



Vervoerreglement Valleihopper

Beheerbureau Valleihopper 2017 - 2019

Het vervoerreglement is een handleiding voor alle betrokkenen binnen Valleihopper.
Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend.

Vervoerreglement Valleihopper

Inhoud

Leeswijzer.....	5
Algemeen	6
01. Vervoerreglement.....	6
02. Organisatie Valleihopper	6
03. Uitvoeringsvormen vervoer	6
04. Ritkilometers.....	7
05. Ritreservering.....	7
06. Contactgegevens.....	7
Wie kan mee	8
07. Gebruikers.....	8
08. Begeleiding.....	8
09. Verplichte/medische begeleiding	9
10. Sociale begeleiding.....	9
11. Gezinsvervoer	9
12. OV-begeleider	9
13. Kinderen.....	9
14. Hulphond/(Huis)dieren	10
15. Toegang: indicatie met of zonder vervoerspas.....	10
16. Niet toegestane ritten.....	10
Waar kunt u reizen.....	11
17. Persoonlijk vervoergebied vraagafhankelijk vervoer.....	11
18. Routevervoer	11
19. Ritten langer dan 25 kilometer	12
20. Valys.....	12
21. Puntbestemmingen.....	12
22. Begin- en eindpunt van een rit	12
23. Veerpont	13
Openingstijden.....	13
24. Wanneer kunt u reizen	13
25. Reistijden jaarwisseling.....	13

Vervoerreglement Valleihopper

26.	Openingstijden regiecentrale	14
27.	Openingstijden Klantenservice	14
	Ritkosten en betaling	14
28.	Berekening kosten	14
29.	Tarieven	14
30.	Hogere tarief	14
31.	Betaalwijze	14
32.	Automatische incasso ritkosten aanvragen	15
33.	Werking automatische incasso	15
34.	Betalingsbewijs	15
35.	Verkeerd tarief.....	16
	Een rit bestellen	16
36.	Een rit bestellen	16
37.	Lokaal tarief.....	16
38.	Wachttijd regiecentrale	16
39.	Vooraanmeldtijden	16
40.	Korte vooraanmeldtijd	17
41.	NS-zonetaxi	17
42.	Locaties korte vooraanmeldtijd	17
43.	Gegevens ritbestelling	17
44.	Bevestiging ritreservering	18
45.	Internetreservering.....	18
46.	Soort ritaanvraag	18
47.	Gewenste vertrektijd (standaardrit)	19
48.	Gewenste aankomsttijd (aankomsttijdrit)	19
49.	Gegarandeerde aankomsttijd (prioriteitsrit)	19
50.	OV-aansluiting (prioriteitsrit)	19
51.	OV-reisadvies	20
52.	OV-reisadvies, inhoud	20
53.	Margetijden rondom ophalen.....	20
54.	Vaste rit.....	20
55.	Groepsrit	21
56.	Wijzigen en annuleren van een rit.....	21

Vervoerreglement Valleihopper

Rondom aankomst en vertrek van de taxi.....	21
57. Belservices.....	21
58. Margetijden rondom afzetten	22
59. Toegestane reistijd (Omrijden)	22
60. Gereed voor vertrek.....	22
61. Aanbellen en wachten	23
62. Hulp door chauffeur.....	23
63. Afspreekpunt.....	23
64. Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)	23
65. Voertuig is er (nog) niet	24
66. Weigeren vervoer door chauffeur	24
67. Verkeerd voertuig	24
68. Niemand aanwezig.....	25
69. Reis niet onderbreken.....	25
Uitvoering van de rit	25
70. Gedrag reiziger.....	25
71. Veiligheidsgordel.....	26
72. Vastzetten rolstoel.....	26
73. Inrijden scootmobiel	26
74. Overstap naar zitplaats	27
75. Combineren.....	27
76. Reisverbod	27
76 a. Reisverbod besmettelijke ziekte	27
Hulpmiddelen en bagage	28
77. Hulpmiddelen.....	28
78. Liggend vervoer.....	28
79. Eisen aan hulpmiddelen.....	28
80. Hoeveel bagage.....	29
Bijzonderheden voor Wmo-reizigers	29
81. Extra rechten.....	29
81a. Restricties.....	29
82. Individueel vervoer	29
83. Gezinstaxi	29

Vervoerreglement Valleihopper

84.	Kamer-tot-kamer vervoer	29
85.	Kilometerbudget	30
86.	Nuttige informatie over de reiziger	30
Kwaliteit		30
87.	Calamiteiten/ slecht weer	30
88.	Kwaliteit en tevredenheid.....	31
89.	Praktijkcontroles ritten	31
90.	Reizigerspanel	31
91.	Klanttevredenheidsonderzoek.....	31
92.	Voertuig.....	32
93.	Herkenbaarheid voertuig.....	32
94.	Toegankelijkheid	32
95.	Eisen chauffeur	32
96.	Dienstverlening chauffeur.....	33
Informatie en klachten.....		33
97.	Informatie over mogelijkheden	33
98.	Informatie over geboekte ritten	33
99.	Informatie over persoonlijke kilometerbudget	34
100.	Verlies of diefstal van de vervoerspas	34
101.	Gevonden voorwerpen	34
102.	Persoonlijke internetpagina.....	34
103.	Ritoverzicht	34
104.	Klacht melden	35
105.	Communicatie over Valleihopper	35
106.	Maatregelen voor optimale dienstverlening	35
107.	Websites.....	36
Wijzigingen.....		36

Vervoerreglement Valleihopper

Leeswijzer

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

Het is in de eerste plaats geschreven voor de reiziger die gebruik maakt van de Valleihopper. Maar ook de chauffeurs, de vervoerders, de medewerkers van de regiecentrale, de kwaliteitmedewerkers en de deelnemende gemeenten vinden er alle informatie over het gebruik van de Valleihopper. De inhoud van het vervoerreglement is gebaseerd op de achterliggende bestekken waarmee de vervoerders en de regiecentrale zijn gecontracteerd en gemaakte afspraken met de deelnemende gemeenten. 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 het Beheerbureau Valleihopper. 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.valleihopper.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 onderwerp nummer erachter te zetten. Bijvoorbeeld: "er zijn verschillende [Belservices/57](#)". Als er wordt verwezen naar een website wordt deze onderstreept weergegeven. Soms staat er ook een verwijzing naar een pagina op de Valleihopper 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, kunt u ook "zij" lezen.

Mist u informatie of heeft u een andere opmerking over dit vervoerreglement? Geef dit dan door aan het Beheerbureau door te mailen naar info@valleihopper.nl. Schrijven kan ook: Beheerbureau Valleihopper, Postbus 9022, 6710 HK Ede

Algemeen

01. Vervoerreglement

Het vervoerreglement is een praktische vertaling van de eisen die zijn gesteld aan de uitvoerders van Valleihopper in het bestek. 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 reiziger 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 bestek bepalingen en later overeengekomen afspraken vóór de bepalingen in dit reglement. Wanneer er onduidelijkheid blijft bestaan, beslist het Beheerbureau Valleihopper over de te hanteren werkwijze.

02. Organisatie Valleihopper

De Valleihopper is een samenwerkingsverband van acht gemeenten: Barneveld – Ede – Nijkerk - Renswoude – Rhenen – Scherpenzeel – Veenendaal – Wageningen. Deze acht gemeenten kopen hun Wmo-vervoer in bij Valleihopper. De provincies Gelderland en Utrecht kopen hun aanvullend OV- vervoer in bij Valleihopper.

03. Uitvoeringsvormen vervoer

De Valleihopper kent twee uitvoeringsvormen: het Vraagafhankelijk vervoer en het Routegebonden vervoer:

- **Vraagafhankelijk vervoer (vrij, op afroep)**
Onder vraagafhankelijk vervoer wordt verstaan het vervoer dat *op afroep* plaatsvindt en waarbij de reiziger zelf een keuze heeft in zijn ophaalmoment. Omdat de reis meestal met anderen wordt afgelegd, spreken we ook wel van collectiefvraagafhankelijk vervoer.
- **Routegebonden vervoer (traject, vast)**
Onder routegebonden vervoer wordt verstaan het vervoer dat aan vaste routes gebonden is en waarbij de reiziger geen vrije keuze in het ophaalmoment heeft, zoals het vervoer naar dagbesteding en het vervoer naar scholen. Bij dit vervoer herhaalt dezelfde route zich vaak dagelijks of wekelijks en blijft het vervoer vaak voor een langere tijd in stand. Dit vervoer wordt ook wel vast vervoer of routegebondenvervoer genoemd.
Omdat de route samen met anderen wordt afgelegd spreken we ook wel van collectief routegebonden vervoer of groepsvervoer.

Per uitvoeringsvorm gelden soms verschillende regels.

Dit reglement beschrijft enkel de regels die van toepassing zijn op het vraagafhankelijke vervoer.

04. Ritkilometers

Met ingang van 1 januari 2017 maken alle gemeenten gebruik van een betalingssysteem op basis van kilometers. Net als in het openbaar vervoer. Dit betekent dat u voor het vraagafhankelijke vervoer, naast een vast opstaptarief, per kilometer betaalt, volgens de kortste route. Voor meer informatie over de berekening van de kosten en de tarieven verwijzen wij u naar onderdeel [Berekening kosten/28](#) en [Tarieven/29](#).

05. Ritreservering

De ritreservering bij Valleihopper wordt verzorgd door een andere partij dan de rituitvoering. De ritten worden door de regiecentrale aangenomen, gepland en doorgestuurd naar de vervoerder, het uitvoerende taxibedrijf.

Vraagafhankelijk vervoer

Om een rit te reserveren belt u naar Valleihopper of maakt u gebruik van de website (zie ook: [Gegevens ritbestelling /43](#)). De uitvoerder van de regiecentrale is Transvision. Transvision registreert de rit en plant deze in. Een van de vervoerbedrijven verzorgt vervolgens de rit. De meeste ritten worden uitgevoerd door:

- o Munckhof
- o Van Driel

In incidentele gevallen kunnen ook andere gecontracteerde vervoerders worden ingezet.

06. Contactgegevens

Regiecentrale:

0900-5511551, info@valleihopper.nl

(rit bestellen, ritinformatie, afmelden, wijzigen)

Beheerbureau Valleihopper:

Postbus 9022
6710 HK Ede

Klantenservice:

0900 -66 22 662, info@valleihopper.nl

(algemene informatie valleihopper, klachten, suggesties)

maandag t/m vrijdag, van 9:00 uur tot 17:00 uur

voor het indienen van een klacht kan ook gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier op de website www.valleihopper.nl

Klachtencommissie Valleihopper:

Vervoerreglement Valleihopper

Secretariaat Klachtencommissie

[Postbus 9022](#)

[6710 HK Ede](#)

Website:

www.valleihopper.nl

(voor reserveren, informatie over de regiotaxi, actuele meldingen over vervoer met de regiotaxi, toegang tot [Persoonlijke internetpagina/102](#))

Wie kan mee

07. Gebruikers

Algemeen

U kunt gebruik maken van de diensten van de Valleihopper als u geen gebruik kunt of wilt maken van het gewone openbaar vervoer. Bijvoorbeeld omdat u door een beperking niet met de gewone bus of trein kunt reizen. Of omdat u te ver van een bushalte af woont.

- **Wmo-reiziger:** een reiziger die van de gemeente een indicatie heeft gekregen voor vraagafhankelijk Wmo-vervoer. Deze Wmo-reiziger heeft een vervoerspas waarmee hij tegen een gereduceerd tarief gebruik kan maken van het vervoer. De gemeente bepaalt van welke voorzieningen een Wmo-reiziger gebruik mag maken en welk bedrag de Wmo-reiziger per opstap en per kilometer moet betalen.
- **OV-reiziger:** iedere andere reiziger die gebruik wil maken van de Valleihopper. OV-reizigers kunnen met of zonder vervoerspas gebruik maken van het vervoer (zie ook: [Toegang: indicatie met of zonder vervoerspas /15](#)).). De provincie bepaalt welk bedrag de OV-reiziger per opstap en per kilometer moet betalen.

Gemeenten kunnen in de toekomst extra typen reizigers toevoegen, zoals bijvoorbeeld leerlingen voor het leerlingenvervoer. Zie hiervoor de nieuwsberichten op de website van Valleihopper.

08. Begeleiding

Er bestaan verschillende vormen van begeleiding. Iedereen die een OV-begeleiderspas heeft kan zich laten begeleiden door een [OV-begeleider/12](#). De gemeente kan verder de volgende typen van begeleiding toekennen aan een Wmo-reiziger:

- [Verplichte/medische begeleiding/09](#)
- [Sociale begeleiding/10](#)
- [Hulphond/14](#)
- [Gezinsvervoer/11](#)

09. **Verplichte/medische begeleiding**

Verplichte/medische begeleiding betreft begeleiding op indicatie van de gemeente vanwege medische redenen. De Wmo-reiziger mag niet alleen reizen. De medische begeleider is ten minste 12 jaar oud, is in staat om hulp te verlenen als dat nodig is en gebruikt zelf geen rolstoel. Ze reizen gezamenlijk van A naar B. De medische begeleider betaalt geen reizigersbijdrage.

10. **Sociale begeleiding**

Sociale begeleiding betreft begeleiding op indicatie van de gemeente vanwege sociale redenen. De reizigersbijdrage voor deze begeleider wordt vastgesteld door de gemeente die de indicatie afgeeft. Een begeleider die meereist zonder indicatie van de gemeente reist als OV-reiziger mee en betaalt het OV-tarief.

11. **Gezinsvervoer**

Gezinsvervoer betekent dat gezinsleden van de Wmo-pashouder meereizen zonder te betalen. Dit is een indicatie die door de gemeente wordt afgegeven ([Extra rechten/81](#)).

12. **OV-begeleider**

Een OV-begeleiderskaart van de NS is verkrijgbaar via Argonaut, telefoonnummer 030 – 235 4661 of via www.ovbegeleiderskaart.nl. Reizigers die een OV-begeleiderskaart hebben, kunnen zich daarmee ook bij Valleihopper gratis laten begeleiden. De begeleider reist samen met de houder van de OV-begeleiderskaart van hetzelfde opstapadres naar dezelfde bestemming. De begeleider reist gratis, de houder van de OV-begeleiderskaart reist altijd als OV-reiziger tegen het OV-reizigerstarief. Dit geldt ook voor een reiziger met een Wmo-pas! De speciale rechten die u als Wmo-reiziger mogelijk heeft gekregen van uw gemeente komen met deze keuze voor deze reis te vervallen.

13. **Kinderen**

Kinderen tot en met 11 jaar mogen niet zonder begeleiding reizen met het vraagafhankelijke vervoer van de Valleihopper. Gemeenten dienen aan kinderen jonger dan 12 met een Wmo-pas een indicatie af te geven voor [Verplichte/medische begeleiding/09](#). Wanneer deze indicatie niet is aangevinkt wordt dit beschouwd als een verantwoordelijke keuze van de gemeente.

Kinderen tot en met 3 jaar mogen gratis mee onder begeleiding van een betalende passagier die minimaal 18 jaar is (deze mag maximaal 2 kinderen tot en met 3 jaar meenemen).

Taxi's hebben een ontheffing voor de regels omtrent kinderzitjes. Kinderen ouder dan 3 worden op de achterbank met de autogordel vervoerd, kinderen jonger dan 3 "los" op de achterbank. Kinderen mogen alleen

Vervoerreglement Valleihopper

voarin vervoerd worden met de gewone gordel als ze langer zijn dan 1.35 meter.

Ouders en/of verzorgers van kinderen die gebruik willen maken van een kinderzitje of andere voorziening zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren hiervan.

14. Hulphond/(Huis)dieren

Een hulphond is een hond die de reiziger hulp biedt vanwege zijn beperking. Deze mag altijd mee. De vervoerder vervoert de hond gratis. Andere dieren mogen alleen mee als zij in een tas of kooi op schoot vervoerd worden. Dit is gratis.

15. Toegang: indicatie met of zonder vervoerspas

Indicatie

Behalve voor het aanvullend openbaar vervoer, hebt u een indicatie nodig om via de Valleihopper te reizen. Een indicatie vraagt u aan bij uw gemeente. Bij deze indicatie wordt bepaald welke extra rechten u krijgt en wat hiervoor uw ritbijdrage is.

Vervoerspas

Voor het Wmo vraagafhankelijke vervoer heeft u naast een indicatie ook een pas nodig. U krijgt de pas via uw eigen gemeente. U betaalt een bijdrage in de kosten van de vervoerspas van €7,50.

Op de vervoerspas staat o.a. de naam en het logo van de Valleihopper, en de naam van de reiziger, het pasnummer en het telefoonnummer om ritten aan te vragen.

Reizigers moeten de pas tijdens de rit altijd bij zich hebben en bij het instappen laten zien aan de chauffeur.

OV-reizigers hebben geen vervoerspas nodig om te reizen met het vraagafhankelijk vervoer maar wij raden dit wel aan. Een vervoerspas is gemakkelijk als u veel reist, omdat u kunt betalen met automatische incasso, en bij uw ritbestelling niet steeds al uw gegevens hoeft op te geven. Daarnaast is een vervoerspas nodig als u een vaste, wekelijkse rit wilt reserveren. OV-reizigers kunnen tegen betaling van € 7,50 een vervoerspas aanvragen bij de Valleihopper.

16. Niet toegestane ritten

Ritten die vanuit een andere wettelijke regeling gefinancierd worden, zijn [zonder toestemming van de gemeente of van de Valleihopper](#) niet toegestaan. Zo mag u bijvoorbeeld niet met de valleihopper reizen naar de dagbesteding in het kader van de wet Langdurige zorg (een deel van de voormalige Awbz) , en niet naar de werklocatie in het kader van de Wsw. Het Beheerbureau controleert hierop in overleg met de gemeenten.

Waar kunt u reizen

17. Persoonlijk vervoergebied vraagafhankelijk vervoer

Binnen het vraagafhankelijke vervoer heeft u een persoonlijk vervoergebied. U kunt onbeperkt reizen naar bestemmingen binnen een gebied tot 50 reiskilometer over de weg vanaf de woning, via de kortste route. Dit kan dan tot 25 kilometer tegen het lage tarief en vanaf 25 kilometer tegen het hoge tarief.



Het meten van de reiskilometers doet het planprogramma van de Valleihopper. Daarbij wordt de afstand berekend alsof u de reis rechtstreeks maakt via de kortste route. De reis begint of eindigt altijd in de regio.

Het persoonlijk vervoergebied voor een OV-reiziger is maximaal 20 kilometer.

18. Routevervoer

Uw gemeente bepaalt naar welke bestemming u kunt reizen en tegen welk tarief dat is. Dat geldt ook voor bestemmingen die buiten de regio gelegen zijn.

De Valleihopper maakt de routes op basis van informatie van de gemeente. De reiziger kan daar geen verandering in aanbrengen. Wanneer de reiziger een afwijkende rit wil, kan hij desgewenst gebruik maken van het vraagafhankelijke vervoer en hiervoor via de Valleihopper een aparte rit boeken. De kosten van deze rit zijn voor eigen rekening.

19. Ritten langer dan 25 kilometer

Wanneer u een rit wilt boeken die langer is dan 25 km, maar korter dan 50 km, informeert de telefonist u over de verschillende mogelijkheden en kosten. U kunt ervoor kiezen om:

- De afstand boven de 25 kilometer met het reguliere openbaar vervoer te reizen. De Valleihopper zorgt dan voor een goede aansluiting op het openbaar vervoer. Zie hiervoor: [OV-aansluiting\(prioriteitsrit\)/50](#)
- De reis na 25 km en tot maximaal 50 km met dezelfde vervoerder voort te zetten tegen het hogere tarief (Zie: [Hogere tarief/30](#))
- Af te zien van de rit en te reizen met Valys. (Zie ook: [Valys/20](#) - alleen voor mensen met een Valyspas).

Een bijzondere vorm van een rit langer dan 25 kilometers is een rit naar een puntbestemming. Zie [Puntbestemmingen/21](#).

20. 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.

21. Puntbestemmingen

Een puntbestemming is een adres waar u als Wmo-reiziger naar toe kunt reizen tegen het lagere Wmo-kilometertarief, ook al ligt het verder weg dan 25 of zelfs 50 kilometer. De gemeente bepaalt welke puntbestemmingen gelden voor haar eigen Wmo-reizigers. Op de website van Valleihopper zijn de puntbestemmingen per gemeente benoemd. Klik [hier](#) om naar de puntbestemmingen te gaan.

Medepassagiers die de Wmo-reiziger aanmeldt bij de ritbestelling mogen meereizen naar de puntbestemming. Wanneer de Wmo-reiziger een indicatie heeft voor een sociale begeleider, betaalt die begeleider voor elke kilometer de door de gemeente vastgestelde reizigersbijdrage voor sociale begeleider. Medische begeleiders reizen gratis mee. Andere medepassagiers betalen volgens de normale tariefafspraken het OV-tarief en na 25 reiskilometers het hoge tarief.

Op de website van Valleihopper staan wat voorbeelden uitgewerkt over reizen naar een puntbestemming en wat dat kost (klik [hier](#)).

22. Begin- en eindpunt van een rit

Valleihopper is vervoer van deur-tot-deur. U wordt dus altijd bij de deur opgehaald of afgezet. Onder deur verstaan we:

- a. Een voordeur van een woning of ander gebouw;

Vervoerreglement Valleihopper

- b. De centrale ingang bij een woningcomplex. Hier geldt deze centrale ingang als de voordeur (de deurbellen moeten gecentreerd bij deze hal liggen);
- c. Een Valleihopper-afspreekpunt: dit is een herkenbaar punt in of bij een gebouw waar de reiziger en regiotaaxichauffeur elkaar treffen. Denk hierbij aan een infoscherm bij een ziekenhuis of een afsprekpunt bij een winkelcentrum;
- d. Een bushalte of een treinstation;
- e. De hoofdingang, receptie of slagboom bij een campingterrein of recreatiepark. Ongeacht of het terrein begaanbaar is middels verharde wegen of niet, het afsprekpunt (de "voordeur") is de hoofdingang, receptie of slagboom;
- f. Een andere herkenbare locatie, die voor Valleihopper voertuigen bereikbaar is via de openbare weg.

23. Veerpont

Als de vervoerder gebruik maakt van een veerpont, betaalt de vervoerder de kosten daarvoor. Bij de berekening van het aantal kilometers dat de reiziger voor de rit moet betalen telt een veerpont niet mee.

Openingstijden

24. Wanneer kunt u reizen

Valleihopper rijdt het hele jaar van maandag tot en met zondag tussen 06:00 uur en 01:00 uur. Tijdens deze openingstijden is ook de reserveringslijn van de regiecentrale bereikbaar voor het bestellen, aanpassen of annuleren van een rit.

De eerste reismogelijkheid van een dag is dus een rit met een vertrektijd om 06:00 uur en de laatste rit een rit met een vertrektijd om 01:00 uur. Als uw gewenste vertrektijd 1 uur 's nachts is, betekent dit dat u vóór 12 uur 's nachts moet bellen om de rit te bestellen (zie [Vooraanmeldtijden/39](#)). Bij ritten met een gewenste aankomsttijd ligt dit per rit anders: voor iedere verplaatsing moet namelijk worden berekend hoe laat u dan wordt opgehaald (zie [Gewenste aankomsttijd \(aankomsttijdrit\)/48](#)). Die ophaaltijd moet wel tussen 06:00 uur en 01:00 uur liggen.

25. Reistijden jaarwisseling

Rondom Oud & Nieuw gelden andere tijden. Op 31 december van ieder jaar kunt u reizen met Valleihopper tussen 06:00 uur en 20:00 uur. Als extra service is afgesproken dat Wmo-reizigers die rolstoel gebonden zijn in de ochtend van 1 januari, tussen 01:00 uur en 02:00 uur, wel van Valleihopper gebruik kunnen maken om naar huis te gaan. Dit geldt niet voor scootmobielgebruikers en bij gebruik van een inklapbare rolstoel. Voor de voorwaarden zie: [Een rit bestellen/36](#).

26. Openingstijden regiecentrale

De regiecentrale is bereikbaar van maandag tot en met zondag, van 06:00 uur 's ochtends tot minimaal 01:00 uur 's nachts. De regiecentrale sluit als de laatste reiziger is ingestapt (de regiecentrale controleert dit bij de vervoerder). Op 1 januari is de regiecentrale ook 's nachts tussen 01:00 en 03:00 uur bereikbaar (alleen als er ritten geboekt zijn). Ook al is de regiecentrale bereikbaar, hou er rekening mee dat er verschillende vooraanmeldtijden gelden voor het bestellen van ritten ([Vooraanmeldtijden/39](#)).

27. Openingstijden Klantenservice

De Informatie- en klachtenlijn is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 9:00 uur 's ochtends tot 17:00 's middags. Tijdens feestdagen is de Informatie- en klachtenlijn gesloten.

Ritkosten en betaling

28. Berekening kosten

De reizigersbijdrage wordt berekend aan de hand van het aantal kilometers van het adres van herkomst tot het adres van bestemming plus een vast instaptarief. Hierbij wordt uitgegaan van de kortste route over de weg. Als voor de kortste route gebruik kan worden gemaakt van een pont, rekening houdend met de openingstijden ervan, wordt hiervan uitgegaan. Het aantal rechtstreekse kilometers van het adres van herkomst tot bestemming wordt vermenigvuldigd met het juiste tarief om uw reizigersbijdrage te bepalen. Dit wordt aangevuld met een opstaptarief.

29. Tarieven

De tarieven kunnen jaarlijks wijzigen. Voor de huidige tarieven verwijzen we u daarom naar de website (klik [hier](#)).

30. Hogere tarief

Het hogere Wmo-tarief wordt toegepast bij lange-afstandritten vanaf 25 kilometer tot maximaal 50 kilometer. Dit tarief kan jaarlijks aangepast worden. Het actuele tarief staat op de website.

31. Betaalwijze

Pashouders kunnen contant betalen of op rekening rijden via automatische incasso (zie [Automatische incasso ritkosten aanvragen/32 Werking automatische incasso/33](#)). Niet-pashouders betalen altijd contant in het voertuig. Dit geldt dus ook voor sociale begeleiding die geen Valleihopperpas heeft. Bij een contante betaling moet vóór start van de rit met gepast geld betaald worden. De OV-chipkaart of andere OV-abonnementen zijn niet geldig in de Valleihopper.

U mag verwachten dat een chauffeur kan wisselen als u met een 10 euro biljet betaalt. Als u met een briefje van 20 of 50 euro wilt betalen kan het

zijn dat de chauffeur niet kan wisselen. De chauffeur mag u dan laten staan als er geen onmiddellijke oplossing mogelijk is. U moet uw rit dan opnieuw bestellen.

32. Automatische incasso ritkosten aanvragen

Als u uw ritten via automatische incasso wilt betalen, moet u de regiecentrale machtigen voor het afschrijven van de reizigersbijdrage. U kunt zich hiervoor melden bij de Klantenservice. U ontvangt dan per post of e-mail een machtigingsformulier. U vult het machtigingsformulier in en stuurt het naar het adres van de regiecentrale dat op het formulier staat. Na ontvangst verwerkt de regiecentrale de machtiging bij uw pasgegevens en kunt u uw ritten achteraf via automatische incasso betalen. U kunt ervan uitgaan dat de automatische incasso functioneert een week nadat u het machtigingsformulier naar de regiecentrale stuurt. Bij de reserveringslijn van de regiecentrale kunt u navragen of uw ritten al via automatische incasso betaald of nog niet.

33. Werking automatische incasso

U hebt een machtiging gegeven voor automatische incasso van de ritkosten. De kosten van de taxiriten die u hebt gemaakt worden dan iedere maand afgeschreven van uw rekening. De regiecentrale stuurt u een incasso-specificatie per post of per e-mail, indien het e-mailadres bij de regiecentrale bekend is. Dit noemen we de nota. Hierop staat welke ritten u in een maand op rekening gereden heeft en wat dat kost. Het bedrag wordt iedere maand rond dezelfde datum afgeschreven van uw rekening. Er worden geen administratiekosten in rekening gebracht. Wanneer u niet meer op rekening wilt rijden moet u dat schriftelijk laten weten aan de regiecentrale.

Let op: Het kan gebeuren dat een incasso mislukt, bijvoorbeeld omdat er niet genoeg geld op de rekening staat. De regiecentrale brengt u hiervan op de hoogte en zal u verzoeken om het openstaande bedrag per ommegaande over te maken. Doet u dit niet, dan zal u vanaf dat moment uw ritten contant in de taxi betalen. Dit wordt automatisch voor alle bestelde ritten aangepast. Als de ritkosten weer geïncasseerd kunnen worden van de rekening laat u dit aan de regiecentrale weten. Vanaf dat moment beslist de regiecentrale of u weer op rekening mag rijden.

34. Betalingsbewijs

U kunt de chauffeur vragen om een betalingsbewijs. Dit bewijs moet u gratis verstrekt worden. Dit betalingsbewijs kan een geprinte bon zijn met het logo van Valleihopper, of een voorgedrukt formulier dat verder met de hand wordt ingevuld. In ieder geval moet er op het betalingsbewijs staan:

- Uw naam en/of pasnummer
- Datum van de rit
- De reizigersbijdrage
- Chauffeursnummer
- Kenteken

35. Verkeerd tarief

De vervoerder krijgt van de regiecentrale te horen welk bedrag u moet betalen in de taxi, of dat u betaalt middels automatische incasso. 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. Vraagt u dan wel om een [Betalingbewijs/34](#)! Binnen maximaal drie weken dient u hierover een klacht in en stuurt als dat gevraagd wordt, het bonnetje op naar de Klacht- en informatielijn (zie ook [Klacht melden/104](#)). Maak voor de zekerheid een kopie voor uzelf.

Een rit bestellen

36. Een rit bestellen

U kunt een rit met Valleihopper op de volgende manieren bestellen: u belt met de reserveringslijn 0900-5511551 of u maakt uw reservering via de link op de website www.valleihopper.nl. Dit laatste noemen we een internetreservering. Bij het bestellen van ritten voor Valleihopper gelden de volgende regels:

- Een rit kan alleen worden aangevraagd door de reiziger zelf of door de begeleiding van de reiziger. Een rit kan niet worden aangemeld door een vervoerder.
- U bestelt de rit tijdig. Er gelden verschillende [Vooraanmeldtijden/39](#).

37. Lokaal tarief

Om een rit te reserveren belt u met de regiecentrale naar 0900-5511551. Voor dit nummer betaalt u € 0,05 per minuut, als u vanaf een vaste telefoon in Nederland belt. Als u met een mobiele telefoon belt, betaalt u daarnaast de kosten van uw abonnement. Deze kunt u opvragen bij uw provider.

38. Wachtijd regiecentrale

Gemiddeld staat de telefonist u binnen 25 seconden te woord. Als er niet opgenomen wordt bij het regiecentrale of wanneer de wachttijd erg lang is, vragen wij u dit meteen te melden bij de klantenservice 0900-6622662. De klantenservice kan dan uitzoeken wat er aan de hand is.

39. Vooraanmeldtijden

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

Hoe lang tevoren bestellen	Soort rit
30 minuten	Rit vanaf sommige ziekenhuizen en stations naar bestemmingen binnen diezelfde regio (zie voor overzicht Locaties korte vooraanmeldtijd/42).

Vervoerreglement Valleihopper

1 uur	Rit op vertrektijd, telefonisch geboekt of via internet. Incl. ritten van en naar puntbestemming door Wmo-reiziger.
4 uur	Rit op aankomsttijd, prioriteitsrit, OV-aansluiting,
4 uur	Ritten van 25 kilometer of meer
Vóór 22 uur 's avonds op de dag ervoor	Rit tussen 6:00 en 8:00 uur
24 uur	Rit voor een groep van 11 of meer reizigers
1 week	Rit voor rolstoel gebonden Wmo-reiziger op 1 januari tussen 1:00 en 2:00 uur (Nieuwjaarsnacht).

Zie ook [Gewenste aankomsttijd \(aankomsttijdrit\)/48](#), [OV-aansluiting \(prioriteitsrit\)/50](#), [Reistijden jaarwisseling/25](#).

40. Korte vooraanmeldtijd

Vanuit bepaalde vertrekadressen geldt een kortere vooraanmeldtijd van 30 minuten. Het gaat meestal om ziekenhuizen. Voorwaarde voor deze [Locaties verkorte vooraanmeldtijd/42](#) is dat de rit besteld wordt vanaf de betreffende locatie.

41. NS-zonetaxi

Als u snel wilt vertrekken vanaf een NS station kunt u mogelijk van de NS-zonetaxi gebruik maken. U moet dan een OV-chipkaart hebben en u aanmelden voordat u voor de eerste keer met de NS-zonetaxi gaat reizen. Voor meer informatie zie de NS site <http://www.ns.nl/deur-tot-deur/consumenten/ns-zonetaxi.html>.

42. Locaties korte vooraanmeldtijd

De korte vooraanmeldtijd geldt voor ritten die geboekt worden vanaf de *hoofdingang* van de hieronder vermelde locaties:

- Ziekenhuis Gelderse Vallei Ede
- Eerstelijnscentrum Beatrixpark Ede
- Medisch centrum Lunteren

43. Gegevens ritbestelling

De reiziger moet bij het reserveren van een rit met Valleihopper de volgende gegevens aan de telefonist vermelden:

- a. Het pasnummer, als de reiziger een vervoerspas van Valleihopper heeft (zie [Vervoerspas/15](#)). Bij meerdere reizigers met pas ook daarvan de pasnummers vermelden (zie [Groepsrit/55](#));
- b. De achternaam, als de reiziger geen vervoerspas van Valleihopper heeft;
- c. De gewenste datum en dag van de verplaatsing;

Vervoerreglement Valleihopper

- d. Het gewenste ophaaltijdstip, of de gewenste of gegarandeerde aankomsttijd;
- e. 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 reiziger om de juiste adresgegevens voorafgaand aan het bestellen van de rit bij de hand te hebben. Niet van iedere locatie is een synoniem beschikbaar;
- f. Het aantal personen (inclusief begeleiders) dat meereist. U moet hierbij ook aangeven of er kinderen, huisdieren of hulphonden meereizen;
- g. Mee te nemen hulpmiddelen (rolstoel/scootmobiel/rollator) en/of omvangrijke bagage;
- h. Het telefoonnummer voor de [Belservice/57](#) of de sms-service;
- i. Dezelfde gegevens voor een eventuele retourrit.

44. Bevestiging ritreservering

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

- a. Datum en vertrek- of aankomsttijdstip van de rit;
- b. Vertrek- en aankomstadres van de rit;
- c. De kosten (reizigersbijdrage) van de rit;

Indien van toepassing, dan geeft de telefonist op uw verzoek door wat uw resterende kilometerbudget is. Dit geldt alleen als daar door de gemeente voor de reiziger een maximum aan gesteld is. Zie ook [Kilometerbudget/85](#) en [Informatie over persoonlijk kilometerbudget/99](#).

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

45. Internetreservering

Ritten kunt u ook bestellen via een link op de website van Valleihopper. Dit moet u, net als bij een telefonische boeking, minimaal 1 uur voor uw reis doen. Bij de heenrit kunt u op het formulier meteen de retourrit mee bestellen. Vult u het formulier volledig in. Nadat u op "verzenden" heeft geklikt, ontvangt u een bevestiging van uw reservering.

46. Soort ritaanvraag

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

- a. [Gewenste vertrektijd \(standaardrit\)/47](#)
- b. [Gewenste aankomsttijd \(aankomsttijdrit\)/48](#)
- c. [Gegarandeerd aankomsttijd \(prioriteitsrit\)/49](#)
- d. [OV-aansluiting\(prioriteitsrit\)/50](#)
- e. [Vaste rit/54](#)
- f. [Groepsrit/55](#)

47. 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 voor 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/53](#), [Margetijden rondom afzetten/58](#) en [Toegestane reistijd \(omrijden\)/59](#).

De ervaring leert dat veel mensen ritten boeken op hele en halve uren. Dit kan leiden tot vertraging in de rituitvoering als het drukker is. Een rit boeken om bijvoorbeeld 10 over 11 kan dan voor de vervoerder al veel uitmaken terwijl het voor u als reiziger mogelijk niet veel uitmaakt. De telefonist mag u daarom voorstellen om de rit op een ander tijdstip te boeken. U bepaalt zelf of u daar gebruik van maakt.

48. Gewenste aankomsttijd (aankomsttijdrit)

Bij de ritreservering kan een gewenst aankomsttijdstip worden besproken met de telefonist. De telefonist geeft de reiziger dan een tijdspanne rondom een vertrektijd waarbinnen de reiziger zal worden opgehaald. Hij bepaalt deze tijdspanne rekening houdend met de geldende spelregels met betrekking tot omrijden en margetijden. Er wordt ook rekening gehouden met filetijden en piekmomenten. Het doel is de reiziger af te zetten op de plaats van bestemming tussen 30 minuten voor de gewenste aankomsttijd en niet later dan de gewenste aankomsttijd.

49. Gegarandeerde aankomsttijd (prioriteitsrit)

Een speciale vorm van ritaanvragen zijn de prioriteitsritten. Deze ritaanvragen mogen alleen bij bijzondere gelegenheden worden aangevraagd. Deze bijzondere gelegenheden zijn een uitvaart, huwelijksceremonie of aansluiting op het openbaar vervoer (zie [OV-aansluiting\(prioriteitsrit\)/50](#)).

Een prioriteitsrit dient bij de regiecentrale als zodanig aangemeld te worden. De telefonist stelt dan met de geldende spelregels met betrekking tot omrijden en margetijden een ophaalvenster rondom een vertrektijdstip voor aan de reiziger. Hierbij houdt hij rekening met filetijden en piekmomenten. De reiziger wordt afgezet op de plaats van bestemming tussen 20 minuten voor de gewenste aankomsttijd en niet later dan de gegarandeerde aankomsttijd.

Alleen de heenreis kan geboekt worden als prioriteitsrit.

50. 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 Valleihopper. 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.

Vervoerreglement Valleihopper

Bij het missen van een aansluiting op het openbaar vervoer wordt de reiziger kosteloos door de vervoerder naar het eerstvolgende logische OV-knooppunt gebracht. Indien de reiziger maximaal 15 kilometer verwijderd is van de eindbestemming, wordt de reiziger kosteloos door de vervoerder naar de eindbestemming gebracht.

51. OV-reisadvies

Een OV-reiziger ontvangt bij het reserveren van een rit soms een OV-reisadvies voor de rit die hij wil maken. Het OV-advies wordt verstrekt als het alternatief met het openbaar vervoer aan een aantal voorwaarden voldoet. Die voorwaarden gaan o.a. Over de looptijd van of naar de halte, het aantal overstappen en de reistijd. Het OV-advies wordt u verplicht opgelegd. Dat houdt in dat u ofwel uw verplaatsing met het reguliere openbaar vervoer maakt, of dat u er toch voor kiest om met Valleihopper te reizen. Kiest u toch voor het reizen met de regiotaxi dan betaalt u een meer kostendekkend tarief. Zie hiervoor de tarieven op de website

52. OV-reisadvies, inhoud

De telefonist vertelt bij een OV-reisadvies:

- van welke verbindingen gebruik gemaakt moet worden
- welke overstappen er zijn
- wat de reistijd is
- wat de reiskosten zijn, en wat de kosten van de hele rit met regiotaxi zijn
- verwachte vertrek- en aankomsttijd.

Het OV-reisadvies komt tot stand met behulp van onderliggende informatie van 9292. Het OV-reisadvies dat bij Valleihopper gegeven wordt kan wel afwijken van het 9292 reisadvies. Als naar uw idee bepaalde onderdelen uit een OV-reisadvies van Valleihopper echt niet kloppen, meldt u dit dan binnen 3 weken bij de klantenservice.

53. Margetijden rondom ophalen

Ophalen: de taxi haalt u op tussen een kwartier voor en een kwartier na het afgesproken tijdstip. Het kan een keer gebeuren dat de taxi er eerder is dan het kwartier voor het afgesproken tijdstip. Indien dit het geval is, belt een medewerker van de regiecentrale u op om te vragen of u ermee instemt om eerder in te stappen. U mag daarmee akkoord gaan, maar dat hoeft niet. De regiecentrale moet dit registreren.

54. 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. Dit geldt niet voor OV-ritten, die kunnen minder lang vooruit aangemeld worden. Dit komt omdat de informatie van vervoersbedrijven die nodig is voor het verplichte [OV-reisadvies/51](#), niet zo lang tevoren beschikbaar is.

Let op: Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden (zie [Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet \(loosmelding\)/64](#)), worden door de regiecentrale 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, 1^e en 2^e pinksterdag, 1^e en 2^e paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag, 5 mei en Nieuwjaarsdag. **Als uw vaste rit op zo'n feestdag toch door moet gaan, moet u dit dus apart doorgeven aan de regiecentrale!** De telefonisten moeten de reizigers bij het aanmelden van een vaste rit op deze spelregel wijzen. U kunt alleen een vaste rit boeken als u een Valleihopperpas heeft én als u een telefoonnummer opgeeft.

55. Groepsrit

U kunt een regiotaxirit ook bestellen als u met een groep wilt reizen. U moet er rekening mee houden dat de groep mogelijk verdeeld wordt over meerdere voertuigen. Wanneer uw gezelschap uit maximaal 10 personen bestaat, geldt de normale vooraanmeldtijd. Geef alle personen uit de groep wel in één keer door in dezelfde ritbestelling. Het is ook mogelijk om ritten aan te vragen voor groepen van 11 of meer personen. Hierbij moet in acht worden genomen dat een dergelijke groepsrit minimaal 24 uur van tevoren besteld moet worden.

56. 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 de regiecentrale. Het liefst meteen zodra u het weet, maar indien mogelijk zeker 45 minuten voor de gevraagde vertrektijd, anders maakt de vervoerder de rit voor niets. Hetzelfde geldt voor wijzigingen van tijdstip of adres. Ook veranderingen in het aantal personen of als u meer bagage mee wilt nemen moet u doorgeven (zie [Hoeveel bagage/80](#)). Alleen een reiziger kan een rit annuleren of wijzigen bij de regiecentrale (niet bij de chauffeur!). De vervoerder mag een rit niet annuleren.

Random aankomst en vertrek van de taxi

57. Belservices

Om u als reiziger van Valleihopper 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 geregistreerd is. De belservice kan ook uitgevoerd worden als tekstservice, u krijgt dan een sms bericht. De telefonist vraagt of u gebruik wilt maken van de belservice of de tekstservice. De volgende belservices worden aangeboden:

a. Terugbelservice

Vervoerreglement Valleihopper

5 tot 12 minuten voordat de taxi bij de reiziger voorrijdt, wordt de reiziger gebeld door de vervoerder. De reiziger dient zich dan gereed te maken voor vertrek.

b. Vertragingsservice

Als het telefoonnummer bij de ritgegevens is opgegeven, dan moet de regiecentrale de reiziger bellen als het voertuig later dan de uiterste ophaaltijd dreigt aan te komen. De reiziger krijgt een medewerker van de regiecentrale aan de lijn en die meldt, in stappen van 5 minuten, hoe laat het voertuig voor komt rijden.

c. Loosmeldservice

Indien de chauffeur de reiziger bij het ophaaladres niet aantreft noemen we dat een loosrit. Als de chauffeur de reiziger niet treft en het telefoonnummer van de reiziger is bij de ritbestelling bekend, dan moet de chauffeur of een medewerker van de regiecentrale minimaal één maal persoonlijk telefonisch contact zoeken met de reiziger. Mogelijk kan daardoor de loosrit alsnog voorkomen worden. Zie ook [Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet \(loosmelding\)/64.](#)

d. Te vroeg

Wanneer de taxi eerder aan zal komen dan een kwartier voor de gevraagde tijd, belt een medewerker van de regiecentrale u op om te vragen of u ermee instemt om eerder in te stappen (zie ook [Margetijden rondom afzetten/58](#)).

58. Margetijden rondom afzetten

Bij een boeking met een gewenste aankomsttijd kan het zijn dat u ruim eerder op de plek van bestemming bent, maar niet later dan de gewenste aankomsttijd. Bij een prioriteitsrit bent u maximaal 20 minuten voor de gewenste aankomsttijd op uw bestemming. De regiecentrale geeft bij de boeking van de rit aan wanneer u de taxi op zijn vroegst kunt verwachten. Bij een rit met gevraagde vertrektijd wordt de maximale ritduur door de regiecentrale bepaald. Zie [Toegestane reistijd \(omrijden\)/59](#), Gewenste aankomsttijd (aankomsttijdrit), [Gegarandeerde aankomsttijd \(prioriteitsrit\)/49](#).

59. 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 reizigers. De directe reistijd is de tijd hoe lang u over de rit zou doen als u rechtstreeks van vertrek naar bestemming reist. De directe reistijd wordt berekend door de regiecentrale. Voor het kunnen combineren met andere reizigers geldt dat een rit van maximaal 10 reiskilometers een kwartier langer mag duren dan de directe reistijd op dat tijdstip. Ritten van meer dan 10 reiskilometers mogen maximaal 30 minuten langer duren.

60. Gereed voor vertrek

Als de reiziger een rit bestelt met een gewenste vertrektijd, dan dient de reiziger 15 minuten voor de gewenste tijd gereed te staan. Indien gebruik

Vervoerreglement Valleihopper

wordt gemaakt van de terugbelservice, dan dient de reiziger uiterlijk 5 minuten na het telefoontje van de terugbelservice gereed te staan.

61. Aanbellen en wachten

De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres door aan te bellen of door zich bij de receptie te melden. De chauffeur moet daarna minimaal twee minuten op u wachten. Die twee minuten gelden als u 5 tot 12 minuten voor aankomst van de taxi bent gebeld dat de taxi eraan komt. Als de terugbelservice niet is geactiveerd moet de chauffeur minimaal 4 minuten wachten nadat hij zich heeft gemeld.

62. Hulp door chauffeur

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

Als het voertuig niet tot bij de voordeur kan komen begeleidt de chauffeur de reiziger naar de voordeur als dat gewenst is. 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 [Afspreekpunt/63](#).

63. Afspreekpunt

Soms is een adres niet bereikbaar voor de taxi. Het kan ook voorkomen dat de bestemming een gebouw of gebied betreft zonder duidelijk adres of met meerdere ingangen. In deze gevallen brengt of haalt de taxi u bij een afspreekpunt. Dit is een adres in de buurt dat wel bereikbaar is voor de taxi. Soms staat er bij zo'n punt voor de duidelijkheid een paal met een regiotaxibordje, zodat u weet waar de taxi u komt halen.

Bij de ritboeking vertelt de telefonist het als u in of uit moet stappen bij een afspreekpunt. In dit geval geldt het afspreekpunt als [Begin- en eindpunt van een rit/22](#). Afspreekpunten kunnen bijvoorbeeld voorkomen bij een winkelcentrum, stations, ziekenhuizen, instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten. Bij festiviteiten wordt een tijdelijk afspreekpunt vastgelegd. Zie ook [Hulp door chauffeur/62](#).

64. Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)

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

Als de reiziger zich vervolgens meldt bij de regiecentrale om aan te geven dat hij nog niet is opgehaald, dan boekt de telefonist een nieuwe rit in op

Vervoerreglement Valleihopper

30 minuten. De gewone marge van 15 minuten voor 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. Zie ook [Belservices/57](#).

Wanneer een reiziger herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt kan de regiecentrale contact opnemen met de reiziger. Wanneer dit daarna nog steeds gebeurt, krijgt de reiziger een waarschuwingsbrief. Bij herhaling worden na afstemming met het beheerbureau de kosten doorberekend en/of kan een (tijdelijk) [Reisverbod/76](#) met de regiotaxi opgelegd worden.

65. Voertuig is er (nog) niet

Als het voertuig niet op de afgesproken tijd is (een kwartier na de afgesproken tijd) belt u de regiecentrale. U kunt ook inloggen op de website van Valleihopper voor actuele informatie over actuele informatie over uw rit. Als u naar de regiecentrale belt, kijkt de medewerker na wat de vervoerder heeft gemeld over de rit. Zonodig biedt de medewerker u aan om een nieuwe rit te boeken. Deze wordt ingeboekt op 30 minuten, waarbij de normale marges van 15 minuten voor/na gelden. De taxi komt dan dus binnen 15 tot 45 minuten.

Wanneer u op eigen initiatief een commerciële taxi bestelt, kunnen de kosten daarvan achteraf niet bij het Beheerbureau, vervoerder of regiecentrale gedeclareerd worden.

66. Weigeren vervoer door chauffeur

De chauffeur heeft het recht om u niet te vervoeren als hij daar een goede aanleiding 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
- de scootmobielberijder wil niet lopend het voertuig in
- teveel bagage of de bagage is niet aangemeld bij de ritbestelling
- bedreiging van de chauffeur of andere passagiers
- overlast door dronkenschap
- niet willen dragen van de veiligheidsgordel
- een huisdier bij zich hebben dat niet in een tas of doos zit
- 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/104](#)).

67. 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.

Vervoerreglement Valleihopper

De chauffeur meldt dat de rit niet uitgevoerd wordt omdat dit voor u niet het juiste voertuig is (via de dataterminal). De regiecentrale 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 regiecentrale zorgt er ook voor dat bij de retourrit een passend voertuig voor komt rijden. De regiecentrale geeft de foutieve indicatiestelling door aan de opdrachtgever (zie [Extra rechten/81](#)).

68. Niemand aanwezig

Binnen Valleihopper dienen reizigers zelfstandig te kunnen reizen. Wanneer op het adres van bestemming niemand aanwezig is om de reiziger te ontvangen wordt verwacht dat u als reiziger of begeleider zelf een geschikte oplossing kunt bedenken (bijvoorbeeld een nieuwe rit bestellen of contact zoeken met degene waarmee de afspraak was ingepland).

Mensen die daar niet toe in staat zijn dienen te reizen met een begeleider. Deze indicatie kunt u aanvragen bij het Wmo-loket van uw gemeente.

69. Reis niet onderbreken

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 niet onderbroken worden om een andere persoon op te halen.

Uitvoering van de rit

70. Gedrag reiziger

Van u als reiziger verwachten we dat u zich in de taxi netjes en respectvol gedraagt naar de chauffeur en medepassagiers. U zorgt ervoor dat u de orde, rust, veiligheid en bedrijfsgang niet verstoort. Als verstoring beschouwen wij ondermeer:

- het hinderen van de chauffeur of medepassagiers
- zichzelf of anderen in een onveilige situatie brengen
- weigeren een pas te tonen of te betalen
- onzedelijke handelingen verrichten
- beledigende of discriminerende 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 reiziger dat u zich netjes en respectvol gedraagt als u een rit reserveert bij de regiecentrale en/of als u contact opneemt met een medewerker van de Klantenservice.

Vervoerreglement Valleihopper

Medewerkers betrokken bij Valleihopper en medepassagiers kunnen een klacht over uw gedrag melden bij het Beheerbureau wat zou kunnen leiden tot een [Reisverbod/76](#) met de regiotaxi.

71. 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. In ieder voertuig is een verlengstuk voor de veiligheidsgordel beschikbaar.

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, Divisie Rijgeschiktheid (0900-0210, 10 ct. per minuut). Bij het toegestuurd formulier zit een medische vragenlijst. De ingevulde lijst moet worden ondertekend door een arts of huisarts. U stuurt het formulier en de lijst terug naar het CBR. Aan het aanvragen van een ontheffing zijn kosten verbonden. Zie www.cbr.nl, ook voor een brochure over de ontheffing.

Snijdt de veiligheidsgordel in uw hals? Een aparte gordelgeleider is misschien een oplossing. De gordelgeleider (gordelclip) zorgt ervoor dat het diagonale deel van de autogordel niet over de hals loopt. Als u deze wilt gebruiken moet u deze zelf aanschaffen en meenemen als u reist met de regiotaxi. Een gordelgeleider die het heupdeel met het diagonale deel verbindt mag niet. Een aparte gordelgeleider mag alleen gebruikt worden door:

- kinderen kleiner dan 1,50 meter die te zwaar zijn voor een zittingverhoger (36 kilo of zwaarder);
- volwassenen die kleiner zijn dan 1,50 meter.

72. Vastzetten rolstoel

De chauffeur beoordeelt of de rolstoel veilig vervoerd kan worden. De chauffeur zorgt er voor dat de rolstoel of ander hulpmiddel en de reiziger goed vastgezet worden. In voorkomende gevallen zorgt de chauffeur voor het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel. Hij zorgt er ook voor dat rolstoelvastzetmateriaal goed opgeborgen wordt zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

73. Inrijden scootmobiel

In alle gevallen draagt de chauffeur zorg voor de verplaatsing van de scootmobiel het voertuig in. De reiziger stapt lopend in en neemt plaats op een reguliere zitplaats.

74. Overstap naar zitplaats

Reizigers die reizen met een scootmobiel of opvouwbare rolstoel 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 in verband met de veiligheid altijd de voorkeur heeft. Een reiziger mag niet lopend via de lift het voertuig betreden.

75. Combineren

Bij Valleihopper wordt uw rit zoveel mogelijk gecombineerd met de rit van een andere reiziger. 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 reiziger krijgt bij Valleihopper geen volledig voertuig aangeboden, maar huurt als het ware een plaats in het voertuig. De regiecentrale moet daarbij in ieder geval rekening houden met de geldende spelregels rondom het ophalen of afzetten en met de toegestane reistijd.

76. Reisverbod

In bepaalde gevallen kan aan u als reiziger een reisverbod met Valleihopper worden opgelegd. Wanneer de regiecentrale en/of het Beheerbureau een klacht over uw gedrag ontvangt wordt dit onderzocht en wordt ook een nadere toelichting gevraagd bij de vervoerder. Het Beheerbureau neemt contact met u op om uw kant van het verhaal te horen. Wanneer het Beheerbureau de klacht over u terecht vindt na dit onderzoek, kan het Beheerbureau u een sanctie opleggen. Afhankelijk van de aard van de misdraging kan dit een officiële waarschuwing zijn, vergoeding van kosten of een tijdelijk of permanent reisverbod. Een tijdelijk reisverbod geldt voor drie tot zes maanden. Wanneer het een Wmo-reiziger betreft wordt dit altijd gemeld aan de betreffende gemeente. Ook wanneer een reiziger veel loosmeldingen blijft veroorzaken kan dit een reden zijn voor een reisverbod met Valleihopper.

76 a. Reisverbod besmettelijke ziekte

Het Beheerbureau kan ook een reisverbod instellen wanneer een reiziger een besmettelijke ziekte heeft.

Voor bijvoorbeeld de "ziekenhuisbacterie" MRSA is besloten dat reizigers die besmet zijn met MRSA niet mogen reizen met Valleihopper. Wij rekenen erop dat reizigers die besmet zijn met MRSA zelf de verantwoordelijkheid nemen om zich te melden bij de Klantenservice ([Contactgegevens/06](#)).

Valleihopper vervoert ook geen reizigers van en naar wooninstellingen waar besmettelijke virussen zijn aangetroffen, in het belang van alle andere reizigers. Een voorbeeld hiervan is het zeer besmettelijke NORO-virus. Het Beheerbureau vraagt instellingen die door besmetting zijn

Vervoerreglement Valleihopper

getroffen, dit zelf onmiddellijk bij de klantenservice te melden. ([Contactgegevens/06](#)).

Hulpmiddelen en bagage

77. Hulpmiddelen

Wanneer u een hulpmiddel altijd nodig heeft, is het verstandig om deze bij uw pasgegevens te laten vastleggen. Voor Wmo-reizigers doet de gemeente dat voor u, voor OV-reizigers doet de regiecentrale dat. Zie ook de [Eisen aan hulpmiddel/79](#) voor veilig vervoer. De volgende hulpmiddelen kunnen meegenomen worden:

- (duw)rolstoel
- elektrische rolstoel
- opvouwbaar rolstoel
- rollator
- scootmobiel

Deze hulpmiddelen mogen onder andere niet mee met Valleihopper:

- fiets
- driewieler
- vastframe-handbike
- rolstoelmotor (speedy)
- ligbedden ([Liggend vervoer/78](#)).

78. Liggend vervoer

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

79. Eisen aan hulpmiddelen

Het maximum formaat van een hulpmiddel dat gegarandeerd mee kan met regiotaxi is: 1,30 meter lang, 85 cm breed, 1,35 meter hoog. 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 (opvouwbaar rolstoel, rollator en scootmobiel). Wanneer u in het hulpmiddel vervoerd wordt, dient u zelf veilig de driepuntsgordel te kunnen dragen. Kan dat niet, dan kunt u niet reizen met Valleihopper. Voor richtlijnen hierover verwijzen wij u naar de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden van Vilans.

80. Hoeveel bagage

U mag maximaal 1 groot stuk bagage meenemen naast eventuele hulpmiddelen. Dit kan gaan om een koffer, opklapbare kinderwagen, opklapbare rollator, etc. Dit moet u dan wel aanmelden bij de ritbestelling. Ook als u een extra rolstoel wilt meenemen om bijvoorbeeld te sporten moet u dit aangeven bij de ritbestelling. De chauffeur beoordeelt of de bagage inderdaad mee kan en veilig vervoerd kan worden.

Bijzonderheden voor Wmo-reizigers

81. Extra rechten

De gemeente kan aan de Wmo-reiziger extra rechten geven voor wat betreft het vervoer(middel). 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 regiotaxi bestaan zijn:

- Altijd vervoer per taxipersonenwagen*
- Altijd vervoer per taxibus
- Altijd [Individueel vervoer/82](#)
- Altijd voorin zitten
- [Gezinstaxi/83](#)
- [Kamer-tot-kamer vervoer/84](#)

* Valleihopper beschouwt als taxipersonenwagen ieder personenvoertuig.

81a. Restricties

Een gemeente kan een bestemmingsadres bestemmen als geblokkeerd adres voor Wmo-passen. Een adres wordt dan op basis van huisnummer en postcode geblokkeerd voor ritbestellingen voor een gedefinieerde pashouder(groep).

82. Individueel vervoer

Bij de indicatie individueel vervoer mag de Wmo-reiziger niet met andere reizigers gecombineerd worden. De reiziger mag op deze rit zelf wel medepassagiers bijboeken. De rit wordt rechtstreeks uitgevoerd zonder omrijden.

83. Gezinstaxi

Bij de indicatie gezinstaxi huurt de Wmo-reiziger als het ware het voertuig. De gemeente legt vast hoeveel mensen (maar met een maximum van 5) de Wmo-reiziger mee mag nemen. De Wmo-reiziger betaalt alleen voor zichzelf de Wmo-reizigersbijdrage. De overige passagiers rijden kosteloos mee.

84. Kamer-tot-kamer vervoer

Bij de indicatie kamer-tot-kamer vervoer wordt de Wmo-reiziger opgehaald en teruggebracht in de woning of kamer in plaats van bij de

voorkeur. De chauffeur helpt indien gewenst bij het aantrekken van jas en helpt om de woning veilig achter te laten. U mag de chauffeur niet vragen om te helpen bij andere dingen (denk bijvoorbeeld aan hulp bij toiletbezoek, medische hulp, steunkousen aantrekken etc.). De chauffeur begeleidt de Wmo-reiziger naar het voertuig en omgekeerd.

85. Kilometerbudget

Gemeenten mogen het aantal kilometers dat een Wmo-reiziger jaarlijks tegen het Wmo tarief kan reizen, beperken. Dit noemen we een kilometerbudget. De hoogte van dit jaarlijkse budget kan per gemeente verschillen en per reiziger. Wanneer u reist, worden de gereden kilometers afgetrokken van uw kilometerbudget. Als uw budget op is reist u daarna tegen het OV-tarief. De speciale rechten die u als Wmo-reiziger mogelijk had gekregen van uw gemeente vervallen vanaf dat moment. 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 uw gemeente. De regiecentrale informeert de Wmo-reiziger op verschillende manieren en momenten over het resterende budget (zie [Informatie over persoonlijke kilometerbudget/99](#)).

86. Nuttige informatie over de reiziger

De gemeente kan informatie over de beperking van een Wmo-reiziger registreren bij de vervoerspas als deze van belang is voor het goed uitvoeren van de rit. Denk bijvoorbeeld aan informatie dat de reiziger slecht ziet, doof is of een verstandelijke beperking heeft. Een OV-reiziger kan dit soort informatie zelf via de klantenservice laten registreren bij de pas of bij de ritaanvraag als hij dit wenst.

Kwaliteit

87. Calamiteiten/ slecht weer

Vervoer met de regiotaxi moet verantwoord plaatsvinden. Als de uitvoering van Valleihopper last heeft van een calamiteit of weersomstandigheid, dan overleggen de regiecentrale en vervoerder met elkaar. Zij nemen daarna contact op met het Beheerbureau. De verantwoordelijke persoon bij het Beheerbureau beslist of regiotaxi nog rijdt of op welke wijze de dienstverlening wordt aangepast en verspreidt deze informatie zo breed mogelijk. Als dan besloten wordt dat reizigers ondanks slechte weersomstandigheden als service toch nog vervoerd worden, dan gelden de gebruikelijke marges en toegestane reistijden niet. Als besloten wordt dat (bepaalde) ritten niet meer uitgevoerd worden, belt de regiecentrale de betreffende reizigers om te vertellen dat zij niet meer kunnen worden opgehaald. Dit geldt alleen als er een telefoonnummer van de reiziger beschikbaar is.

Vervoerreglement Valleihopper

Als er in dit verband bijzonderheden te melden zijn kunt u deze vinden op de website Valleihopper.

88. **Kwaliteit en tevredenheid**

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

- Uitgebreide data-analyse
- Analyse klachten
- Analyse ritgegevens
- [Praktijkcontroles ritten/89](#)

Het Beheerbureau vraagt aan reizigers hoe tevreden ze zijn over de dienstverlening via:

- [Reizigerspanel/90](#)
- [Klanttevredenheidsonderzoek/91](#)

89. **Praktijkcontroles ritten**

Een medewerker van het Beheerbureau kan controles uitvoeren op het moment dat een rit uitgevoerd wordt. Dit noemen we een praktijkcontrole. Deze medewerker is herkenbaar als een medewerker van Valleihopper. U kunt hem dus bij het begin of einde van de rit tegenkomen. Hij controleert bijvoorbeeld of de chauffeur juist handelt en of het voertuig in orde is. Daarnaast mag deze medewerker ook aan de reiziger vragen om de vervoerspas en het legitimatiebewijs te tonen.

90. **Reizigerspanel**

In de regio is een overleg met reizigers ingesteld. Dit noemen we het reizigerspanel. De bedoeling van dit vaste reizigerspanel is om de opdrachtgever te informeren over ervaringen met de regiecentrale en de vervoerders van Valleihopper. De vervoerders en de regiecentrale overleggen minimaal vier keer per jaar met het reizigerspanel. Hier is altijd een vertegenwoordiger van de opdrachtgever aanwezig. Mocht u interesse hebben om deel te nemen in een reizigerspanel, neemt u dan contact op met het Beheerbureau.

91. **Klanttevredenheidsonderzoek**

Minimaal één keer per jaar wordt een schriftelijke enquête gestuurd naar een deel van de reizigers. Deze enquête is een onderzoek naar tevredenheid over algemene systeemkenmerken en uitvoering van Valleihopper.

92. Voertuig

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

- Het voertuig moet comfortabel, goed onderhouden en rookvrij zijn;
- In het voertuig moeten aanwezig zijn: verbandtrommel, brandblusser, noodhamer, gordelsnijder en minimaal één gordelverlenger;
- Tussen 1 november en 1 maart moeten alle wielen van winterbanden zijn voorzien;
- Ze zijn voorzien van goedwerkende navigatie- en communicatie apparatuur;
- Er moet voldoende ruimte zijn voor rolstoelen en bagage en deze moeten veilig vervoerd kunnen worden.

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.

93. Herkenbaarheid voertuig

De voertuigen hebben het Valleihopper logo aan de buitenkant. Als er een voertuig ingezet wordt zonder bestickering dan moet er een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit geplaatst zijn met logo en aanduiding van Valleihopper. De voertuigen zijn schoon en schadevrij (kleine beschadigingen uitgezonderd). De naam van de vervoerder mag achterop het voertuig staan.

94. Toegankelijkheid

De vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten voertuigen. Uiteraard moet het voertuig wel toegankelijk zijn voor u als reiziger en voldoen aan specifieke vervoerbehoefden en extra rechten. De meeste rolstoelbussen hebben een verlaagde instap. In deze voertuigen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht.

95. Eisen chauffeur

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

- Kent de spelregels van regiotaxi;
- Is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig;
- Is correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door badge of bedrijfskleding;
- Heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen;
- Heeft een certificaat levensreddend handelen;

- 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.

96. 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 reiziger begeleidt van en naar de voordeur en helpt bij in- en uitstappen;
- helpt met bagage;
- controleert of de juiste persoon instapt;
- de reiziger vraagt om de vervoerspas te laten zien;
- erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol gebruikt wordt en niet gegeten wordt;
- zorgt voor orde en rust in het voertuig;
- zorgt dat er (op verzoek van een reiziger) geen muziek afgespeeld wordt;
- zorgt voor veilig en comfortabel vervoer;
- verkeersdrempels rustig en beheerst passeert;
- toeziet 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 reiziger naar zijn/haar legitimatiebewijs vragen ter controle op het gebruik van de Wmo-vervoerspas. De vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik bij de opdrachtgever.

Informatie en klachten

97. Informatie over mogelijkheden

Voor algemene informatie over reismogelijkheden met Valleihopper kunt u bellen met de klantenservice. U kunt dit ook nalezen op de website van Valleihopper of in de brochure. Wanneer u wilt weten of een bepaalde bestemming voor u met regiotaxi bereikbaar is, of wat een bepaalde reis kost, belt u naar de regiecentrale. ([Contactgegevens/06](#)Contactgegevens).

98. Informatie over geboekte ritten

Voor informatie of wijziging van door u geboekte ritten kunt u bellen met de regiecentrale ([Contactgegevens/06](#)). U kunt hiervoor ook kijken op uw [Persoonlijke internetpagina/102](#).

99. Informatie over persoonlijke kilometerbudget

De gemeente geeft aan de regiecentrale door hoe hoog het persoonlijk kilometerbudget is. De regiecentrale registreert hoeveel er gebruikt is van het persoonlijk kilometerbudget. De regiecentrale informeert de Wmo-reiziger over het resterende kilometerbudget bij ieder gesprek en op verzoek. De Wmo-reiziger kan dit ook zelf nakijken op zijn [Persoonlijke internetpagina/102](#)). Als het budget bijna op is, ontvangt de Wmo-reiziger een brief.

100. Verlies of diefstal van de vervoerspas

Verlies of diefstal van de vervoerspas moet gemeld worden bij de klantenservice. Het pasnummer vervalt en de pas wordt geblokkeerd. Na aanmelding en betaling (indien van toepassing) ontvangt de reiziger een nieuwe pas met een nieuw pasnummer. Let op, bij verlies of diefstal van de pas worden alle geboekte ritten en vaste ritten verwijderd. Zodra u uw nieuwe pas heeft ontvangen moet u uw ritten opnieuw bestellen. In de tussenliggende tijd kunt u als OV-reiziger zonder pas ritten bestellen en reizen met regiotaxi.

101. Gevonden voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, neemt de chauffeur dit mee naar het basepoint van de vervoerder. Als u iets bent verloren of vergeten in het voertuig, belt u dan de klantenservice ([Contactgegevens/06](#)). De telefonist vraagt u naar uw pasnummer, datum en tijd van de rit en eventueel herkomst- of bestemmingsadres. Uiteraard wordt ook genoteerd wat u kwijt bent en eventueel bijzondere kenmerken daarvan. De telefonist mailt deze gegevens naar de vervoerder. Deze doet zonodig navraag bij de betreffende chauffeur. 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 klantenservice heeft hier na het sturen van de mail geen rol meer in.

102. Persoonlijke internetpagina

Als u een vervoerspas heeft kunt u op het internet uw ritten nakijken. De regiecentrale geeft alle ritten weer die u al gereden heeft en ook de ritten die u gereserveerd heeft. U kunt hier ook nakijken wat de actuele status is van een rit, bijvoorbeeld om te zien of de taxi al onderweg naar u is. Alle reizigers met een pas kunnen een inlog krijgen voor dit portaal zodat zij de gegevens van hun eigen ritten kunnen inzien. U kunt hier ook uw resterende [Kilometerbudget/85](#) zien en een [Ritoverzicht/103](#). Hoe u kunt inloggen staat vermeld op de website van Valleihopper.

103. 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 [Persoonlijke internetpagina/102](#)). Bij de regiecentrale kunt u een papieren versie van

Vervoerreglement Valleihopper

het ritoverzicht bestellen. Deze wordt u per post toegestuurd. De kosten hiervoor zijn 7 euro (in 2017).

104. Klacht melden

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening kunt u uw klacht schriftelijk of per e-mail melden of telefonisch aan de Klantenservice ([Contactgegevens/06](#)). Op de website van Valleihopper is een klachtenformulier online beschikbaar (klik [hier](#)).

In geval van letsel of schade dient de betroffene rechtstreeks de vervoerder aansprakelijk te stellen. Bij de klantenservice kunt u de contactgegevens opvragen ([Contactgegevens/06](#)).

Het is belangrijk dat u de klacht binnen drie weken (21 dagen) na de bestelde en/of verreden rit doorgeeft. Anders wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard.

De klantenservice van de Valleihopper stuurt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging

De klantenservice stuurt u de reactie op uw klacht binnen 10 werkdagen na registratie van de klacht.

Mocht u het niet eens zijn met de klachtafhandeling dan kunt u dit kenbaar maken bij het Beheerbureau. Zij is verantwoordelijk voor de algehele uitvoering van Valleihopper. Het Beheerbureau oordeelt in dit kader of uw bezwaar het beste ter beoordeling terug kan naar de regiecentraler, of zij zelf uw bezwaar in behandeling neemt of dat deze wordt voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie werkt onafhankelijk en ziet vooral toe op de gevolgde procedure.

U dient uw bezwaar op de klachtafhandeling binnen drie weken na dagtekening van de afhandelingsbrief, schriftelijk te richten aan Valleihopper, o.v.v. "bezwaar klachtafhandeling" en het klachtnummer. U ontvangt van het beheerbureau een ontvangstbevestiging en de te volgen procedure.

Voor meer informatie zie de Klachtenprocedure Valleihopper, deze vindt u op de website (klik [hier](#)).

105. Communicatie over Valleihopper

Het Beheerbureau Valleihopper informeert de reiziger op verschillende manieren over Valleihopper. Er is een website en er zijn brochures. Verder wordt er een (digitale) nieuwsbrief uitgegeven waarvoor u zich kunt opgeven via de website. Voor meer informatie zie www.valleihopper.nl.

106. Maatregelen voor optimale dienstverlening

Om u in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn, worden telefoongesprekken opgenomen en kunnen er camera's zijn in de voertuigen. Inkomende gesprekken bij de regiecentrale en de

Vervoerreglement Valleihopper

klantenservice worden minimaal drie maanden bewaard. Camerabeelden uit de voertuigen worden in ieder geval drie weken bewaard.

107. Websites

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

www.rechttopveiligvervoer.nl

www.valys.nl

www.ns-taxi.nl

www.cbr.nl

www.rocov.nl

www.ikwilvervoer.nl

Wijzigingen

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