

Wmo-vervoer

Informatieboekje

gemeente Leeuwarden



Inhoudsopgave

Hoever kunt u reizen?	4
Wat betaalt u voor een rit?	5
Hoe betaalt u voor een rit?	5
Wanneer reserveert u een rit?	6
Hoe reserveert u een rit?	7
Hoe logt u in op het digitale reisportaal?	8
Heeft u klachten of tips?	9
De spelregels in het kort	10
Contact	12



Taxi Witteveen verzorgt het Wmo-vervoer voor inwoners van de gemeente Leeuwarden en brengt u van deur tot deur. U hoeft dus niet bij een halte te wachten.

U kunt met het Wmo-vervoer reizen als de gemeente hiervoor toestemming geeft. U krijgt dan een Wmo-taxipas. Het Wmo-vervoer is lokaal vervoer voor mensen die door een beperking geen gebruik kunnen maken van eigen vervoer of het openbaar vervoer, en er zijn geen andere voorzieningen voor het vervoer dat nodig is.

In het Wmo-vervoer reist u net als in het openbaar vervoer met meerdere mensen. Dat betekent dat u niet rechtstreeks van huis naar uw bestemming rijdt. Onderweg kan eerst een andere reiziger worden opgehaald.

U mag iemand meenemen in de taxi

Dit kan uw kind, partner of familielid zijn. Maar het mag ook een kennis of buur zijn. Kinderen jonger dan vier jaar mogen gratis mee, met een maximum van twee kinderen. Voor kinderen jonger dan twaalf jaar betaalt u een door de gemeente vastgestelde reisbijdrage. Voor meereizenden vanaf twaalf jaar betaalt u aan Taxi Witteveen een vast bedrag per rit (enkele reis). Per rit mogen maximaal twee personen zonder hulpmiddel met u meereizen.

Hoever kunt u reizen?

Het Wmo-vervoer is lokaal vervoer. U kunt hiermee naar bestemmingen reizen die op maximaal 25 kilometer vanaf uw huis liggen. Hiervoor gebruiken we de kortste afstand over de weg. De gemeente kan in bijzondere omstandigheden bepalen dat u verder mag reizen.

U krijgt van de gemeente een vervoersbundel voor een aantal kilometers per jaar. Het aantal kilometers is afhankelijk van uw vervoersbehoefte en het gebruik van andere voorzieningen.

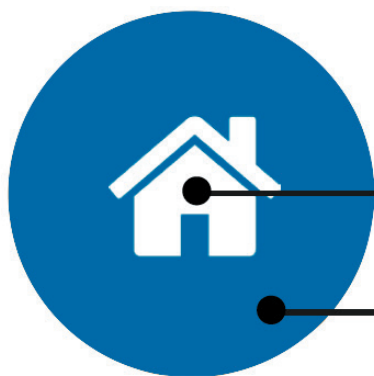
Reist u verder dan 25 kilometer vanaf uw huis?

Voor verre reizen kan het voor u voordeliger zijn om met Valys te reizen. Valys biedt vervoer in heel Nederland. U kunt een Valys-pas aanvragen via de website www.valys.nl of telefonisch via: **0900-9630**.

Taxi Witteveen kan u ook naar een overstapplaats voor Valys-vervoer of de trein brengen.

Reist u meer dan 25 kilometer met Taxi Witteveen?

Dan betaalt u voor de extra kilometers het commercieel tarief van Taxi Witteveen. Heeft u toestemming van de gemeente om verder te reizen? Dan betaalt u de door de gemeente vastgestelde reisbijdrage.



Afstand groter dan 25 kilometer

Uw huisadres

Afstand tot 25 kilometer

Wat betaalt u voor een rit?

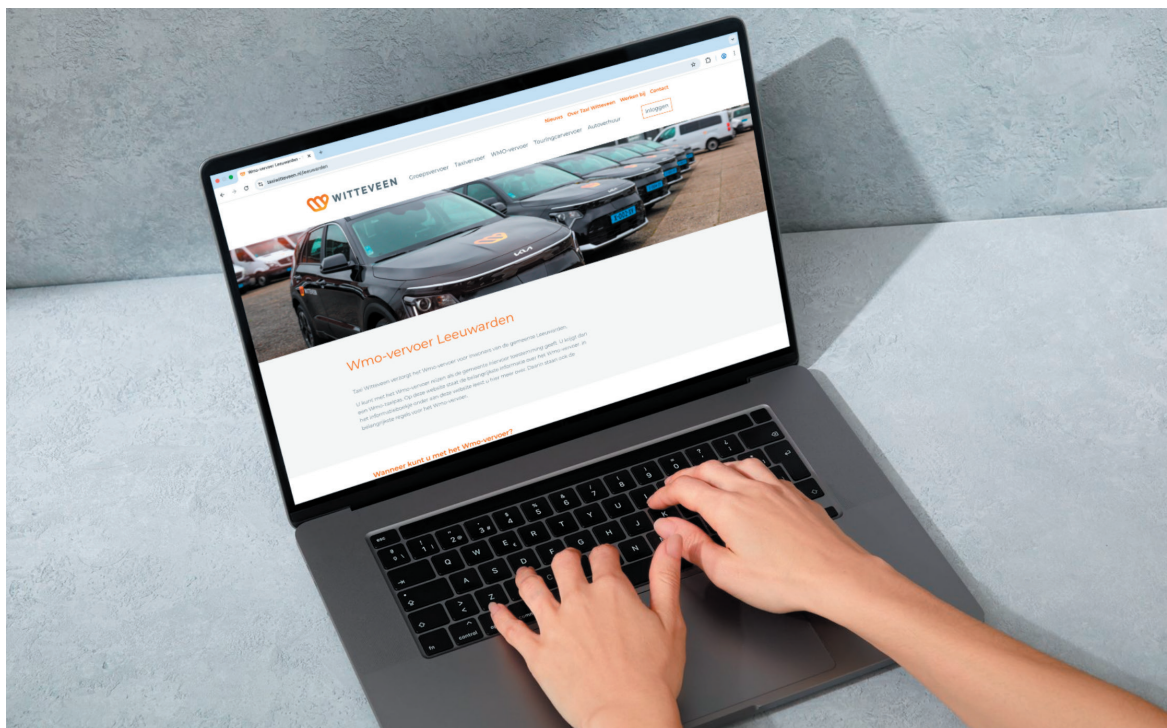
De gemeente vergoedt het grootste deel van de kosten van het Wmo-vervoer. Voor het Wmo-vervoer betaalt u een door de gemeente vastgestelde reisbijdrage. U betaalt een reisbijdrage per rit (instaptarief) én een reisbijdrage per kilometer. De reisbijdrage is gelijk aan het tarief voor het openbaar busvervoer. De reisbijdrage vindt u op de website van de gemeente:

www.leeuwarden.nl/wmo

Gebruikt u het taxivervoer voor ritten en kilometers die de gemeente niet vanuit de Wmo vergoedt? Dan betaalt u hiervoor het commercieel tarief van Taxi Witteveen.

Hoe betaalt u voor een rit?

Voor de betaling van uw ritten krijgt u van Taxi Witteveen iedere maand een rekening. U kunt deze rekening betalen met een bankoverschrijving. U kunt er ook voor kiezen om Taxi Witteveen toestemming te geven voor afschrijving van uw bankrekening. Dit noemen we een automatische incasso. Een machtigingsformulier voor automatische incasso kunt u aanvragen bij Taxi Witteveen.



Wanneer reserveert u een rit?

Is uw rit niet gebonden aan een tijdstip?

Reserveer uw rit dan minimaal 2 uur voor de gewenste vertrektijd. Eerder reserveren mag natuurlijk altijd. Later reserveren mag ook. Maar dan kunnen we uw rit misschien niet meer plannen op de door u gewenste tijd.

Is uw rit wel gebonden aan een tijdstip?

Reserveer uw rit dan minimaal 4 uur voor de gewenste aankomsttijd. Deze rit wordt als prioriteitsrit gepland. Dat zijn ritten zoals een afspraak bij de huisarts of kapper, een cursus of aansluiting op het openbaar vervoer. Een plechtigheid, zoals een bruiloft, een crematie of begrafenis vallen hier ook onder.

Is uw rit een terugreis vanaf een medische afspraak?

Zoals een afspraak in een ziekenhuis of bij de huisarts. Reserveer u rit dan minimaal 30 minuten voor de gewenste vertrektijd. U mag een terugreis natuurlijk ook gelijk reserveren met de heenreis.

Heeft u een groepsuitje?

Het groepsuitje zelf is geen Wmo-vervoer. We kunnen hierover wel met de organisatie afspraken maken buiten het Wmo-vervoer. Wilt u naar een opstapplaats voor een groepsuitje? Kunt u niet met een andere deelnemer meereizen of door iemand gebracht worden? Reserveer dan minimaal 1 week ervoor uw rit. Dan kunnen we als dat nodig is voor meerdere deelnemers gezamenlijk een rit plannen.

Wilt u reizen op een feestdag?

Reserveer uw rit dan een aantal dagen vóór de feestdag. Zo weet u zeker dat u op het gewenste tijdstip kunt reizen.

Reist u tussen 06:00 en 08:00 uur 's morgens?

Reserveer uw rit de dag ervoor vóór 21:00 uur.

Tijdstip van een rit

U kunt een rit reserveren voor elk gewenst tijdstip op:

- ma t/m vrijdag tussen 06:00 en 01:00 uur.
- za t/m zondag tussen 07:00 en 01:00 uur.
- 31 december tussen 07:00 en 20:00 uur.

U kunt elk gewenst tijdstip kiezen. Bijvoorbeeld om 10:10 uur of 10:15 uur. Dus niet alleen op hele of halve uren. Start uw rit om 01:00 uur 's nachts? Dan mag de rit maximaal 1 uur duren.

Reserveren van vaste ritten

Maakt u vaak dezelfde rit? Bijvoorbeeld op dezelfde dag van de week en op hetzelfde tijdstip? Dan kunt u deze ritten vooruit reserveren. Dit noemen we vaste ritten.

Op feestdagen plannen wij geen vaste ritten. Feestdagen zijn: Nieuwjaarsdag, 1e en 2e Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Eerste- en Tweede Pinksterdag en Eerste- en Tweede Kerstdag.



! Let op: vergeet niet uw vaste rit af te zeggen als uw rit niet nodig is. Bijvoorbeeld als u op vakantie gaat of ziek bent.

Hoe reserveert u een rit?

U kunt een rit op verschillende manieren reserveren: telefonisch, per e-mail of via het digitale portaal.

We hebben de volgende gegevens nodig als u een rit reserveert:

- Uw naam
- Het nummer van uw taxipas
- Het adres van vertrek, met huisnummer en postcode
- Het adres van uw bestemming, met huisnummer en postcode
- De gewenste tijd van vertrek of de gewenste tijd van aankomst
- Het aantal personen dat met u meereist, zoals een begeleider of kinderen
- Of u een hulphond, hulpmiddelen of bagage meeneemt
- Uw telefoonnummer in verband met onze terugbelservice
- De gegevens van uw terugreis

Terugbelservice

U kunt bij het reserveren van uw rit aangegeven dat u gebruik wilt maken van de terugbelservice. Dit houdt u dat u ongeveer 10 minuten voordat de chauffeur bij u voorrijdt een telefoontje krijgt. U kunt zich dan klaarmaken voor vertrek. U krijgt ook een telefoontje als de chauffeur te vroeg of te laat is, of als de chauffeur u niet kan vinden.

Heeft u een mobiele telefoon?

Dan ontvangen we graag uw 06-nummer. Zo kunnen we u ook bellen als u niet thuis bent. U kunt uw 06-nummer doorgeven bij het reserveren van uw rit.

Telefonisch reserveren

Als u een rit telefonisch wilt reserveren belt u met de reserveringslijn. Het telefoonnummer is: **058-2800505**. U kunt de reserveringslijn bellen op maandag tot en met zondag van 06:00 uur tot 01:00 uur.

Via E-mail reserveren

U kunt 24 uur per dag een rit via e-mail reserveren.

Stuur dan de gegevens voor uw rit naar: wmoleeuwarden@taxiwitteveen.nl

Digitaal reserveren

U kunt 24 uur per dag via het digitale reisportaal van Taxi Witteveen een rit reserveren.

Met het digitale reisportaal kunt u ook:

- de verwachte aankomsttijd van de taxi bekijken
- de afschrijving van uw maandelijkse ritkosten controleren
- uw actuele kilometersaldo bekijken.

Voor het inloggen in het digitale reisportaal moet uw e-mailadres bekend zijn bij Taxi Witteveen. Zonder e-mailadres kunt u niet inloggen. U kunt uw e-mailadres telefonisch of per e-mail doorgeven aan Taxi Witteveen.

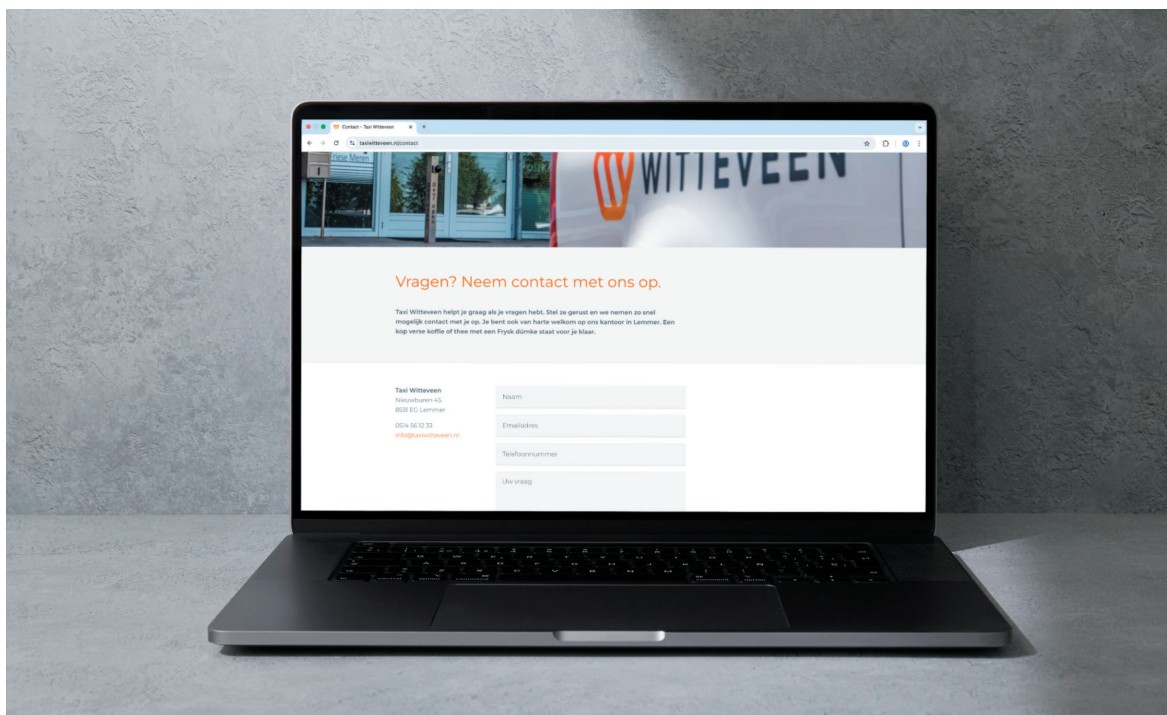
Hoe logt u in het digitale reisportaal?

Volg de onderstaande stappen:

- 1 **Open een internetbrowser.**
(Zoals Google Chrome, Safari of Internet Explorer).
- 2 **Typ op de zoekbalk de volgende websitelink in:**
<https://boeken2.taxsys.nl/boeking/leeuwarden>
- 3 **Vul op deze pagina uw inlog en een wachtwoord in.**
 - Uw inlog is uw pasnummer
 - Uw wachtwoord is uw geboortedatum

Let op: Uw geboortedatum vult u in met 8 cijfers ZONDER streepjes. Met eerst de datum, dan de maand en dan het jaartal. Dus: 1 mei 1947 vult u in als: 01051947

- 4 **U heeft nu toegang tot het digitale reisportaal.**
Wilt u uw wachtwoord aanpassen? Dat mag.



Heeft u klachten of tips?

Graag horen wij uw ervaringen met het Wmo-vervoer. U kunt uw mening of tips telefonisch, via de website, via e-mail of per post aan ons doorgeven. Onze contactgegevens vindt u op de achterkant van dit informatieboekje.



Klachtformulier

Klachten ontvangen wij bij voorkeur via het digitale contactformulier. Dit formulier kunt u vinden op de website van Taxi Witteveen: www.taxiwitteveen.nl/contact

Wanneer u een klacht heeft over een rit dan horen wij dit graag zo snel mogelijk van u. U kunt een klacht tot drie weken na een rit aan ons doorgeven. Uw klacht wordt onderzocht. U ontvangt binnen drie werkdagen een reactie op uw klacht.

De spelregels in het kort

Reservering rit

- U kunt een rit telefonisch, per e-mail of via het digitale portaal reserveren.
- Een rit die niet gebonden is aan een tijdstip reserveert u minimaal 2 uur voor de gewenste ophaaltijd.
- Een rit die gebonden is aan een tijdstip tijdsafspraken reserveert u minimaal 4 uur voor de gewenste aankomsttijd.
- Een terugreis vanaf een bestemming met een medisch karakter reserveert u minimaal 30 minuten voor de gewenste vertrektijd.
- Een rit tussen 06:00 en 08:00 uur 's ochttens reserveert u de dag ervoor vóór 21:00 uur.
- Een rit naar een opstapplaats voor een groepsuitje reserveert u minimaal 1 week voor het uitje.
- Een rit op een feestdag reserveert u een aantal dagen vóór de feestdag.

Aankomsttijden

- Voor een rit die niet gebonden is aan een tijdstip, komt de taxi maximaal 15 minuten eerder of later dan de afgesproken ophaaltijd.
- Voor een rit die gebonden is aan een tijdstip, arriveert de taxi maximaal 15 minuten voor en 0 minuten na de gewenste aankomsttijd.
- Maakt u gebruik van de terugbelservice? Dan krijgt u 10 minuten voor de chauffeur aankomt een seintje. Zo weet u wanneer de taxi bij u is.

Extra reistijd

U deelt de taxi met andere reizigers. Dat betekent dat de taxi niet rechtstreeks naar uw bestemming rijdt. De taxi rijdt dus om, zodat één of meer andere reizigers ook mee kunnen.

De maximale extra reistijd (omrijtijd) is:

- bij ritten tot 10 kilometer: 15 minuten.
- bij ritten van 10 tot 25 kilometer: 30 minuten.
- bij ritten van meer dan 25 kilometer: 45 minuten

Van deur-tot-deur vervoer

Taxi Witteveen haalt u op bij de deur, op de begane grond.

Woont u in een flat, appartement of wooncomplex? Dan verwachten wij van u dat u beneden in de centrale hal bij de hoofdingang wacht.

Maakt u gebruik van de terugbelservice?

Dan krijgt u 10 minuten voordat de chauffeur aankomt een seintje. U kunt zich dan klaarmaken voor vertrek.

Taxipas

- Voor het Wmo-vervoer heeft u een taxipas nodig. Deze taxipas krijgt u van Taxi Witteveen.
- De taxipas heeft u nodig bij het reserveren. U dient de pas mee te nemen tijdens de rit.
- Bent u de taxipas kwijt? Dan kunt u via de gemeente een nieuwe taxipas aanvragen.

Kosten

- Voor het Wmo-vervoer betaalt u een reisbijdrage per rit (instaptarief) én een reisbijdrage per kilometer. De reisbijdrage is gelijk aan het tarief voor het openbaar busvervoer.
- U krijgt iedere maand een rekening van de kosten. U kunt de rekening betalen via een bankoverschrijving of met een automatische incasso.

Hulphonden en andere huisdieren

- Hulphonden mogen gratis meereizen in de taxi.
- Andere huisdieren mag u meenemen, mits u deze vervoert in een daarvoor bestemde reistas.

Veiligheid

- Het gebruik van een veiligheidsgordel in de taxi is verplicht.
- Zit u in een rolstoel en kunt u niet overstappen naar een passagiersstoel? Dan zet de chauffeur de rolstoel met u erin vast volgens de code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR).
- Voor de veiligheid mag iemand niet op een scootmobiel blijven zitten. Ook niet tijdens het instappen. Een scootmobiel mag alleen mee in de taxibus als de reiziger op een passagiersstoel plaatsneemt.

Privacy

Uw gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld.
Wij werken volgens de Privacywetgeving.

Vragen?

Neem contact met ons op.

Website: www.taxiwitteveen.nl/contact
Telefoon: 058-2800505 (lokaal tarief)
Email: wmoleeuwarden@taxiwitteveen.nl
Post: Nieuwburen 45, 8531 EG Lemmer