



VERVOERREGLEMENT REGIOVERVOER

VIÀVÉ
www.viave.nl

VERVOERREGLEMENT VIAVÉ

VRAAGAFHANKELIJK VERVOER

Versie 4.0 ingaande 1 januari 2026

Het vervoerreglement is een handleiding voor alle betrokkenen binnen het vraagafhankelijk vervoer (Wmo-vervoer) van ViaVé. Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

VERVOERREGLEMENT VIAVÉ VRAAGAFHANKELIJK VERVOER	2
LEESWIJZER.....	6
ALGEMEEN	7
01 <i>Vervoerreglement</i>	7
02 <i>Wat is ViaVé?</i>	7
03 <i>Wie doet wat?</i>	7
04 <i>Contactgegevens.....</i>	7
WIE KAN MEE	8
05 <i>Wmo-reizigers en medereiziger.....</i>	8
06 <i>Begeleiding.....</i>	8
07 <i>Verplichte/medische begeleiding</i>	8
08 <i>Sociale begeleiding.....</i>	8
09 <i>Gezinsvervoer.....</i>	8
10 <i>Hulphonden en huisdieren.....</i>	8
11 <i>OV-begeleiderskaart.....</i>	8
12 <i>Kinderen</i>	9
13 <i>Vervoerspas.....</i>	9
14 <i>Niet-toegestane ritten.....</i>	9
REISGEBIEDEN EN TARIEVEN.....	10
15 <i>Waar kunt u reizen</i>	10
16 <i>Tarieven.....</i>	10
17 <i>Valys.....</i>	10
18 <i>Puntbestemmingen</i>	10
19 <i>Instap- en uitstaplocatie.....</i>	10
20 <i>Gebruik van veerponten</i>	11

OPENINGSTIJDEN.....	12
21 <i>Wanneer kunt u reizen?</i>	12
22 <i>Reistijden jaarwisseling</i>	12
23 <i>Openingstijden callcenter.....</i>	12
24 <i>Openingstijden klachtenlijn.....</i>	12
BETALEN VOOR DE RIT.....	13
25 <i>Betaalwijze</i>	13
26 <i>Automatische incasso ritkosten aanvragen</i>	13
27 <i>Werking automatische incasso</i>	13
28 <i>Betalingsbewijs.....</i>	14
29 <i>Verkeerd tarief</i>	14
EEN RIT BOEKEN	15
30 <i>Een rit boeken.....</i>	15
31 <i>Belkosten</i>	15
33 <i>Bellen vanuit buitenland.....</i>	15
35 <i>Verkorte vooraanmeldtijd</i>	16
36 <i>Gegevens ritbestelling</i>	16
37 <i>Bevestiging ritboeking.....</i>	16
38 <i>Internetboeking.....</i>	16
39 <i>Soort ritaanvraag</i>	16
40 <i>Gewenste vertrektijd (standaardrit).....</i>	16
41 <i>Gewenste aankomsttijd (aankomstjrit)</i>	17
42 <i>Prioriteitsrit</i>	17
43 <i>Margetijden rondom ophalen</i>	17
44 <i>Vaste rit.....</i>	17
45 <i>Groepsrit.....</i>	17
46 <i>Wijzigen en annuleren van een rit.....</i>	17
RONDON AANKOMST EN VERTREK VAN HET VOERTUIG.....	18
47 <i>Belservices</i>	18
48 <i>Margetijden rondom afzetten</i>	18
49 <i>Toegestane reistijd (omrijden)</i>	18
50 <i>Gereed voor vertrek.....</i>	19
51 <i>Aanbellen en wachten</i>	19
52 <i>Hulp door chauffeur</i>	19

53	Afspreekpunt	19
54	Chauffeur treft de reiziger niet (loosmelding)	19
55	Voertuig is er (nog) niet	19
56	Verkeerd voertuig	20
57	Niemand aanwezig	20
58	Korte boodschap	20
UITVOERING VAN DE RIT		21
59	Gedrag reiziger	21
60	Weigeren vervoer door chauffeur	21
61	Veiligheidsgordel	21
62	Vastzetten rolstoel	22
63	Gebruik van de lift (scootmobiel, rolstoel)	22
64	Overstap naar zitplaats	22
65	Reisverbod	22
HULPMIDDELEN EN BAGAGE		23
66	Hulpmiddelen	23
67	Liggend vervoer, medische handelingen	23
68	Eisen aan hulpmiddelen	23
69	Veilig vervoer rolstoelgebruikers	24
70	Hoeveelheid bagage	24
BIJZONDERHEDEN VOOR WMO-REIZIGERS		25
71	Extra rechten	25
72	Geblokkeerd adres	25
73	Individueel vervoer	25
74	Kamer-tot-kamer vervoer	25
75	Jaarbudget	25
76	Registreren nuttige informatie bij de pas	25
KWALITEIT		27
77	Calamiteiten / slecht weer	27
78	Kwaliteit en tevredenheid	27
79	Praktijkcontroles ritten	27
80	Reizigerspanel	27
81	Klanttevredenheidsonderzoek	27
82	Voertuig	27

83	<i>Herkenbaarheid voertuig</i>	28
84	<i>Toegankelijkheid</i>	28
85	<i>Eisen chauffeur</i>	28
86	<i>Dienstverlening chauffeur</i>	28
INFORMATIE EN KLACHTEN		29
87	<i>Informatie over mogelijkheden</i>	29
88	<i>Informatie over geboekte ritten</i>	29
89	<i>Verlies of diefstal van de vervoerspas</i>	29
90	<i>Gevonden voorwerpen</i>	29
91	<i>Persoonlijke internetpagina</i>	29
92	<i>Ritoverzicht</i>	29
93	<i>Klacht melden</i>	29
94	<i>Communicatie over ViaVé</i>	30
95	<i>Maatregelen voor optimale dienstverlening</i>	30

LEESWIJZER

Voor u ligt het vervoerreglement van ViaVé Regiotaxi. Hierin staan de spelregels en achterliggende informatie voor iedereen die bij ViaVé Regiotaxi betrokken is. Het betreft sociaal recreatief Wmo-vervoer van 6 gemeenten.

In ViaVé zijn verschillende vormen van vervoer ondergebracht. Zo kan door ViaVé ook leerlingenvervoer, jeugdvervoer, gym- en zwemvervoer worden verzorgd. Dit document heeft daar geen betrekking op.

Voor wie?

Dit vervoerreglement is in de eerste plaats geschreven voor de reizigers die gebruikmaken van het vervoer van ViaVé Regiotaxi. Maar ook de chauffeurs, de vervoerders, de medewerkers van het callcenter, de kwaliteitsmedewerkers en de medewerkers van deelnemende gemeenten kunnen hier opzoeken wat de spelregels zijn.

Door wie?

ViaVé Beheer (het beheerbureau) houdt dit document bij. Aan het vervoerreglement kunnen geen rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan. Het beheerbureau past het vervoerreglement aan als er afspraken veranderen. De actuele versie vindt u altijd op www.viave.nl.

Onderwerpen

De onderwerpen in het vervoerreglement zijn verdeeld in verschillende hoofdstukken. Daarin wordt elk onderwerp apart uitgelegd. In de inhoudsopgave vindt u hiervan een overzicht. In de tekst verwijzen we soms naar een ander onderwerp dat ermee 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 (zie 47)”.

Vragen

Heeft u vragen over het vervoer? Bel dan met het callcenter op 085-800 80 20 (lokaal tarief) of stuur uw vraag per e-mail naar info@viave.nl.

Klachten

Heeft u een klacht? Neem contact op met de klachtenlijn. Het telefoonnummer van de klachtenlijn is 0525-688 588. U kunt uw klacht ook via de website invullen: www.viave.nl.

Om het document leesbaar te houden is ervoor gekozen om “hij” te gebruiken (en “hem” en “zijn”). Overal waar “hij” staat, kunt u ook “zij” lezen (en “haar”). Ook gebruiken wij “u” als aanspreekvorm, hiermee bedoelen wij “de reiziger”.

ALGEMEEN

01 Vervoerreglement

Het vervoerreglement is een overzicht van afspraken en spelregels met betrekking tot ViaVé Regiotaxi. Wanneer er andere of extra afspraken worden gemaakt, past het beheerbureau het vervoerreglement daarop aan. In het vervoerreglement staan alleen onderdelen van de dienstverlening opgenomen waarmee de reiziger direct te maken kan krijgen. De reiziger kan uit het vervoerreglement afleiden wat hij wel en niet mag verwachten.

Is er onduidelijkheid, dan beslist het beheerbureau over de te hanteren werkwijze.

02 Wat is ViaVé?

ViaVé is de naam van het regionaal vervoerssysteem van de gemeenten Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek en Putten. Gemeente Elburg verantwoordelijk voor de uitvoering van ViaVé. Hier is ook het beheerbureau ondergebracht.

In ViaVé kunnen verschillende soorten vervoer worden ondergebracht. Het vraagafhankelijk vervoer (het Wmo-vervoer) is ondergebracht in ViaVé Regiotaxi. Daarmee is meteen de koppeling gelegd met de in het dagelijks spraakgebruik gebruikelijke term Regiotaxi. Daar gaat dit vervoerreglement over. Daarnaast verzorgt ViaVé ook vervoer voor andere doelgroepen. De spelregels daarvan worden apart gecommuniceerd.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het Wmo-vervoer en verstrekken een vervoersvoorziening voor collectief vraagafhankelijk vervoer aan inwoners. Dat vervoer is ViaVé Regiotaxi. De gemeenten werken sinds 2015 samen om dit vervoer aan hun inwoners te leveren.

03 Wie doet wat?

Bij de uitvoering van een rit zijn meerdere partijen betrokken. We verwijzen in dit reglement naar die verschillende partijen, daarom geven we hier een korte introductie.

Het callcenter neemt de ritboekingen aan. Bij het callcenter werken planners ('de planning') die bepalen welke routes de voertuigen rijden. De ritten worden uitgevoerd door de chauffeurs.

Op dit moment worden het callcenter, de planning en het vervoer allemaal geleverd door één vervoerbedrijf: Willemsen-de Koning.

Het beheerbureau ('ViaVé Beheer') is de organisatie die namens de gemeenten opdracht geeft aan de vervoerder om alle bovenstaande taken uit te voeren. Het beheerbureau verzorgt ook de klachtaanname en enkele andere taken (waaronder controles), die in dit document worden benoemd.

04 Contactgegevens

Rit boeken en informatie (callcenter) www.viave.nl 085-800 80 20 (lokaal tarief) E-mail: info@viave.nl Rit boeken / afmelden / wijzigen Informatie, actuele meldingen Toegang tot <u>persoonlijke internetpagina</u> (zie 91)	Klachtenlijn 0525-688 588 (lokaal tarief) Website: www.viave.nl Antwoordnummer 272, 8070 VK Elburg
---	--

WIE KAN MEE

05 Wmo-reizigers en medereiziger

ViaVé Regiotaxi is alleen beschikbaar voor 'Wmo-reizigers': mensen met een indicatie van de gemeente voor collectief vraagafhankelijk vervoer. De Wmo-reiziger krijgt daarvoor een vervoerpas. De gemeente bepaalt voor Wmo-reizigers de hoogte van het tarief en tevens welke voorzieningen beschikbaar zijn op het gebied van begeleiding (zie 06), hulpmiddelen (zie 66) en extra rechten (zie 71).

Iedere geïndiceerde Wmo-reiziger mag een medereiziger meenemen. Als hij dit wil, dan moet men dit bij het boeken van de rit aangeven. De Wmo-reiziger betaalt zowel voor zichzelf als voor de medereiziger. De medereiziger betaalt 3x het tarief van de geïndiceerde reiziger. De medereiziger heeft verder dezelfde rechten en plichten als iedere andere reiziger.

06 Begeleiding

Sommige reizigers kunnen niet (altijd) zelfstandig reizen. Als om die reden sprake is van iemand die meereist, dan spreken we van begeleiding. Er bestaan verschillende vormen van begeleiding. De gemeente kan de volgende typen van begeleiding toekennen aan een Wmo-reiziger:

- verplichte/medische begeleiding (zie 07);
- sociale begeleiding (zie 08);
- gezinsvervoer (zie 09);
- hulphonden en huisdieren (zie 10).

07 Verplichte/medische begeleiding

Verplichte/medische begeleiding betreft begeleiding op indicatie van de gemeente vanwege medische redenen. De Wmo-reiziger mag niet alleen reizen. Het callcenter verifieert bij de boeking of er iemand meereist, en zal de boeking anders niet aannemen. De medische begeleider is tenminste 12 jaar oud en is in staat om de bedoelde hulp te kunnen verlenen als dat nodig is. Wmo-reiziger en begeleider reizen gezamenlijk van A naar B. De medische begeleider betaalt geen reizigersbijdrage, maar heeft verder dezelfde rechten en plichten als iedere andere reiziger.

08 Sociale begeleiding

Sociale begeleiding betreft begeleiding op indicatie van de gemeente vanwege sociale redenen. Met deze indicatie kan de Wmo-reiziger zelf per rit kiezen of hij wel of niet met een begeleider wil reizen. Als hij dit wil, dan moet men dit bij het boeken van de rit aangeven. De Wmo-reiziger betaalt zowel voor zichzelf als voor de sociaal begeleider het Wmo-tarief. De begeleider heeft verder dezelfde rechten en plichten als iedere andere reiziger.

09 Gezinsvervoer

Gezinsvervoer betekent dat gezinsleden van de Wmo-pashouder meereizen zonder te betalen. Dit is een indicatie die de gemeente afgeeft. Bij de indicatie gezinsvervoer huurt de Wmo-reiziger als het ware het voertuig. De gemeente legt vast hoeveel mensen de Wmo-reiziger mee mag nemen. Dit kunnen er maximaal vijf zijn. De Wmo-reiziger betaalt alleen voor zichzelf de Wmo-reizigersbijdrage. De overige passagiers rijden kosteloos mee. De Wmo-reiziger kan ervoor kiezen om met of zonder één of meer gezinsleden te reizen. Als hij dit wil, dan moet hij dit bij het boeken van de rit aangeven.

10 Hulphonden en huisdieren

Een hulphond of blindengeleidehond biedt de reiziger hulp vanwege de beperking die de reiziger heeft. Hij mag altijd gratis mee. Voorwaarde is wel dat de reiziger dit doorgeeft bij de boeking. Andere dieren mogen alleen mee als zij in een tas of kooi op schoot vervoerd worden. Dit is gratis en moet ook worden doorgegeven bij de boeking. De chauffeur bepaalt of een huisdier daadwerkelijk veilig kan worden meegenomen.

11 OV-begeleiderskaart

De OV-begeleiderskaart is bij ViaVé niet geldig. Het is voor reizigers die in het bezit zijn van een OV-begeleiderskaart dan ook niet mogelijk om gratis een begeleider te laten meereizen met ViaVé.

12 Kinderen

Kinderen tot en met 11 jaar mogen uitsluitend onder begeleiding reizen met ViaVé. Gemeenten dienen daarom bij een Wmo-pas voor kinderen jonger dan 12 jaar een indicatie af te geven voor verplichte/medische begeleiding (zie 07). Kinderen tot en met 3 jaar mogen gratis mee onder begeleiding van een betalende passagier die minimaal 18 jaar is. De volwassen passagier mag maximaal twee kinderen tot en met 3 jaar meenemen.

Voertuigen van ViaVé zijn taxi's. Deze hebben een ontheffing voor de regels omtrent kinderzitjes. De ontheffing houdt voor kinderen tot 3 jaar in dat zij bij uitzondering op schoot op de achterbank vervoerd mogen worden. Kinderen vanaf 3 jaar moeten op de achterbank op een eigen zitplaats en in de gordel worden vervoerd. De gordel mag niet als heupgordel worden gedragen. De voorkeur heeft echter altijd het gebruik van een kinderzitje of stoelverhoger.

Ouders en/of verzorgers van kinderen die gebruik willen maken van een kinderzitje of andere voorziening, zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren hiervan. Kinderen mogen alleen voorin (op de rijdersstoel) vervoerd worden met de gewone gordel als ze langer zijn dan 1.35 meter.

13 Vervoerspas

Wmo-reizigers krijgen altijd een vervoerspas van ViaVé. U vraagt deze aan bij uw eigen gemeente. Op de vervoerspas staat het ViaVé-logo, de naam van de reiziger, het pasnummer en contactgegevens van ViaVé.

14 Niet-toegestane ritten

Ritten met een reismotief die vallen onder een andere wettelijke regeling dan Wmo mogen niet met ViaVé Regiotaxi worden gemaakt, zoals naar een dagbesteding in het kader van de Wet Langdurige Zorg (een deel van de voormalige AWBZ), een dagbesteding in het kader van de Wmo, een werklocatie in het kader van de WSW, een werklocatie in het algemeen en een GGZ-behandellocatie. Voor Wmo-reizigers geldt dat zij hiervoor niet mogen reizen met ViaVé.

Het beheerbureau controleert hierop in overleg met de gemeenten.

ViaVé vervoert ook geen reizigers van en naar wooninstellingen waar besmettelijke virussen zijn aangetroffen. Dit is in het belang van alle andere reizigers. Wij vragen instellingen die door besmetting zijn getroffen, dit zelf onmiddellijk bij het callcenter te melden. In ernstige of langdurige gevallen meldt de vervoerder de situatie ook bij het beheerbureau.

REISGEBIEDEN EN TARIEVEN

15 Waar kunt u reizen

Voor alle Wmo-reizigers met een vervoerspas geldt: de rit met ViaVé moet altijd beginnen of eindigen op het grondgebied van één van de volgende gemeenten Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek en Putten. U kunt dus ook een reis maken vanuit een andere gemeente naar de genoemde gemeenten.

Voor Wmo-reizigers is de maximale reisafstand 25 km per rit. Er geldt een uitzondering voor ritten van of naar een puntbestemming (zie 18): in dat geval mag de rit wel langer zijn dan 25 km en geldt voor de hele rit het Wmo-tarief. Het is mogelijk om een rit te maken zonder puntbestemming tot 30 km. Voor de afstand vanaf 25 km wordt een commercieel tarief in rekening gebracht.

Afstanden worden berekend op basis van de kortste route over de weg, eventueel via veerpont(en).

16 Tarieven

De gemeenten bepalen de hoogte van de tarieven voor de Wmo-reiziger. De prijs van een rit is gebaseerd op een opstaptarief + een kilometertarief. Dit noemen we samen 'het Wmo-tarief.'

De ritprijs wordt afgerond op € 0,05 en wordt bij de boeking bepaald, aan u medegedeeld en vastgelegd in het systeem. De afstand wordt gerekend via de kortste route over de weg, eventueel via veerpont(en). De daadwerkelijke route van het voertuig is hierbij niet van belang (ook niet bijvoorbeeld door omrijden of het ophalen of afzetten van andere klanten).

Tarieven kunnen in de loop van de tijd wijzigen. U vindt de actuele tarieven altijd op www.viave.nl.

17 Valys

Valys is bedoeld voor sociaal recreatieve uitstapjes op bovenregionale afstanden. Dat houdt in: de bestemming óf het vertrekpunt van de reis ligt op meer dan 25 km afstand van uw woonadres. Het callcenter van ViaVé wijst Wmo-reizigers op het bestaan van Valys wanneer zij een rit willen maken van meer dan 25 kilometer.

Valys is een voorziening die wordt aangeboden door het ministerie van VWS. Om van Valys gebruik te kunnen maken, moet u een Valys-pas aanvragen. De gemeente kan u daarbij helpen. Voor meer informatie: Valys 0900-9630, www.valys.nl.

18 Puntbestemmingen

Een puntbestemming is een locatie waar u als Wmo-reiziger naartoe kunt reizen tegen het lagere Wmo-tarief, ook al ligt het verder weg dan 25 km. De gemeente bepaalt welke puntbestemmingen gelden voor haar eigen Wmo-reizigers. Op de website van ViaVé zijn de puntbestemmingen per gemeente benoemd wanneer deze gelden voor alle Wmo-reizigers uit die gemeente.

19 Instap- en uitstaplocatie

ViaVé is vervoer van deur-tot-deur, van deur-tot-halte of van halte-tot-halte.

Onder deur verstaan we:

- een voordeur van een woning of ander gebouw;
- de centrale ingang bij een woningcomplex. Hier geldt deze centrale ingang als de voordeur (de deurbellen moeten gecentreerd bij deze hal liggen);

- een afspreekpunt: dit is een herkenbaar punt in of bij een gebouw waar de reiziger en de chauffeur elkaar treffen. Denk hierbij aan een infoscherm bij een ziekenhuis of een afspreekpunt bij een winkelcentrum;
- de hoofdingang, receptie of slagboom bij een campingterrein of recreatiepark. Dit is de plek waar de taxi stopt, ongeacht of het terrein begaanbaar is voor het voertuig;
- een andere herkenbare locatie die voor voertuigen van ViaVé bereikbaar is via de openbare weg.

Onder halte verstaan we:

- een bushalte of een treinstation.

20 Gebruik van veerponten

Een voertuig van ViaVé kan gebruikmaken van een veerpont. De planning bepaalt of er van de veerpont gebruik wordt gemaakt (en dus niet u als reiziger).

Bij de berekening van uw ritprijs telt de prijs van de veerpont altijd mee. Dat wil zeggen dat de prijs wordt berekend via de veerpont als dit de kortste route is, ook als het voertuig in werkelijkheid niet van de veerpont gebruik maakt.

Als het voertuig gebruikmaakt van een veerpont, dan betaalt de vervoerder de prijs van de overtocht aan de veerpontuitbater (niet de reiziger).

OPENINGSTIJDEN

21 Wanneer kunt u reizen?

ViaVé rijdt het hele jaar:

- van maandag tot en met zondag;
- op maandag t/m vrijdag van 07:00 uur 's-ochtends t/m 24:00 uur;
- op zaterdag en zondag van 08:00 uur 's-ochtends t/m 24:00 uur.

De eerste reismogelijkheid van een doordeweekse dag is dus een rit met een vertrektijd om 07:00 uur en de laatste mogelijkheid een rit met een vertrektijd om 24:00 uur. Als uw gewenste vertrektijd 24:00 uur is, betekent dit dat u vóór 23:00 uur moet bellen om de rit te boeken.

Bij ritten met een gewenste aankomsttijd (zie 41) ligt dit per rit anders: voor elke verplaatsing moet namelijk worden berekend hoe laat u dan wordt opgehaald. Die ophaaltijd moet wel tussen 07:00 uur (08:00 uur op zaterdag en zondag) en 24:00 uur liggen.

22 Reistijden jaarwisseling

Rondom oud en nieuw gelden andere tijden. Op 31 december van elk jaar kunt u reizen met ViaVé tot 20:00 uur. Daarna kunt u weer reizen op 1 januari vanaf 09:00 uur.

23 Openingstijden callcenter

Voor het boeken van ritten is het callcenter elke werkdag bereikbaar van 07:00 uur tot 24:00 uur. In het weekeinde van 08:00 uur tot 24:00 uur. Het callcenter sluit pas als de laatste reiziger is ingestapt, ook als dit na 24:00 uur is.

Dat het callcenter bereikbaar is, betekent niet dat u per direct vervoerd kunt worden. Bij het boeken van ritten geldt altijd een vooraanmeldtijd (zie 34).

24 Openingstijden klachtenlijn

U kunt de klachtenlijn op werkdagen tussen 9:00 uur en 17:00 uur bereiken.

Rondom feestdagen kunnen aangepaste openingstijden gelden. Buiten deze tijden hoort u een antwoordapparaat en kunt u een boodschap inspreken. De telefonist(e) belt u dan zo spoedig mogelijk terug.

BETALEN VOOR DE RIT

25 Betaalwijze

Wij adviseren u om uw reis te betalen door op rekening te reizen. Een alternatief is dat u in het voertuig betaalt met uw pinpas (mits betaalterminal aanwezig is) of met contant geld.

Pashouders kunnen op rekening reizen via automatische incasso (zie 26).

U kunt met uw pinpas betalen in het voertuig. U moet hiervoor voldoende saldo op uw bankrekening hebben staan. Als de pinapparatuur niet werkt dan moet de chauffeur u toch vervoeren. U blijft echter verplicht om voor de rit te betalen. Als er geen onmiddellijke oplossing is voor het betalen van de ritprijs, bijvoorbeeld vanwege een storing bij de bank, dan kan de chauffeur u in dit uitzonderlijke geval verzoeken om een formulier in te vullen en te ondertekenen. Daarmee geeft u eenmalig een machtiging af om de prijs van deze rit via uw bank aan de vervoerder te betalen.

Let op: Betalen met contant geld is alleen onder bepaalde voorwaarden mogelijk. U moet gepast betalen en mag niet verwachten dat een chauffeur meer dan € 10 aan wisselgeld bij zich heeft. De chauffeur vervoert u niet als u met een te hoog bedrag aan contant (brief)geld wilt betalen en er geen onmiddellijke oplossing mogelijk is. U kunt uw rit alleen opnieuw boeken als u voor de volgende rit wel volgens de regels kunt betalen.

26 Automatische incasso ritkosten aanvragen

Het heeft de voorkeur dat u uw ritten via automatische incasso betaalt. Dit is voor u en voor Viavé makkelijker. U kunt hiervan gebruikmaken nadat u een machtiging heeft afgegeven aan het callcenter voor het afschrijven van de reizigersbijdragen. Dit doet u door een incassoformulier in te vullen en terug te sturen. Neem contact op met het callcenter op 085-800 80 20 (lokaal tarief) om een machtigingsformulier per post te ontvangen of stuur uw verzoek per e-mail naar info@viave.nl.

Na ontvangst van de machtiging, verwerkt het callcenter deze bij uw pasgegevens. Vanaf dat moment (ongeveer een week nadat het callcenter uw machtiging heeft ontvangen) betaalt u uw ritten achteraf via automatische incasso. Bij het callcenter kunt u navragen of u al op rekening kan reizen of nog niet.

27 Werking automatische incasso

U heeft een machtiging gegeven voor automatische incasso van de ritkosten. Elke maand worden de kosten voor de ritten die u met ViaVé heeft gemaakt afgeschreven van uw bankrekening.

Het callcenter stuurt u alleen wanneer u hier zelf om vraagt een incasso-specificatie per e-mail of brief. Dit noemen we de nota. Hierop staat welke ritten u in een maand op rekening gereden heeft en wat dat kost. Het bedrag wordt elke maand rond dezelfde datum afgeschreven. Er worden geen administratiekosten in rekening gebracht voor deze service.

Wanneer u niet meer op rekening wilt reizen, moet u dat schriftelijk melden aan het callcenter.

Let op: Het kan gebeuren dat een incasso mislukt, bijvoorbeeld omdat er niet genoeg geld op uw rekening staat. Het callcenter neemt contact met u op als deze situatie zich voordoet. Vanaf dat moment moet u uw ritten met pinpas of eventueel met contant geld in het voertuig betalen. Dit wordt automatisch voor alle bestelde ritten aangepast. Deze werkwijze wordt ook toegepast wanneer u de incasso laat storneren.

Als de ritkosten weer geïncasseerd kunnen worden, dan laat u dit weten aan het callcenter op 085-800 80 20 (lokaal tarief). Als u onterecht storneert, dan maakt het callcenter hiervan melding bij het beheerbureau. Die kan naar aanleiding hiervan besluiten dat u niet langer op rekening mag reizen.

28 Betalingsbewijs

U kunt de chauffeur vragen om een betalingsbewijs. Hij moet dit bewijs gratis aan u verstrekken. Het kan een geprinte bon zijn of een voorgedrukt formulier dat verder met de hand wordt ingevuld.

29 Verkeerd tarief

De chauffeur krijgt van het callcenter te horen welk bedrag u moet betalen in het voertuig of dat u op rekening rijdt. De chauffeur mag daar niets aan veranderen.

Als het bedrag volgens u niet klopt, bent u toch verplicht het gevraagde bedrag te betalen. Dat geldt ook als u moet betalen in het voertuig terwijl de rit volgens u op automatische incasso zou moeten staan. U kunt het (volgens u) teveel betaalde bedrag terugvragen door het indienen van een klacht binnen drie weken na de rit. Daarvoor moet u wel een betalingsbewijs vragen aan de chauffeur.

Mocht de medewerker van de klachtenlijn daarom vragen, dan stuurt u het bonnetje op naar het beheerbureau (zie 93). Maak voor de zekerheid een kopie voor uzelf.

EEN RIT BOEKEN

30 Een rit boeken

U kunt een rit met ViaVé op de volgende manieren boeken: u belt met het callcenter op 085-800 80 20 (lokaal tarief) of u logt in op de website www.viave.nl. Dit laatste noemen we een internetboeking. U kunt uw rit niet boeken per e-mail.

Bij het boeken van ritten voor ViaVé 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 voor de reiziger worden aangevraagd door een vervoerder of iemand anders.
- U bestelt de rit tijdig. Er gelden verschillende [vooraanmeldtijden](#) (zie 34).

31 Belkosten

Om telefonisch een rit te boeken, belt u met het callcenter op 085-800 80 20 (lokaal tarief). Belt u vanuit Nederland, dan betaalt u voor dit nummer maximaal het lokale telefoontarief.

32 Wachtijd callcenter

Gemiddeld staat de telefonist(e) u binnen 30 seconden te woord. Moet u vaak lang wachten? Vraag dan aan de telefonist op welke tijden van de dag en welke dagen van de week het rustiger is.

33 Bellen vanuit buitenland

Als u het callcenter wilt bellen vanuit het buitenland, kunt u bellen naar telefoonnummer 00 31 88 8008020. U betaalt dan het internationale tarief voor bellen naar een Nederlands nummer.

34 Vooraanmeldtijden

In de volgende tabel leest u hoe lang van tevoren u een bepaalde rit ten minste moet boeken:

Soort rit	Hoe lang van tevoren boeken
reguliere rit op basis van een gewenste vertrektijd, telefonisch of via internet geboekt inclusief ritten van en naar puntbestemming (zie 18)	1 uur voor vertrek
Rit op basis van gewenste aankomsttijd (zie 41), voor bijvoorbeeld een OV-aansluiting	2 uur vóór de aankomsttijd
Rit tussen 7:00 en 8:00 uur	Vóór 22:00 uur 's avonds op de dag ervoor
Prioriteitsrit (zie 42) naar een begrafenis of huwelijksceremonie	24 uur
Rit voor een groep van 8 of meer reizigers	24 uur

Ondanks bovenstaande kunt u het beste altijd zo lang mogelijk van tevoren uw rit boeken. U vergroot daarmee de kans dat de voertuigen op tijd kunnen rijden.

Het kan voorkomen dat het te druk is om uw rit uit te voeren op de gewenste tijd. Het callcenter vertelt u dan wanneer de taxi wel kan komen. Op zeer drukke momenten zoals tijdens kerstmis wordt gewerkt met een maximum aantal boekingen en een uiterste dag van tevoren om nog te kunnen boeken. Dit wordt aangekondigd via de website.

Als er veel boekingen zijn op het door u gewenste tijdstip dan kan het callcenter u vragen om een ander tijdstip te kiezen, zo dicht mogelijk bij uw wens. Dit tijdstip kan dan afwijken van de hierboven genoemde vooraanmeldtijden en kan eerder of later liggen. Door het voorstel van het callcenter te volgen worden teleurstellingen zo veel mogelijk voorkomen.

Zie ook informatie over de verschillende [soorten ritten](#) (zie 39).

35 Verkorte vooraanmeldtijd

Vertrekt u van Ziekenhuis St. Jansdal in Harderwijk dan kunt u een verzoek doen om binnen 30 minuten te worden opgehaald. Er komt dan een voertuig zodra dit mogelijk is. Deze service is bedoeld voor reizigers die niet goed van tevoren kunnen inschatten wanneer hun bezoek aan het ziekenhuis afgelopen is. Het callcenter vertelt u wanneer u het voertuig kunt verwachten.

36 Gegevens ritbestelling

U moet bij het boeken van een rit met ViaVé de volgende gegevens aan de telefonist verstrekken:

- het pasnummer, als u een vervoerspas van ViaVé heeft (reizen er meerdere reizigers met pas mee, dan ook hun pasnummers vermelden);
- de gewenste datum en dag van de rit;
- het gewenste ophaaltijdstip, of de gewenste aankomsttijd;
- het ophaal- en bestemmingsadres (U moet de straat en het huisnummer of de postcode van het huisnummer doorgeven. 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 uw verantwoordelijkheid om de juiste adresgegevens voorafgaand aan het boeken van de rit bij de hand te hebben. Niet van elke locatie is een synoniem beschikbaar.);
- het aantal personen (zoals begeleiders of gezinsleden) dat meereist (U moet hierbij ook aangeven of er kinderen, huisdieren of hulphonden meereizen);
- mee te nemen hulpmiddelen (rolstoel/scootmobiel/rollator) en/of omvangrijke bagage;
- het telefoonnummer waarop u kunt worden bereikt voor de belservices (zie 47);
- dezelfde gegevens voor een eventuele retourrit.

37 Bevestiging ritboeking

Als u een rit bestelt dan zal de telefonist(e) altijd de ritgegevens herhalen. Het is uw verantwoordelijkheid om hier goed naar te luisteren en te controleren of de gegevens die de telefonist doorgeeft correct zijn. De telefonist moet minimaal herhalen:

- datum en vertrek- of aankomsttijdstip van de rit.;
- vertrek- en aankomstadres van de rit;
- de kosten van de rit.

38 Internetboeking

U kunt ook ritten boeken door in te loggen op de website van ViaVé of door de mobiele app te gebruiken. Kijk voor meer informatie op: www.viave.nl.

39 Soort ritaanvraag

U kunt verschillende soorten ritten aanvragen. Afhankelijk van het soort rit gelden er deels andere spelregels voor wanneer u wordt opgehaald en gebracht en hoe de rit wordt ingepland. Wij onderscheiden de volgende soorten ritten:

- a) rit op basis van gewenste vertrektijd (standaardrit) (zie 40);
- b) rit op basis van gewenste aankomsttijd (aankomstrijdrit)(zie 41);
- c) prioriteitsrit (zie 42);
- d) vaste rit (zie 44);
- e) groepsrit (zie 45).

40 Gewenste vertrektijd (standaardrit)

Bij een standaardrit kunt u een rit bestellen met een gewenste vertrektijd. Dit tijdstip bepaalt u zelf. U wordt dan opgehaald binnen het tijdsvenster van 15 minuten vóór tot 15 minuten ná het gewenste vertrektijdstip. Daarnaast dient u er rekening mee te houden dat het voertuig niet altijd rechtstreeks rijdt. Dit is het geval als er onderweg een andere reiziger wordt opgehaald of gebracht.

Voor meer informatie over margetijden rondom ophalen (zie 43), rondom afzetten (zie 48) en over toegestane reistijd (omrijden (zie 49)).

41 Gewenste aankomsttijd (aankomsttijdrit)

Bij de ritboeking kunt u een gewenst aankomsttijdstip bespreken met het callcenter. Er wordt dan een planning voor de rit gemaakt waarbij u uiterlijk op het door u genoemde tijdstip aankomt, tot maximaal 30 minuten eerder. Het callcenter geeft u voor deze rit de geplande vertrektijd, met een tijdspanne waarbinnen u wordt opgehaald. Deze planning houdt rekening met de geldende spelregels voor omrijden en margetijden, maar ook met filetijden en piekmomenten.

42 Prioriteitsrit

Een prioriteitsrit is een rit naar de locatie van een uitvaart of huwelijksceremonie. U wilt er dan zeker van zijn dat u niet te laat komt. Als u zo'n rit aanvraagt bij het callcenter, dan moet u zelf melden dat het om een prioriteitsrit gaat. Daarvoor gelden dezelfde spelregels als bij gewenste aankomsttijd (zie 41), behalve dat het callcenter een planning maakt waarbij u uiterlijk op het door u genoemde tijdstip aankomt, tot maximaal 20 minuten eerder.

43 Margetijden rondom ophalen

Het voertuig haalt u op tussen een kwartier vóór en een kwartier ná het afgesproken tijdstip.

Het kan een keer gebeuren dat het voertuig er eerder is dan een kwartier voor het afgesproken tijdstip. Dit mag maximaal 20 minuten vroeger zijn dan de normale marge, dus maximaal 35 minuten voor het gevraagde tijdstip. U mag dan al instappen maar dat hoeft niet.

Stapt u in, dan gaat u akkoord met de vervroegde ophaaltijd. De chauffeur en het callcenter moeten dit registreren. Als u nog niet mee wilt, dan wacht het voertuig op u en stapt u een kwartier voor het afgesproken tijdstip in. Het kan ook zijn dat het voertuig weggrijdt en dat er later een ander voertuig komt om u op te halen. Bij een gewenste aankomsttijd (zie 41) vertelt de telefonist u wanneer u het voertuig kunt verwachten.

44 Vaste rit

Het is mogelijk om regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) voor langere tijd vast te leggen. Dat heet een vaste rit. U kunt alleen een vaste rit boeken als u een telefoonnummer opgeeft.

U kunt vaste ritten in één keer voor maximaal 12 maanden vooruit aanmelden.

Let op: Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak niet nodig zijn, verwijdert het callcenter automatisch alle vaste ritten die op een officiële nationale feestdag vallen, wanneer deze datum normaliter een werkdag zou zijn. Het betreft de volgende feestdagen: 1e en 2e kerstdag, 1e en 2e pinksterdag, 1e en 2e paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag, 5 mei en nieuwjaarsdag. Als uw vaste rit op zo'n feestdag toch door moet gaan, moet u dit apart doorgeven aan het callcenter!

Als u een vaste rit aanmeldt, dan wijst de telefonist(e) u op deze spelregel.

45 Groepsrit

Als u met een groep wilt reizen, dan kunt u voor maximaal 8 personen een groepsrit boeken. U dient de ritten gelijktijdig te boeken. Het callcenter beslist of u de reis samen kunt maken. U moet er rekening mee houden dat de groep mogelijk alsnog verdeeld wordt over meerdere voertuigen die niet altijd tegelijk zullen komen ophalen en niet altijd tegelijk zullen afzetten op de bestemming. Het is niet mogelijk om ritten aan te vragen voor groepen van 9 of meer personen.

46 Wijzigen en annuleren van een rit

Soms komt het voor dat u een rit heeft geboekt, maar dat die niet door hoeft te gaan. Bijvoorbeeld omdat u met iemand kunt me rijden of heeft besloten de rit toch niet te maken. Dit moet u altijd doorgeven aan het callcenter. Het liefst direct zodra u het weet. Hetzelfde geldt voor wijzigingen van tijdstip of adres. Ook veranderingen in het aantal personen of als u meer bagage (zie 70) wilt meenemen moet u doorgeven.

U kunt alleen een rit annuleren of wijzigen bij het callcenter (085-800 80 20 (lokaal tarief)) en dus niet bij de chauffeur.

RANDOM AANKOMST EN VERTREK VAN HET VOERTUIG

47 Belservices

Om u als reiziger van ViaVé extra van dienst te kunnen zijn, vragen wij u om uw telefoonnummer. De telefonist(e) vraagt controleert het als dat al geregistreerd is. De telefonist(e) vraagt of u gebruik wilt maken van de belservice. Dit zijn onze belservices:

Terugbelservice

De chauffeur belt u uiterlijk 5 minuten voordat het voertuig bij u voorrijdt. U kunt zich dan alvast gereedmaken voor vertrek.

Vertragingsbelservice

Als u uw telefoonnummer bij de ritgegevens heeft opgegeven, dan zal de vervoerder u bellen als het voertuig later dan de uiterste ophaaltijd dreigt aan te komen. U krijgt dan een medewerker aan de lijn en die meldt hoe laat het voertuig naar verwachting ongeveer voor komt rijden.

Loosmeldbelservice

Als de chauffeur u niet treft, dan moet de chauffeur of telefonist(e) minimaal éénmaal persoonlijk telefonisch contact met u zoeken. Dit kan uiteraard alleen als uw telefoonnummer bij de ritbestelling is opgegeven. Mogelijk kan daardoor de loosmelding (zie 54) alsnog voorkomen worden.

Verzoek ander tijdstip

Het callcenter kan u bellen om te vragen of u op een ander tijdstip kunt reizen, bijvoorbeeld vanwege drukte.

48 Margetijden rondom afzetten

Bij een boeking met een gewenste aankomsttijd (zie 41) kan het zijn dat u maximaal 30 minuten eerder op de plek van bestemming bent, maar niet later dan de gewenste aankomsttijd. Bij een prioriteitsrit (zie 42) bent u maximaal 20 minuten voor de gewenste aankomsttijd op uw bestemming. Het callcenter geeft bij de boeking van de rit aan wanneer u het voertuig op zijn vroegst kunt verwachten. Bij een rit met gevraagde vertrektijd geldt een toegestane reistijd (omrijden (zie 49)).

49 Toegestane reistijd (omrijden)

Bij ViaVé kijken we of uw rit gecombineerd kan worden met die van een andere reiziger. Het kan dus voorkomen dat u bij dezelfde reis de ene week alleen in het voertuig zit en de week erop met één of meer medepassagiers. U krijgt bij ViaVé geen volledig voertuig aangeboden, maar huurt als het ware een plaats in het voertuig.

Omdat de ritten van reizigers gecombineerd worden, bent u soms langer onderweg omdat het voertuig tijdens uw rit iemand anders moet ophalen of afzetten. Uw geplande reistijd is dan langer dan de directe reistijd (de tijd die het voertuig erover zou doen als u rechtstreeks naar de bestemming zou reizen op het betreffende tijdstip). Het callcenter bepaalt bij de ritplanning uw directe reistijd en uw geplande reistijd. Om de ritten van andere reizigers te kunnen combineren, geldt:

- uw geplande reistijd bij een rechtstreekse afstand van 8 km of minder mag maximaal 20 minuten langer duren dan de directe reistijd op dat tijdstip;
- uw geplande reistijd met een rechtstreekse afstand van meer dan 8 km mag maximaal een half uur langer duren.

50 Gereed voor vertrek

Als u een rit bestelt met een gewenste vertrektijd (zie 40), dan dient u 15 minuten vóór de gewenste tijd gereed te staan, zodat u direct kunt instappen zodra het voertuig er is. Maakt u gebruik van de terugbelservice (zie 47), dan dient u uiterlijk 5 minuten na het telefoontje van de terugbelservice gereed te staan.

51 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 zal daarna tot twee minuten op u wachten als u gebruik heeft gemaakt van de terugbelservice. Als de terugbelservice (zie 47) niet is geactiveerd, wacht de chauffeur vier minuten vanaf het moment dat hij heeft gebeld of zich heeft gemeld. Daarna vertrekt de chauffeur en wordt de rit loos gemeld.

52 Hulp door chauffeur

De chauffeur begeleidt u van de deur naar het voertuig en omgekeerd. Hij verleent u hulp bij het in- en uitstappen. De chauffeur belt aan bij uw bestemmingsadres als u hiertoe zelf niet in staat bent. Als u dit vraagt, is de chauffeur bereid om te helpen met bagage. Als het voertuig niet tot bij de voordeur kan komen, dan begeleidt de chauffeur u naar de voordeur als u dat wenst.

Als een adres in een gebied ligt dat niet toegankelijk is voor voertuigen, zoals een voetgangerszone, dan wordt de rit geboekt naar een afgesproken punt aan de rand van dat gebied. Er vindt dan geen begeleiding plaats naar de voordeur.

53 Afspreekpunt

Soms is een adres niet bereikbaar voor het voertuig. Het kan ook voorkomen dat de bestemming een gebouw of gebied is zonder duidelijk adres, of met meerdere ingangen. In deze gevallen brengt of haalt het voertuig u op bij een afspreekpunt. Dit is een adres in de buurt dat wel bereikbaar is.

Afspreekpunten kunnen bijvoorbeeld voorkomen bij een winkelcentrum, stations en ziekenhuizen, instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten. Bij festiviteiten wordt soms een tijdelijk afspreekpunt vastgelegd. Als dat zo is, dan informeert het callcenter u hierover. Als er voor u een afspreekpunt geldt, vertelt de telefonist(e) dit bij het boeken van de rit.

54 Chauffeur treft de reiziger niet (loosmelding)

Als de chauffeur u niet kan vinden, belt hij u op het nummer dat u voor deze rit hebt opgegeven. Het is dus belangrijk dat u een telefoonnummer opgeeft. Als de chauffeur u niet kan bereiken of u ondanks contact toch niet treft neemt hij contact op met de planning. Nadat de planning toestemming heeft gegeven voor een loosmelding zal de chauffeur het adres verlaten.

Wanneer uw gereserveerde ritten regelmatig leiden tot een loosmelding, dan neemt het callcenter contact met u op om te bespreken hoe herhaling in de toekomst kan worden voorkomen. Wanneer dit daarna nog steeds gebeurt, meldt het callcenter dit bij het beheerbureau en krijgt u van het beheerbureau een waarschuwingsbrief. Bij herhaling worden de kosten doorberekend en/of kan een (tijdelijk) reisverbod (zie 65) met ViaVé opgelegd worden.

55 Voertuig is er (nog) niet

Als u aan het eind van het afgesproken tijdvenster nog niet bent opgehaald, dan belt u het callcenter. Zij zorgen ervoor dat er zo spoedig mogelijk een nieuw voertuig komt. De telefonist(e) zal daarbij minimaal het ophaaladres en het telefoonnummer controleren en zo nodig aanpassen.

U kunt ook inloggen op de website van ViaVé of kijken in de app voor actuele informatie over uw rit. Als u naar het callcenter belt, kijkt de medewerker waar het voertuig is. Als er sprake is van een misverstand, dan stuurt het callcenter zo spoedig mogelijk een voertuig.

Wanneer u op eigen initiatief een commerciële taxi bestelt, kunt u de kosten daarvan achteraf niet declareren.

56 Verkeerd voertuig

Het kan gebeuren dat u niet kunt reizen met het voertuig dat komt voorrijden. Bijvoorbeeld: u reist in een rolstoel en er komt een personenauto. U meldt dit aan de chauffeur, die contact opneemt met het callcenter. Als er een verkeerd voertuig komt omdat de juiste informatie niet aan uw pas is gekoppeld, dan:

- meldt het callcenter de foutieve indicatiestelling aan het beheerbureau; én
- moet u zelf contact opnemen met uw gemeente, zodat de indicatie op uw pas kan worden aangepast.

Als de planning niet het juiste voertuig heeft gestuurd, dan zorgt het callcenter ervoor dat er zo snel mogelijk een passend voertuig voor komt rijden. Het callcenter controleert ook of het juiste voertuig voor nog geboekte (retour)-ritten wordt gepland. Zie ook [extra rechten](#) (71).

57 Niemand aanwezig

Mocht er op het adres van bestemming niemand aanwezig zijn om u te ontvangen, dan moet u toch uitstappen en zelf een oplossing zoeken. Bijvoorbeeld een nieuwe rit boeken of contact zoeken met degene met wie de afspraak was ingepland. U mag niet verwachten dat de chauffeur een oplossing bedenkt en ook niet dat u direct met hetzelfde voertuig mee terug mag. U kunt altijd het callcenter bellen op 085-800 80 20 (lokaal tarief) en vragen of u zo spoedig mogelijk een nieuwe rit kunt krijgen. Het callcenter vertelt u wanneer dit mogelijk is.

Als u niet in staat bent om een oplossing te regelen voor dergelijke situaties, bijvoorbeeld vanwege dementie of vanwege gezondheidsproblemen, dient u voortaan te reizen met de indicatie [verplichte/medische begeleiding](#) (zie 07). Deze indicatie kunt u aanvragen bij het Wmo-loket van uw gemeente.

58 Korte boodschap

Het is niet toegestaan om de chauffeur te vragen onderweg te stoppen en even op u te wachten terwijl u even een korte boodschap doet (bijvoorbeeld geld pinnen of medicijnen ophalen). Ook geldt dat het voertuig alleen personen ophaalt op adressen die bij de boeking zijn doorgegeven. Reist u samen dan noemen we dit een groepsrit (zie 45) en geef uw wensen ten aanzien van ophaaladressen door bij de boeking.

UITVOERING VAN DE RIT

59 Gedrag reiziger

Van u als reiziger verwachten wij dat u zich in het voertuig netjes en respectvol gedraagt naar de chauffeur en medereizigers en hun bezittingen. U zorgt ervoor dat u de orde, rust, veiligheid en bedrijfsgang niet verstoort.

Als verstoring beschouwen wij onder meer:

- het hinderen van de chauffeur of medepassagiers;
- uzelf of anderen in een onveilige situatie brengen;
- weigeren een pas te tonen of te betalen;
- onzedelijke handelingen verrichten;
- beledigende of discriminerende taal gebruiken.

U dient aanwijzingen van de chauffeur 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 wij van u dat u zich netjes en respectvol gedraagt als u een rit reserveert bij het callcenter en/of als u contact opneemt met een medewerker van de klachtenlijn.

Medewerkers betrokken bij ViaVé en medepassagiers kunnen een klacht over uw gedrag melden bij het beheerbureau. Dit kan in het uiterste geval leiden tot een reisverbod (zie 65) met ViaVé.

60 Weigeren vervoer door chauffeur

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

- de rolstoel of scootmobiel is niet veilig vast te zetten of te vervoeren;
- u wilt of kunt als scootmobielberijder niet lopend het voertuig in;
- teveel bagage, of de bagage is niet aangemeld bij de ritbestelling;
- gevaarlijke of niet-toegestane bagage;
- bedreiging van de chauffeur en/of andere passagiers;
- overlast door dronkenschap;
- niet willen dragen van de veiligheidsgordel;
- een huisdier bij zich hebben dat niet in een tas of kooi zit;
- hygiëne;
- weigeren om te voldoen aan publieke gezondheidsmaatregelen zoals een mondkapjesplicht;
- u betaalt contant met een coupure van meer dan € 10 boven de ritprijs; de chauffeur kan gepast geen wisselgeld geven en u kunt u niet met pin betalen.

Bent u van mening dat de chauffeur u onterecht weigert, dan kunt u daarover een klacht indienen (zie 93).

61 Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig is verplicht een veiligheidsgordel te gebruiken. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel heeft vastgemaakt. Op verzoek helpt de chauffeur u bij het vastmaken. Ook als u zittend in de rolstoel wordt vervoerd, draagt u de veiligheidsgordel. In de voertuigen is geen verlengstuk voor de veiligheidsgordel beschikbaar. Mocht u een verlengstuk nodig hebben dan dient u hier zelf voor te zorgen.

Wanneer u de gordel niet kunt dragen om medische redenen, dient u daarvoor een ontheffing bij u te dragen en deze aan de chauffeur te tonen. Een dergelijke ontheffing kunt u aanvragen bij het CBR, Divisie Rijgeschiktheid (0900-0210). Bij het toegestuurd formulier zit een medische vragenlijst. De arts of huisarts moet de ingevulde lijst ondertekenen. U stuurt het formulier en de lijst terug naar het CBR. Aan het aanvragen van een ontheffing zijn voor u 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 uw hals loopt. Als u deze wilt gebruiken, moet u deze zelf aanschaffen en meenemen als u reist. U mag geen gordelgeleider gebruiken die het heupdeel met het diagonale deel verbindt.

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.

62 Vastzetten rolstoel

De chauffeur beoordeelt of uw rolstoel veilig kan worden vervoerd (zie 66). De chauffeur zorgt ervoor dat u en de rolstoel of ander hulpmiddel goed worden vastgezet. In voorkomende gevallen zorgt de chauffeur voor het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel. Hij zorgt er ook voor dat rolstoelvastzetmateriaal goed opgeborgen wordt zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

63 Gebruik van de lift (scootmobiel, rolstoel)

Voor het meenemen van een rolstoel of een scootmobiel moet u een indicatie hebben van uw gemeente. Zonder deze indicatie mag u geen rolstoel of scootmobiel meenemen in ViaVé. Zie ook extra rechten (71).

Een rolstoeltoegankelijk voertuig heeft een lift. U mag alleen gebruik maken van de lift wanneer u in een rolstoel zit.

Uw scootmobiel mag alleen mee als deze op de lift past (zie 68). U mag in geen geval op de scootmobiel zitten wanneer deze met de lift het voertuig in- of uitkomt en u mag ook niet naast de scootmobiel op de lift staan. Als u met een scootmobiel reist, stapt u lopend in via de zijdeur. De chauffeur draagt zorg voor de verplaatsing van de scootmobiel het voertuig in en uit.

64 Overstap naar zitplaats

Reist u met een scootmobiel of opvouwbare rolstoel, dan mag u niet zittend in of op dit hulpmiddel vervoerd worden. U moet 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.

65 Reisverbod

In bepaalde gevallen kan aan een reiziger een reisverbod met ViaVé worden opgelegd. Dit geldt voor de Wmo-reiziger, maar ook voor kinderen, begeleiders en andere medereizigers. Het reisverbod kan in drie situaties worden toegekend:

- naar aanleiding van een klacht over uw gedrag;
- wanneer u veel loosmeldingen blijft veroorzaken;
- wanneer u een besmettelijke ziekte heeft.

Wanneer het beheerbureau een klacht over uw gedrag ontvangt, dan wordt de betrokkenen om een toelichting gevraagd. 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 misdrijving kan dit een officiële waarschuwing zijn, een vergoeding van kosten of een tijdelijk of permanent reisverbod. Een tijdelijk reisverbod geldt voor drie tot zes maanden. Het beheerbureau meldt een reisverbod altijd aan de betreffende gemeente.

HULPMIDDELEN EN BAGAGE

66 Hulpmiddelen

Als u altijd een hulpmiddel nodig heeft, is het verstandig om dit bij uw pasgegevens te laten vastleggen. Dan wordt dit automatisch bij elke rit in de planning meegenomen (zie 68).

Wmo-reizigers kunnen de volgende hulpmiddelen meenemen:

- (duw)rolstoel;
- elektrische rolstoel;
- opvouwbare rolstoel;
- rollator;
- scootmobiel;
- aankoppel-handbike;
- opvouwbare loopfiets.

De volgende hulpmiddelen mogen in ieder geval niet mee met ViaVé:

- fiets;
- driewieler;
- vastframe-handbike;
- rolstoelmotor (speedy);
- ligbedden;
- Segway.

Neem contact op met het callcenter op 085-800 80 20 (lokaal tarief) als u twijfelt of u een hulpmiddel of bagagestuk mag meenemen.

67 Liggend vervoer, medische handelingen

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

Als u tijdens de rit medische handelingen moet ondergaan, of als er een reële kans is dat dit nodig zal zijn, mag u niet met ViaVé reizen, ook niet als u een begeleider heeft die deze handelingen verricht. Eenvoudige handelingen zoals een pufje van een ventilator nemen zijn wel toegestaan.

Van de chauffeur mag niet worden gevraagd of verwacht dat hij medische handelingen verricht. De chauffeur is niet aansprakelijk voor medische handelingen die door de reiziger, begeleider of anderen worden verricht. Wanneer u een aandoening heeft die vereist dat het voertuig tijdens de rit moet worden stilgezet, mag u niet met ViaVé reizen.

68 Eisen aan hulpmiddelen

Het maximumformaat van een hulpmiddel dat gegarandeerd mee kan, is: 1.30 meter lang, 85 cm breed, 1.35 meter hoog. De planning 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 (opvouwbare rolstoel, rollator, aankoppelstuk handbike, opvouwbare loopfiets). 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 ViaVé.

Voor richtlijnen hierover verwijzen wij u ook naar de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden van Vilans.

69 Veilig vervoer rolstoelgebruikers

De vervoerder instrueert chauffeurs die rolstoelgebonden reizigers vervoeren door middel van een cursus. Daarvoor is de vervoerder verantwoordelijk. Iedere chauffeur moet deze cursus verplicht volgen. Rolstoelgebruikers kunnen ook kijken op de website www.rechtopveiligvervoer.nl.

70 Hoeveelheid bagage

U mag bagage meenemen naast eventuele hulpmiddelen. Dit kan gaan om maximaal één koffer, opklapbare kinderwagen, opklapbare rollator, afkoppelbare handbike, etc. Dit moet u dan wel aanmelden bij de ritbestelling. Dat moet ook als u een extra rolstoel wilt meenemen om bijvoorbeeld te sporten. De chauffeur beoordeelt bij bijzondere bagage of deze inderdaad in het voertuig mee kan en veilig vervoerd kan worden. Twijfelt u of uw bagage mee kan/mag? Neem contact op met het callcenter op 085-800 80 20 (lokaal tarief).

BIJZONDERHEDEN VOOR WMO-REIZIGERS

71 Extra rechten

Bent u Wmo-reiziger, dan kan de gemeente u extra rechten geven wat het vervoer(middel) betreft. 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 ViaVé bestaan zijn:

- altijd vervoer per personenwagen;
- altijd vervoer per taxibus;
- altijd Individueel Vervoer;
- altijd voorin zitten;
- gezinsvervoer;
- kamer-tot-kamer vervoer;
- scootmobiel.

Daarnaast zijn er speciale rechten ten aanzien van begeleiders, beschreven in het hoofdstuk “Wie kan mee” waaronder verplichte/medische begeleiding (zie 07), sociale begeleiding (zie 08), gezinsvervoer (zie 09) of een hulphond (zie 10).

De planning houdt bij het inplannen van voertuigen rekening met bovenstaande rechten.

72 Geblokkeerd adres

Een gemeente kan een bestemmingsadres aanmerken als geblokkeerd adres voor Wmo-passen. Dit adres wordt dan op basis van huisnummer en postcode geblokkeerd voor ritbestellingen. Dit kan ook voor een specifiek gedefinieerde pashouder(groep) het geval zijn.

73 Individueel vervoer

Bij de indicatie individueel vervoer mag de Wmo-reiziger niet met andere reizigers worden gecombineerd. De reiziger mag zelf op deze rit wel een sociale of verplichte medische begeleider meenemen.

74 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 voordeur. Als u dat wenst, helpt de chauffeur u bij het aantrekken van uw jas en het veilig achterlaten van uw woning. U mag de chauffeur niet vragen om te helpen bij andere dingen, zoals bijvoorbeeld bij toiletbezoek, medische hulp, steunkousen aantrekken, etc. De chauffeur begeleidt u van en naar het voertuig.

75 Jaarbudget

De gemeente kan bepalen dat Wmo-reizigers jaarlijks een beperkt aantal kilometers (bijvoorbeeld 2.000 km) mogen reizen met Viavé.

76 Registreren nuttige informatie bij de pas

Als u een beperking heeft die van invloed kan zijn op de veilige en goede uitvoering van de rit, dan kan de gemeente deze informatie registreren bij uw vervoerspas. De gemeente registreert dit op zodanige wijze dat de chauffeur duidelijk begrijpt waar hij rekening mee moet houden. Bijvoorbeeld dat u slecht ziet, doof bent of een verstandelijke beperking heeft. Het callcenter stuurt deze informatie naar de chauffeur.

ViaVé kan met sommige bijzonderheden en wensen rekening houden en met andere niet. Dit is voor elke situatie anders. In het algemeen geldt dat het niet mogelijk is om aanwijzingen op te geven anders dan de extra rechten (zie 71) en de informatie over de beperkingen van de reiziger.

Het is in elk geval niet mogelijk om aanwijzingen op te geven over:

- de inzet van een specifiek merk/type taxi;
- specifieke eisen aan de chauffeur;
- via-adressen of een bepaalde route die moet worden gevolgd.

Hier kan ViaVé namelijk niet in voorzien.

KWALITEIT

77 Calamiteiten / slecht weer

Vervoer met ViaVé moet verantwoord plaatsvinden. Als de uitvoering last heeft van een calamiteit of zeer extreme weersomstandigheid, dan beslist de vervoerder of ViaVé nog rijdt of op welke wijze de dienstverlening wordt aangepast. ViaVé verspreidt deze informatie zo breed mogelijk, onder meer op de website www.viave.nl.

Als er sprake is van calamiteiten of zeer extreme weersomstandigheden en er wordt besloten dat reizigers toch nog vervoerd worden, dan is het mogelijk dat de gebruikelijke marges en toegestane reistijden niet worden gehandhaafd. Het callcenter informeert de reizigers dan zo goed mogelijk over de te verwachten ophaal- en reistijden.

Als besloten wordt dat (bepaalde) ritten niet meer worden uitgevoerd, dan belt het callcenter 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. Als er in dit verband bijzonderheden te melden zijn, kunt u deze vinden op de website van ViaVé: www.viave.nl.

78 Kwaliteit en tevredenheid

Het beheerbureau houdt de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid van de reizigers in de gaten. Hiervoor gebruikt het beheerbureau een aantal verschillende instrumenten (zie 79, 80 en 81).

79 Praktijkcontroles ritten

Het beheerbureau kan met eigen medewerkers controles op straat uitvoeren op het moment dat een rit wordt uitgevoerd. Dit noemen we een praktijkcontrole. De medewerker die dit uitvoert, kan zich altijd legitimeren. U kunt hem bij het begin of einde van de rit tegenkomen. Hij controleert bijvoorbeeld of de chauffeur juist handelt en of het voertuig in orde is.

80 Reizigerspanel

ViaVé heeft een reizigerspanel. De bedoeling van dit panel is om de opdrachtgever te informeren over ervaringen met ViaVé. Er vindt minimaal vier keer per jaar een overleg plaats met het reizigerspanel. Hierbij is altijd een vertegenwoordiger van de opdrachtgever en iemand van de ritaanname en planning aanwezig. Mocht u interesse hebben om deel te nemen in het reizigerspanel, dan kunt u contact opnemen met het beheerbureau van ViaVé, bereikbaar via de klachtenlijn.

81 Klanttevredenheidsonderzoek

Minimaal één keer per jaar stuurt het beheerbureau een schriftelijke enquête naar een deel van de reizigers. Deze enquête is een onderzoek naar uw tevredenheid over algemene systeemkenmerken en de uitvoering van ViaVé.

82 Voertuig

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de voertuigen die worden ingezet 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: blusapparaat, EHBO-koffer en noodhamer;
- tussen 1 november en 1 maart moeten alle wielen van winterbanden of all-weatherbanden zijn voorzien;
- de voertuigen zijn voorzien van goed werkende navigatie- en communicatieapparatuur;
- indien van toepassing, moet er 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 op de achterbank, dan mogen deze alle drie worden gebruikt.

83 Herkenbaarheid voertuig

De voertuigen zijn herkenbaar aan een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit met logo van ViaVé, maar het logo kan ook permanent zijn aangebracht op de buitenkant van het voertuig. De naam van het vervoerbedrijf mag eventueel ook op het voertuig staan.

84 Toegankelijkheid

Het voertuig moet toegankelijk zijn voor u als reiziger en voldoen aan specifieke vervoerbehoefden en extra rechten. (Rolstoel)bussen hebben een verlaagde instap of een extra trede. In deze voertuigen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht.

85 Eisen chauffeur

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de chauffeurs die worden ingezet en de opdrachtgever controleert hierop. Voor u als reiziger zijn vooral de volgende eisen aan de chauffeurs van belang. De chauffeur:

- kent de spelregels van ViaVé;
- is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig;
- is correct en representatief gekleed;
- heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen;
- heeft een certificaat levensreddend handelen en reanimatie;
- heeft kennis van en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen;
- ondersteunt passagiers met een beperking;
- spreekt goed Nederlands.

86 Dienstverlening chauffeur

In aanvulling op (of herhaling van) alle overige bepalingen in dit reglement wordt van de chauffeur verwacht dat hij:

- uitstapt en aanbelt bij aankomst op het ophaaladres;
- op verzoek ook uitstapt en aanbelt bij het bestemmingsadres;
- de reiziger begeleidt van en naar de voordeur en helpt bij het in- en uitstappen;
- helpt met de 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 wordt gebruikt en niet wordt gegeten;
- zorgt voor orde en rust in het voertuig;
- zorgt dat er geen luide muziek wordt afgespeeld of, op verzoek van een reiziger, helemaal geen muziek;
- 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.

De vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik van een Wmo-pas bij het beheerbureau.

INFORMATIE EN KLACHTEN

87 Informatie over mogelijkheden

Voor algemene informatie over reismogelijkheden met ViaVé kunt u bellen met het callcenter op 085-800 80 20 (lokaal tarief)

U vindt de meeste informatie ook op de website van ViaVé of in de informatiebrief. Wanneer u wilt weten of een bepaalde bestemming voor u met ViaVé bereikbaar is, of wat een bepaalde reis kost, belt u ook naar het callcenter op 085-800 80 20 (lokaal tarief)

88 Informatie over geboekte ritten

Voor informatie over of wijziging van ritten die u heeft geboekt, kunt u kijken op uw persoonlijke internetpagina of bellen met het callcenter op 085-800 80 20 (lokaal tarief).

89 Verlies of diefstal van de vervoerspas

Verliest u uw vervoerspas of wordt hij gestolen, dan moet u dit melden bij uw gemeente. Na betaling van de kosten voor een nieuwe pas, ontvangt u een nieuwe pas met een nieuw pasnummer.

90 Gevonden voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, meldt de chauffeur dit bij het callcenter. Als u iets bent verloren of vergeten in het voertuig, belt u het callcenter. De telefonist(e) vraagt u naar uw pasnummer, datum en tijd van de rit en eventueel het herkomst- of bestemmingsadres. Uiteraard noteert hij ook wat u kwijt bent en eventueel bijzondere kenmerken daarvan. Zo nodig doet het callcenter 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.

91 Persoonlijke internetpagina

Als u een vervoerspas heeft, kunt u op internet uw ritten nakijken. Dat wil zeggen: alle ritten 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 het voertuig al onderweg is naar u. Alle reizigers met een pas kunnen inloggen zodat zij de gegevens van hun eigen ritten kunnen inzien. U kunt hier ook een ritoverzicht zien. Hoe u kunt inloggen, staat vermeld op de website van ViaVé: www.viave.nl. U kunt voor meer informatie ook bellen met het callcenter op 085-800 80 20 (lokaal tarief).

92 Ritoverzicht

Een ritoverzicht met gereisde ritten 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. Bij het callcenter kunt u eens per jaar ook een papieren versie van het ritoverzicht opvragen. Deze wordt u per post toegestuurd. De kosten hiervoor worden in rekening worden gebracht door het callcenter.

93 Klacht melden

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening van ViaVé, kunt u uw klacht schriftelijk, telefonisch of via de website melden aan de klachtenlijn van het beheerbureau (zie 04). Het is de bedoeling dat alle klachten alleen bij de klachtenlijn worden ingediend, zodat het beheerbureau altijd kennisneemt van uw klacht. U dient klachten dus niet rechtstreeks in bij het callcenter en ook niet bij de chauffeur.

In geval van letsel of schade, kunt u hiervan ook melding doen bij de klachtenlijn. Voor de afhandeling dient u uiteindelijk wel rechtstreeks de vervoerder aansprakelijk te stellen. De klachtenlijn zal u de contactgegevens geven en blijft graag op de hoogte van de afhandeling.

Het is belangrijk dat u de klacht binnen drie weken (21 dagen) na de bestelde en/of verreden rit indient. Daarna is uw klacht niet-ontvankelijk. U ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging waarin staat welke partij uw

klacht zal afhandelen. Dit kan het beheerbureau of de vervoerder zijn. U krijgt vervolgens binnen tien werkdagen na registratie van uw klacht een reactie.

Mocht u het niet eens zijn met de klachtafhandeling, dan kunt u binnen drie weken na dagtekening van de afhandelingsbrief uw verzoek met motivering schriftelijke indienen bij de Klachtencommissie ViaVé, Antwoordnummer 272, 8070 VK Elburg. Het beheerbureau voert het secretariaat van de klachtencommissie.

94 Communicatie over ViaVé

Het beheerbureau en het callcenter informeren de reizigers op verschillende manieren over ViaVé. Er is een website en er zijn informatiebrieven. Verder wordt er een nieuwsbrief uitgegeven waarvoor u zich kunt opgeven via de website of de klachtenlijn. Voor meer informatie zie www.viave.nl.

95 Maatregelen voor optimale dienstverlening

Om u in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn, worden telefoongesprekken opgenomen. Inkomende gesprekken bij het callcenter worden per rit bewaard totdat de termijn voor het kunnen indienen van een klacht is verstreken.