

Openbaar lichaam Omnibuzz - Vervoerreglement voor alle reizigers in het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer in Limburg

Geldig vanaf 1 juni 2021

Versie 13

1. Algemeen

1.1 Doel, positie en status van het Vervoerreglement

Voor u ligt het Vervoerreglement (VR) van Omnibuzz. Hierin staan de spelregels en andere belangrijke informatie over het vervoer van Omnibuzz. Dit document is opgesteld voor iedereen die bij Omnibuzz betrokken is, in de eerste plaats de reiziger. Het dient ook als informatiebron voor hun familieleden of begeleiders, vervoerders, chauffeurs, medewerkers van ritreservering of deelnemende gemeenten, leden van de klachtencommissie enz.

Het VR is een praktische vertaling van de eisen die zijn gesteld aan de vervoerders die voor het vervoer zijn gecontracteerd. De inhoud van het VR is gebaseerd op de eisen en voorwaarden die gesteld zijn aan de gecontracteerde vervoerders en andere partijen. Eigenlijk staat erin, wat klanten mogen verwachten.

Het VR is een dynamisch document. Dit betekent dat nieuwe of gewijzigde afspraken met betrekking tot het vervoer hierin verwerkt worden. Omnibuzz is ingericht om de productformule voor cliënten te verbeteren en de efficiëntie van het vervoer te verhogen. Ingrijpende wijzingen worden altijd eerst met gemeenten en belangengroeperingen besproken.

Omnibuzz is verantwoordelijk voor het actualiseren en het verwerken van wijzigingen in het VR. De actuele versie – de versie die op dat moment geldig is - vindt u altijd op www.omnibuzz.nl. Het VR zal altijd voorzien zijn van een versienummer en een kort overzicht met de veranderingen ten opzichte van de voorgaande versie. U kunt bij de klantenservice van Omnibuzz ook een papieren versie opvragen. Als u een papieren versie leest, kan het echter zijn dat de tekst niet meer op alle aspecten actueel is.

Aan het VR kunnen geen rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan. Om de leesbaarheid te vergroten, is soms gekozen voor een vereenvoudigde uitleg. Wanneer er onduidelijkheid bestaat over de uitleg en/of toepassing van het VR, beslist Omnibuzz over de te hanteren werkwijze.

Opmerkingen of suggesties over het VR kunt u doorgeven aan de klantenservice van Omnibuzz.

1.2 Versie beheer

Versie	Ingangsdatum	Vervaldatum
Versie 13	1 juni 2021	
Versie 12	1 april 2021	31 mei 2021
Versie 11	1 januari 2020	31 maart 2021
Versie 10	1 februari 2020	31 december 2020
Versie 9	1 januari 2020	31 januari 2020
Versie 8	1 juli 2019	31 december 2019
Versie 7	1 maart 2019	30 juni 2019
Versie 6	1 januari 2019	28 februari 2019
Versie 5	1 september 2018	31 december 2018
Versie 4	1 maart 2018	31 augustus 2018
Versie 3	1 januari 2018	28 februari 2018
Versie 2	30 november 2017	31 december 2017
Versie 1	11 december 2016	29 november 2017

2. Wie regelt uw vervoer

2.1 Gemeenten

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste voorziening aan klanten die met een gemeentelijke indicatie gebruik maken van het collectief vraagafhankelijk vervoer.

2.2 Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz

De Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz is verantwoordelijk voor het collectief vraagafhankelijk vervoer in heel Limburg, met uitzondering van de gemeente Mook en Middelaar. Deze gemeente haakt om vervoer technische redenen aan bij de regio Nijmegen. Omnibuzz werkt in opdracht van de overige 30 Limburgse gemeenten en verzorgt vanaf 11 december 2016 het vraagafhankelijk vervoer in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) voor hen.

Omnibuzz is verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer in Limburg en stuurt de uitvoerende taxibedrijven aan. Omnibuzz werkt in overleg met de opdrachtgevers en klanten continu aan kwaliteitsverbeteringen en de beheersbaarheid van het vervoer. Op deze wijze zorgt Omnibuzz dat klanten optimaal vervoerd worden en daardoor deel kunnen blijven nemen aan maatschappelijke activiteiten.

Het motto van Omnibuzz is "Via slim vervoer maatschappelijk blijven verbinden".

De kernwaarden van Omnibuzz sluiten aan op de wensen van de aangesloten gemeenten en luiden:

- Klantgericht en betrouwbaar;
- Kostenefficiënt en duurzaam;
- Innovatief en flexibel;
- Kwaliteit en deskundigheid;
- Ethiek en integriteit.

De missie volgt uit de kernwaarden:

Goed, veilig, betrouwbaar en betaalbaar doelgroepenvervoer voor nu en later.

2.3 Vervoerders

De ritten worden door de afdeling ritreservering van Omnibuzz doorgestuurd naar de uitvoerende taxibedrijven. Het taxibedrijf voert vervolgens de gewenste rit uit.

3. Organisatie Omnibuzz

Klanten kunnen bij Omnibuzz terecht voor algemene informatie over het vervoer, het reserveren van ritten en het indienen van klachten.

3.1 Contactinformatie

Algemeen

Postadres : Postbus 99, 6160 AB Geleen

Website: www.omnibuzz.nl

Klantenservice (Tel: 0900 – 331 0550)

Bij deze afdeling kunt u o.a. terecht voor:

- Algemene klantinformatie
- Historische reisinformatie
- Registratie van indicaties, hulpmiddelen, vervoerspecificaties
- Doorgeven (sommige) wijzigingen
- Maken en verzenden vervoerpassen
- Verloren/defecte pas
- Opvragen rittenoverzicht
- Opvragen facturen
- Uitvoering klanttevredenheidsonderzoek
- Registratie begeleidingskaarten
- Aanvraag en informatie over de Voor Elkaar Pas

Openingstijden: Ma – Vr: 09:00 – 17:00 uur.

E-mail: info@omnibuzz.nl

Centraal Meldpunt Klachten (Tel: 0900 – 331 0550)

Bij deze afdeling kunt u terecht voor:

- Indienen van klachten
- Opvragen van de status van klachten
- Inhoudelijke vragen over verweerschriften
- Informatie over klachtencommissie, hoorzitting en bezwaarprocedures

Openingstijden: Ma – Vr: 09:00 – 17:00 uur.

E-mail: klachten@omnibuzz.nl

Ritreservering (Tel: 0900 0699)

Bij deze afdeling kunt u o.a. terecht voor:

- Ritten reserveren, muteren en annuleren
- Informatie over geboekte ritten
- Te laat meldingen en eventueel vervangend vervoer
- OV reisadvies
- Opvragen resterend reisbudget
- Gevonden voorwerpen

Openingstijden:

Maandag t/m donderdag: tussen 7:00-22:00 uur;

Op vrijdag en zaterdag: tussen 7:00-22:00 uur;

Op zondag en feestdagen: tussen 7:00-22:00 uur.

E-mail: ritreservering@omnibuzz.nl

3.2 Bellen vanuit buitenland

Let op: als u een rit wilt reserveren vanuit het buitenland, kunt u bellen naar **(+31) 46 45 74 777**.

3.3 Afwijkende openingstijden

De klantenservice en het Centraal meldpunt klachten van Omnibuzz zijn tijdens feestdagen gesloten.

3.4 Bedieningstijden vervoer

De openingstijden van de ritreservering zijn:

- Maandag t/m donderdag tussen 07:00-22:00 uur;
- Op vrijdag en zaterdag tussen 07:00-22:00 uur;
- Op zon- en feestdagen tussen 07:00-22:00 uur.

U kunt reizen op:

- Maandag t/m donderdag tussen 06:00–24:00 uur;
- Op vrijdag en zaterdag tussen 06:00-02:00 uur;
- Op zon- en feestdagen tussen 07:00-02:00 uur.

Tijdens de eindejaarsperiode gelden afwijkende reistijden:

Kerstmis 25, 26 december: 07:00 – 01:00 uur

Oudejaarsdag 31 december: 06:00 – 22:00 uur

Nieuwjaarsdag 1 januari: 07:00 – 01:00 uur

3.5 Bijzondere omstandigheden

In het Omnibuzz vervoer staat veiligheid voorop, de uitvoering van Omnibuzz vervoer moet altijd verantwoord plaats kunnen vinden. Soms zijn er externe omstandigheden, zoals extreme weersomstandigheden, waardoor een veilige uitvoering van de ritten in het geding komt. Het gaat hierbij nadrukkelijk om omstandigheden waar vervoerders geen invloed op hebben. In deze extreme gevallen kan een tijdelijke rittenstop worden ingezet. Dit betekent dat tijdelijk geen nieuwe ritten worden aangenomen. De vervoerders zullen – indien mogelijk - wel nog alle ritten uitvoeren die al geboekt waren. Wij vragen hiervoor uw begrip.

Onze vervoerders kunnen bij Omnibuzz aangeven dat de maximum capaciteit op een bepaald uurblok bereikt is. Ritreservering zal in die situaties een andere vertrektijd aan klanten voorstellen. Wij verzoeken klanten dringend in te stemmen met de voorgestelde reistijden om eventuele uitvoeringsproblemen te beperken. Omnibuzz zal toezien op een juiste toepassing van deze regel door vervoerders en toetst

achteraf altijd de legitimiteit van deze beslissing. In principe zal dit alleen in geval van extreme en onvoorzienbare situaties voorkomen.

3.5 Alternatieve ophaaltijd

De ervaring leert dat reizigers ritten veelal reserveren op hele en halve uren. Dit kan in de uitvoering voor de vervoerder problemen opleveren. Dit kan deels voorkomen worden door ritten evenrediger over het uurblok te spreiden. Het kan dus zijn dat een medewerker van Omnibuzz in het kader van een vlotte planning een afwijkende vertrektijd voorstelt. U bepaalt zelf of u hiermee akkoord gaat.

4. Indicaties en toegang tot vervoer

4.1 Reisdoelen en gebruik van het vervoer

Via de WMO is de gemeente verplicht om burgers met beperkingen te helpen om een huishouden te voeren, medemensen te ontmoeten en zich lokaal te verplaatsen. In het kader hiervan worden vervoer-voorzieningen aangeboden voor sociaal-recreatieve doeleinden.

Omnibuzz vervoer is zo'n vervoervoorziening die gebruikt mag worden door Wmo-reizigers. Dit zijn personen die op basis van een gemeentelijke indicatie voor Wmo-vervoer beschikken over een vervoerpas voor Omnibuzz vraagafhankelijk vervoer.

Omnibuzz vraagafhankelijk vervoer is bedoeld voor sociaal-recreatieve doeleinden, zoals familiebezoek, een kerkbezoek of een middag winkelen. Het vervoer is niet bedoeld voor geregeld vervoer naar bijvoorbeeld school, dagbesteding of werk. Hiervoor zijn andere voorzieningen.

Ook is het vervoer niet bedoeld voor het vervoer naar het ziekenhuis, als dit vanuit de zorgverzekeraar wordt vergoed. Dit is bijvoorbeeld het geval bij nierdialysebehandeling, radiotherapie- of chemotherapiebehandeling of andere langdurige behandelingen. Meer informatie kunt u krijgen bij uw zorgverzekeraar.

Omnibuzz is vervoer van deur tot deur. De chauffeur begeleidt de klant van de deur van het ophaaladres naar de deur van het voertuig en vice versa. De chauffeur zal tevens aanbellen en/of zich melden. Hetzelfde geldt bij het bestemmingsadres. De taak van de chauffeur/vervoerder beperkt zich dus van deur tot deur. Als de deur van het adres niet toegankelijk/bereikbaar is voor vervoer, bijvoorbeeld in een voetgangersgebied, kan hier niet aan worden voldaan en wordt van de klant verwacht dat deze afspreekt bij een bereikbaar adres buiten het voetgangersgebied/halteplaats.

Van de klant wordt een (minimale) mate van zelfstandigheid verwacht. In het reguliere Omnibuzz vervoer heeft de chauffeur zijn taak volbracht en wordt de verantwoordelijkheid overgedragen aan de klant en/of zijn sociale omgeving, familie, begeleiding etc. zodra de klant op de bestemming bij de deur is gebracht. Als wordt erkend dat de klant over een beperkte zelfregie beschikt en vervoer van deur-tot-deur niet toereikend is en/of tot risico's leidt, dient deze zelfstandigheid op andere wijze geborgd te worden. Dit kan door aanvullende indicaties via de gemeente zoals kamer-tot-kamer of door het zelf opvangen van de klant door een familielid.

4.2 Voor Elkaar Pas

Aanvullend kunt u als klant van Omnibuzz kiezen voor de Voor Elkaar Pas, waarmee u makkelijk met het Openbaar Vervoer kunt reizen. De gemeenten vinden het belangrijk dat mensen zo veel en zelfstandig mogelijk kunnen deelnemen aan de maatschappij. Vervoer speelt hierbij een belangrijke rol. De Voor Elkaar Pas is ontwikkeld om het OV toegankelijk te maken voor de klanten van Omnibuzz.

Met de VEP kunt u zowel in het OV als met Omnibuzz-vervoer reizen; met één pas kunt u dus op meerdere manieren reizen. Indien u gebruik maakt van de Voor Elkaar Pas, vervangt deze uw huidige pas voor Omnibuzz-vervoer. Met de VEP krijgt u korting op het reguliere OV-tarief van Arriva in Limburg. Voor meer informatie hierover verwijzen we naar de bijlage 7: Voor Elkaar Pas of neemt u contact op met de klantenservice.

4.3 Indicaties en speciale afspraken

Binnen de reizigersgroep Wmo-reizigers kennen de gemeenten een aantal specifieke opties ten aanzien van het vervoer, waarvoor de vervoerder passend vervoer moet leveren. Individuele klanten kunnen ook andere vervoersindicaties hebben:

- (personen) Taxi*
- (taxi) Bus
- Voorin
- Rechtstreeks

- Individueel vervoer
- Kamer-tot-kamer vervoer
- Extra Zorg
- Persoonlijke overdracht

* Omnibuzz beschouwt als taxipersonenwagen ieder personenauto in de uitvoering sedan, inclusief het voertuigmodel 'caddy' en 'citan'. Als in de 'caddy' ook de mogelijkheid voor rolstoelvervoer aanwezig is, geldt dit voertuig als zowel een personenauto als rolstoelvoertuig.

Toelichting op indicatie Taxi (personenwagen):

De klant wordt altijd en bij elke rit met een model personenauto vervoerd.

Toelichting op indicatie (taxi) Bus:

De klant wordt altijd en bij elke rit met een model taxibus vervoerd.

Toelichting op indicatie Voorin:

Vervoersoptie voor reizigers die collectief vervoerd kunnen worden, maar recht hebben op een specifieke zitplaats in de taxi of de bus (voorin). In zowel de taxi als de bus kan per rit maar één persoon met de indicatie voorin reizen.

Toelichting op indicatie Rechtstreeks:

Bij deze indicatie wordt de klant via de kortst mogelijk route van het vertrekadres naar het bestemmingsadres gebracht. Als meerdere klanten dezelfde rit geboekt hebben, worden zij samen vervoerd. Als andere klanten (in hetzelfde voertuig) naar een andere bestemming moeten, dient de klant met de indicatie rechtstreeks als eerste naar de bestemming gebracht te worden. Gedurende de rechtstreekse rit mogen geen andere klanten opgehaald en/of afgezet te worden. Wel kunnen andere klanten in hetzelfde voertuig gecombineerd meereizen.

Toelichting op individueel vervoer: de reiziger mag niet met andere reizigers gecombineerd worden, met uitzondering van medereizigers die op dezelfde rit als de reiziger worden bijgeboekt. Zij reizen derhalve altijd rechtstreeks.

Uitzondering individueel vervoer

U heeft van uw gemeente een indicatie gekregen die recht geeft op individueel vervoer met Omnibuzz. Het individueel vervoer kan op bepaalde tijdstippen problemen opleveren, omdat veel voertuigen op hetzelfde moment ingezet moeten worden. Dit is bijvoorbeeld het geval in de avonduren bij een aantal bestemmingen waar kien-activiteiten worden georganiseerd. Op deze tijdstippen is het moeilijk om meerdere personen individueel te vervoeren, omdat voor ieder individu een ander voertuig ingezet moet worden. Dit veroorzaakt problemen in de planning en kan ertoe leiden dat ritten te laat worden uitgevoerd.

Om deze problemen te voorkomen worden alle klanten collectief vervoerd vanaf deze kienlocaties. Collectief wil zeggen: samen met anderen, een omweg is mogelijk. Dit doen wij in opdracht van uw gemeente. Indien u van mening bent dat u niet met andere klanten vervoerd kunt worden, kunt u zich tot Omnibuzz wenden. Uiteindelijk zal de gemeente beslissen of aan uw verzoek gehoor gegeven zal worden.

Voor alle duidelijkheid: voor alle overige ritten blijft uw indicatie individueel gehandhaafd.

Toelichting kamer-tot-kamer vervoer: Het kamer-tot-kamer vervoer betreft het ophalen van de reiziger in de woning / wooneenheid inclusief de begeleiding naar het voertuig of omgekeerd. Het betreft géén draag- of liggend vervoer. De chauffeur dient de geïndiceerde reiziger te ondersteunen bij het veilig achter laten van de woning. De indicatie kamer-tot-kamer geeft alleen recht op begeleiding van/naar de kamer als er sprake is van een woonadres. Als deze personen moeten worden afgezet of opgehaald bij een ziekenhuis, winkelcentrum en/of voetgangersgebied, dan moet worden geboekt op de reguliere afspreekpunten die ook voor andere klanten van toepassing zijn.

Toelichting extra Zorg: Gemeenten mogen geen (medische) achtergrond van individuele klanten verstrekken aan Omnibuzz. De gemeente kan wel de indicatie Extra Zorg toekennen, welke o.a. bevat:

- Reist verplicht op rekening, geen contante betaling;
- Reizen zonder pas is toegestaan;
- Wachtijd van 2 minuten maximaal 5 minuten;
- Chauffeur wijkt nooit af van geboekte bestemming.
- Indien gewenst, speciale afspraken bij de ritreservering.

Toelichting persoonlijke Overdracht: De indicatie Persoonlijke Overdracht is een aanvulling op de indicatie Extra Zorg. De specificaties van de indicatie extra zorg zijn ook van toepassing op deze indicatie. Het overdragen van de klant is de extra toevoeging bij deze indicatie, welke bevat: Bij bestemming (heen- en terugreis) belt de chauffeur aan en wacht tot de klant aan iemand is overgedragen.

De gemeenten kunnen twee specificaties aan bovenstaande vervoersindicaties toevoegen, welke bedoeld zijn om de klant te beschermen in het vervoer. Deze twee opties zijn:

1. Klant mag niet zelf ritten aanvragen.

Wanneer de gemeente deze optie toevoegt, dient vastgelegd te worden dat de klant niet zelf ritten kan boeken en dus niet worden ingeboekt. Hiervoor zijn aanvullende afspraken nodig, zoals formalisering en machtiging van aangewezen personen die ritten mogen reserveren namens de klant.

2. Klant mag geen VEP aanvragen.

Vanuit bescherming van de klant, zowel op gebied van reizen als financiële risico's, kan worden overwogen dat een klant geen Voor Elkaar Pas mag aanvragen of gebruiken.

Opmerking

De indicatie Verplichte begeleiding kan niet samen met de indicatie Persoonlijke Overdracht, en visa versa. Wanneer een klant de indicatie Persoonlijke Overdracht heeft, draagt de chauffeur de klant aan iemand over. Als bij de klant verplichte begeleiding wordt geïndiceerd, is de overdracht niet meer nodig aangezien er al een begeleiding aanwezig is bij de klant.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het indiceren van klanten en bepalen de persoonlijke vervoersspecificaties.

Bovendien kunnen op klantniveau aanvullende afspraken vastgelegd worden in de klantadministratie, zoals:

- Ontheffing voor gordelplicht, via officiële procedure CBR;
- Instap via lift voor gebruikers scootmobiel die de instap via de reguliere trap niet kunnen maken;
- Ontheffing voor verbod op in rijden voetgangersgebied voor klanten die in het voetgangersgebied woonachtig zijn;
- Andere specifieke individuele afspraken.

Gemeenten zijn verder vrij om te bepalen of zij gebruik maken van het verstrekken van onderstaande vormen van begeleiding of hulpmiddelen.

Begeleiding

- Verplichte begeleiding: begeleider die op basis van een indicatie van de gemeente mee moet reizen met de Wmo-reiziger omdat daartoe een medische en/of verzorgende noodzaak is vastgesteld door de gemeente. Indien deze indicatie is afgegeven, kan en mag de Wmo-pashouder niet alleen reizen. De verplichte begeleider is ten minste 12 jaar en in staat om de Wmo-reiziger adequaat te begeleiden tijdens de rit. Een klant mag vanaf 12 jaar zelfstandig reizen, tot zijn twaalfde is begeleiding verplicht. De verplichte begeleider betaalt geen reizigersbijdrage. **Let op!** Bij toekenning van deze indicaties is het niet toegestaan dat de klant alleen reist en hier zal door de chauffeurs ook op gehandhaafd worden.
- Hulphond: hond die de reiziger hulp biedt vanwege zijn/haar beperking. De vervoerder vervoert de hond gratis.

Hulpmiddelen

- (duw)rolstoel;
- elektrische rolstoel;
- scootmobiel;
- opvouwbare rolstoel;
- rollator;

4.4 Budgetten

In een aantal gemeenten kunnen klanten onbeperkt tegen het gereduceerd tarief reizen. In andere gemeenten krijgen pashouders een beperkt aantal zones dat per jaar tegen het gereduceerd tarief gereisd kan worden. De budgetten worden door de betreffende gemeente vastgesteld, jaarlijks opnieuw toegekend en resterende zones kunnen niet worden meegenomen naar het nieuwe jaar. Nieuwe klanten ontvangen steeds een budget tot het eind van het lopend jaar, berekend naar rato. Indien het budget op is, kan de klant blijven reizen tegen een hoger (kostendekkend) tarief, zie tarief 5 in paragraaf 11.2. Let op, het reizen naar puntbestemmingen is dan NIET meer mogelijk.

Voor klanten die in de problemen komen, kunnen gemeenten in specifieke omstandigheden bovendien een uitzondering maken en een hardheidsclausule toekennen. Voorbeelden zijn overwegend gebruik voor bezoek aan ziekenhuis/arts of bezoek aan ouder/partner in een zorginstelling. In dat geval kan men extra zones tegen het lage (Wmo-pashouder) tarief reizen. In sommige gemeenten is dit extra budget gekoppeld aan een specifieke bestemming.

In de gemeenten waar de budgettering wordt toegepast, kan de hoogte van de budgetten verschillen. Zie voor een compleet overzicht bijlage 1.

4.5 Verhuizing

Als een klant binnen de gemeente verhuist, heeft dit geen gevolgen voor het vervoer met Omnibuzz. Als een klant naar een andere gemeente verhuist, wordt deze uit de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) uitgeschreven bij de gemeente. De afdeling WMO zal in principe om deze reden de vervoerpas blokkeren. Om gebruik te blijven maken van het vervoer, dienen klanten een nieuwe pas aan te vragen bij de nieuwe gemeente. Hierbij dient de klant zelf de termijnen in acht te nemen en de voorzieningen tijdig aan te vragen.

5. Ritten reserveren

5.1 Vooraanmeldtijden

Het advies aan de reiziger is om de rit aan te melden, zodra bekend is dat de reiziger de rit wil gaan maken. U kunt uw ritten al een maand van te voren boeken. Als klanten de gereserveerde ritten eerder doorgeven, kunnen de vervoerders het vervoer beter plannen. De volgende minimale vooraanmeldtijden gelden:

- Voor ritten met een opgegeven ophaaltijd bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 1 uur;
- In geval van een (tijdelijke) aannamesstop (zie 3.5) kan deze vooraanmeldtijd oplopen om de rituitvoering te garanderen.
- Voor prioriteitsritten met een opgegeven aankomsttijd bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 2 uur;
- Voor een reservering via website, email of klantportaal bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 2 uur;
- Voor ritten op bijzondere dagen zoals Kerstmis wordt actief het verzoek gecommuniceerd dat klanten minimaal twee dagen van tevoren reserveren.
- Als u vanuit het ziekenhuis een rit naar huis boekt, wordt de rit ingeboekt op 30 minuten.

5.2 Drukke en op tijd reserveren

Om het vervoer tijdens de drukte van de feestdagen aan het einde van het jaar goed te laten verlopen, adviseren wij u om ritten tijdig te reserveren. Als u tijdens de Kerstdagen wilt reizen, dient u de rit bij voorkeur vóór 23 december 17:00 uur te reserveren. Om op oudejaarsavond of nieuwjaarsdag te kunnen reizen, dient u de rit liefst uiterlijk 30 december vóór 17:00 uur te reserveren.

Ook buiten de feestdagen helpt het op tijd reserveren de vervoerders om een goede planning te maken. Daar heeft u als reiziger zelf het meeste voordeel van. Als het kan, reserveer dan dus ruim op tijd! U kunt uw rit tot maximaal een maand van tevoren reserveren. Vaste ritten worden wel voor langere tijd vooruit geboekt.

5.3 Reizen tijdens de piekuren

Er zijn momenten dat heel veel klanten tegelijk willen reizen met Omnibuzz. Vervoerders hebben hierdoor soms onvoldoende voertuigen beschikbaar om alle ritten op tijd uit te kunnen voeren. Om vertragingen te voorkomen, is afgesproken dat onze vervoerders kunnen aangeven op welke tijdstippen hun voertuigen (bijna) vol zitten. In die gevallen kan de ritreservering u adviseren om te kiezen voor een andere ophaaltijd als u een rit wil reserveren. Dit kan iets vroeger of iets later zijn. Wij verzoeken u om dit advies zoveel mogelijk op te volgen, zodat de ritten goed uitgevoerd kunnen worden.

5.4 Telefonisch

Ritten reserveren kan telefonisch. De telefonist(e):

- Herhaalt uw rit-gegevens;
- Als bij u een hulpmiddel (rolstoel, rollator, scootmobiel etc.) is geregistreerd, vraagt de medewerker of u dit hulpmiddel meeneemt;
- Vermeldt de kosten van de rit;
- Heeft uitstekende kennis van de spelregels van het vervoerssysteem;
- Heeft een servicegerichte en klantvriendelijke instelling;
- Heeft kennis en ervaring met betrekking tot de omgang met verschillende gebruikersdoelgroepen;

- Heeft goede kennis van belangrijke bestemmingen binnen het gebied;
- Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal, zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is;
- Kan omgaan met klanten die Limburgs dialect spreken;

5.5 Website

Ritten reserveren kan tevens via onze website www.omnibuzz.nl. Bij het reserveren via de website worden de volgende gegevens gevraagd: naam, pasnummer, ophaaladres, bestemmingsadres, tijdstip gewenste vertrek/aankomst, hulpmiddelen en aantal personen. Klanten ontvangen altijd eerst een ontvangstbevestiging en vervolgens een bevestiging van de ritreservering. De tweede bevestiging is de bevestiging dat de rit daadwerkelijk geboekt is.

5.6 Vaste ritten

Het is mogelijk om regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) voor langere tijd vast te leggen. We noemen dat een vaste rit. Reserveren van vaste ritten kan bij de ritreservering, de rit hoeft dan slechts één keer door te worden gegeven.

Op basis van ervaringen worden op een aantal feestdagen en vakantieperiodes geen vaste ritten uitgevoerd en geboekt, omdat dit veel loosmeldingen oplevert. Als uw vaste rit op zo'n feestdag toch door moet gaan, moet u dit dus apart doorgeven aan de afdeling ritreservering. De dagen waarop geen vaste ritten worden geboekt, zijn opgenomen in bijlage 2.

5.7 Taxipoints

Ritten kunnen ook geboekt worden via Taxipoints. De terugrit vindt onder dezelfde voorwaarden plaats als de heenrit. Dat betekent dat de terugrit altijd wordt geboekt met alle kenmerken van de heenrit, zoals aantal meereizende, begeleiders, eventuele hulpmiddelen etc. Verandert er iets ten opzichte van de heenrit, dient men altijd telefonisch te reserveren. Heeft er geen heenrit plaatsgevonden, boekt het Taxipoint een rit naar het huisadres voor één persoon. Reist er een begeleider mee of zijn er andere wijzigingen, dient er altijd telefonisch gereserveerd te worden.

In het UMC+ Maastricht is de Taxipoint vervangen door een directe telefoonverbinding met de ritreservering. Vanuit alle ziekenhuizen in Limburg geldt een ophaaltijd van 30 minuten voor ritten naar huis, ongeacht of er een Taxipoint staat. Ook in de Makado in Beek staat een Taxipoint. Van hieruit worden ritten op 60 minuten geboekt. Alle Taxipoints zijn opgesomd in bijlage 3. De Taxipoints kunnen alleen gebruikt worden tijdens de openingstijden van ritreservering en de locatie waar ze geplaatst zijn.

5.8 OV reisadvies

Indien van toepassing kan de reiziger op termijn geïnformeerd worden over de mogelijkheden om voor de verplaatsing gebruik te maken van Openbaar Vervoer middels een OV reisadvies.

5.9 Groepsritten

Voor instellingen en organisaties die regelmatig ritten willen reserveren voor groepen, biedt Omnibuzz de mogelijkheid groepsritten te boeken. Dit kan voor groepen vanaf 3 tot maximaal 250 personen. Voorwaarde is wel dat alle reizigers een geldige Omnibuzz pas hebben.

Voor het boeken van groepsritten gelden afwijkende voorwaarden. Voor meer informatie over de groepsritten kunt u contact opnemen met Omnibuzz.

5.10 Omnibuzz Klantportaal

Bij gebruik van het Omnibuzz Klantportaal gelden in principe de voorwaarden en spelregels zoals omschreven in het vervoersreglement. In deze paragraaf worden de afwijkende voorwaarden en de specifieke regels voor het klantportaal omschreven.

Het klantportaal is bedoeld voor alle klanten die beschikken over een e-mailadres. Klanten die de specifieke indicatie verplichte begeleiding hebben, verkrijgen momenteel bij aanmelding voor het klantportaal geen toegangsgegevens vanuit Omnibuzz en kunnen hierdoor voorlopig nog geen gebruik maken van het klantportaal.

Om gebruik te maken van het klantportaal, is het hebben van een e-mailadres een voorwaarde. Wanneer derden (naasten of familie) ritten willen boeken via het klantportaal namens een klant, dan is een machtigingsformulier noodzaak voor het verlenen van toegang.

Openingstijden klantportaal

Ritten reserveren via het klantportaal kan tussen 07.00 uur en 22.00 uur van maandag t/m zondag.

Het klantportaal is 24 uur per dag beschikbaar. Klanten kunnen reserveringen plaatsen tussen 06.00 uur en 00.00 uur met een minimale vooraanmeldtijd van 2 uur. In het weekend is het niet mogelijk om ritten te boeken tussen 00.00 uur en 02.00 uur. Het annuleren van ritten in deze tijdsperiode is wel mogelijk.

Bij het boeken van ritten buiten openingstijden volgt de volgende melding:

"In deze fase is het nog niet mogelijk om ritten te boeken als u wilt reizen tussen 00.00 uur en 02:00 uur in het weekend. U kunt deze rit wel reserveren via 0900-0699 of via het mailformulier op www.omnibuzz.nl"

Vooraanmeldtijd , wijzigen of annuleren ritten

De vooraanmeldtijd is, zoals omschreven in paragraaf 5.1, minimaal 2 uur. Annuleren van ritten via het klantportaal dient minimaal 1 uur voor de geplande rit plaats te vinden. Ritten wijzigen via het klantportaal is nog niet mogelijk. Hiervoor dient de onjuiste rit geannuleerd te worden en een nieuwe rit te worden ingeboekt.

Ritten invoeren via klantportaal

De klant, of gemachtigde, is zelf verantwoordelijk voor juiste invoer van ritgegevens. Wanneer de klant een onjuist adres invult, is dit de verantwoordelijkheid voor de klant zelf. Het klantportaal controleert enkel of het ingevoerde adres bestaat. De klant vult hiervoor plaats, straatnaam en huisnummer in. Nieuwe adressen van bijvoorbeeld nieuwbouwwijken staan niet automatisch in het adressenbestand van het klantportaal. 1 keer per 3 maanden worden deze nieuwe adressen geüpdatet door Omnibuzz.

Voor alle gemeenten geldt dat de maximale reisafstand 5 zones omvat. Dit geldt eveneens voor ritten naar het buitenland. Ritten die langer zijn dan 6 zones (5 reiszones + 1 opstapzone) zijn puntbestemmingen en bij sommige gemeenten toegestaan tegen betaling van een hoger tarief. Ritten langer dan 6 zones, ofwel puntbestemmingen, zijn niet mogelijk om te boeken via het klantportaal. Hiervoor verschijnt de volgende melding:

"In deze fase is het nog niet mogelijk om deze rit te boeken. U kunt maximaal 6 zones boeken (5 reiszones + 1 opstapzone). U kunt deze rit wel reserveren via 0900-0699 of via het mailformulier op www.omnibuzz.nl"

Geregistreerde hulpmiddelen staan bij het boeken van een rit via het klantportaal allemaal aangevinkt. De klant dient zelf uit te vinken welke hulpmiddelen voor die rit niet van toepassing zijn. Op basis van de aangevinkte hulpmiddelen bepaalt de vervoerder de planning van de ritten en inzet van zijn vervoersmiddelen.

Bij het boeken van ritten via het klantportaal kunnen opmerkingen ingevoerd worden in het daarvoor bestemde opmerkingenveld. De klant wordt geacht hier niets in te vullen t.a.v. de indicaties in de uitvoering van het vervoer.

Het meereizen van een OV-begeleider of andere meereizenden, gekoppeld aan de klant, kan via het klantportaal worden aangegeven. Dat wordt doorbelast in de eigen bijdrage en is tevens zichtbaar voor de vervoerder. Het meereizen van kinderen kan niet specifiek worden aangegeven. Als de klant een indicatie heeft voor verplichte begeleiding, dan kan de klant voorlopig niet gebruik maken van het klantportaal.

Groepsritten

Begeleiders van een woonvorm krijgen, middels een machtigingsformulier, een groepstoegang tot de accounts van alle bewoners van de afdeling. Begeleiding kan dan via het klantportaal per bewoner ritten boeken. De begeleiders van de woonvorm zijn zelf verantwoordelijk om wijzigingen en verhuizingen door te geven van hun groepsleden. Zo ook het aanmelden van nieuwe bewoners.

Status ritten

In het klantportaal kunnen klanten de status van de gereserveerde ritten zien. De klant kan zien wanneer de rit is aangemeld en wat de verwachte aankomsttijd is (vanaf 1 uur voor de gewenste vertrektijd). Het statusoverzicht worden loosmeldingen van ritten ook weergegeven. Opnieuw boeken van ritten

via het klantportaal kan enkel voor over 2 uur. Wanneer de klant direct of binnen een kort tijdsbestek een nieuwe rit nodig heeft, zal de klant contact moeten opnemen met de ritreservering via 0900-0699.

Overzicht budgetverbruik

Via het klantportaal kunnen klanten hun actieve budgetten raadplegen. Klanten kunnen een overzicht zien van hun toegekende zones onderverdeeld in gebruikte zones, beschikbare zones en gereserveerde zones. Iedere nacht wordt het budget geüpdatet t.a.v. de gereden ritten. Het budget is dus nog niet gelijk na de gereden rit bijgewerkt in het klantportaal, dit is pas de volgende dag zichtbaar.

Bij het boeken van een rit via het klantportaal, wordt de ritprijs t.a.v. de ingevoerde rit weergegeven. De ritprijs per geboekte rit is afhankelijk van het aantal beschikbare zones (budgetten). Bij het overschrijden van het budget, wordt een hoger tarief toegekend voor de ingevoerde rit. Het is echter niet mogelijk om via het klantportaal te boeken, wanneer het budget verbruikt is. De klant kan tegen hoog tarief reizen door contact op te nemen met de ritreservering via 0900-0699 of via het mailformulier op www.omnibuzz.nl. Daarnaast wordt de klant bij overschrijding van het budget in het klantportaal gewezen op de mogelijkheid om contact op te nemen met de WMO-afdeling van hun gemeente.

Algemeen

Voor meer informatie t.a.v. de functionaliteiten van het klantportaal, kan de klant op de website de uitgebreide Q&A of instructie raadplegen. Daarnaast kan er contact worden opgenomen met de ritreservering van Omnibuzz via 0900-0699 en uitgebreide vragen kunnen doorgestuurd worden naar mijn.omnibuzz@omnibuzz.nl.

6. Reizen

De uitvoering van het vervoer betreft het taxivervoer zonder overstap van deur-tot-deur, of kamer-tot-kamer (bij deze specifieke indicatie). Daarnaast bestaan opstapplaatsen in bijvoorbeeld binnensteden, winkelcentra of natuurgebieden die op initiatief van en in overleg tussen opdrachtgever en/of vervoerder zijn bepaald. De lijst van deze plaatsen op dit moment is opgenomen in bijlage 4.

Collectief vervoer kan slechts efficiënt worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. Reizigers kunnen dus gecombineerd vervoerd worden. Daarvoor is het soms noodzakelijk dat er wordt omgereden. Bij het omrijden voor een combinatie mag de extra reistijd bij ritten maximaal 30 minuten bedragen. Dat betekent dat de totale reisduur van een rit maximaal de normale reisduur van een rit plus 30 minuten mag zijn. Een rit van 20 minuten, mag inclusief omrijtijd dus maximaal 50 minuten duren.

Elke reiziger heeft recht op een eigen zitplaats en/of rolstoelplaats.

6.1 Ophaaltijd, aankomsttijd en reistijd

Bij het aanmelden van een rit kan de reiziger aangeven of de reiziger een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomstijdstip (prioriteit). Ritten kunnen alleen onder de volgende voorwaarden als prioriteitsrit (met aankomstgarantie) worden aangeduid:

- een eenmalige (kerkelijke) plechtigheid, zoals een uitvaart- of huwelijksceremonie, communie of doop;
- afspraak in het ziekenhuis met arts/specialist (geen ziekenbezoek);
- aansluiting op Openbaar Vervoer.

In de uitvoering zijn de volgende marges van toepassing:

- In het geval van een opgegeven ophaaltijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd. Een uitzondering hierop is wanneer de reiziger instemt met eerder ophalen (maximaal 20 minuten) dan de toegestane marge, mits dit door de vervoerder is geregistreerd.
- In het geval van een opgegeven aankomsttijd (prioriteitsrit) geldt dat de reiziger niet later dan de afgesproken aankomsttijd aanwezig mag zijn. De reiziger kan wel (maximaal) 30 minuten eerder dan de opgegeven aankomsttijd worden afgezet.

6.2 Het ophalen van de reiziger

- De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres bij de reiziger door aan te bellen of door zich te melden bij de receptie.
- Er geldt een wachttijd van 2 minuten. Voor klanten in een rolstoel of een scootmobiel geldt een wachttijd van 5 minuten. Indien de reiziger na deze wachttijd niet bij de chauffeur is verschenen, mag de vervoerder vertrekken zonder de reiziger.

- De chauffeur begeleidt de reiziger van de deur naar het voertuig, en omgekeerd.
- Indien de terugbelservice niet geactiveerd is, terwijl dit wel had moeten gebeuren, geldt een minimale wachttijd van 4 minuten voor lopers en 7 minuten voor reizigers met rolstoel.

6.3 Terugbelservice

De opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip. De vervoerder dient contact te zoeken met de reiziger om de reiziger middels een terugbelservice te informeren over het verschijnen van de taxi. De volgende eisen gelden aan deze terugbelservice:

- geldt alleen indien de reiziger hierom heeft gevraagd en/of heeft ingestemd;
- de chauffeur belt tussen 5 en 10 minuten voor de verwachte voorrijdtijd naar de reiziger.

6.4 Loosmeldingen

Indien de chauffeur de reiziger niet kan vinden en het telefoonnummer van de reiziger bekend is, dient de vervoerder minimaal één maal live telefonisch contact te zoeken met de reiziger teneinde een loosrit te voorkomen.

Als ritten van eenzelfde klant regelmatig loos gemeld worden, zal de klant hier proactief voor worden benaderd. Dit betekent eerst een telefonische waarschuwing, vervolgens een officiële schriftelijke waarschuwing en tenslotte kan een sanctie worden opgelegd. Het bepalen van deze sanctie is maatwerk en afhankelijk van het (relatief) aantal loosmeldingen, de aard van de loosmeldingen en de persoonlijke omstandigheden van de klant. In ieder geval dient sprake te zijn van herhaling en verwijtbaar gedrag.

Bij een loosmelding die niet verwijtbaar is aan de klant, wordt een nieuwe rit geboekt op 30 minuten. Als de loosmelding verwijtbaar is aan de klant, geldt de vooraanmeldtijd van een standaard rit, te weten 60 minuten.

6.5 De reiziger

- dient vanaf 15 minuten voor het afgesproken ophaaltijdstip gereed te staan;
- dient gereed te staan op het opgegeven ophaaladres, afspreekpunt of halteplaats;
- dient een rit zo vroeg mogelijk te annuleren als deze niet uitgevoerd hoeft te worden;
- dient zorg te dragen dat de rit conform afspraken betaald kan worden;
- volgt de door de chauffeur gegeven aanwijzingen of instructies op;
- dient voorafgaand aan de rit de veiligheidsgordel om te doen;
- dient de chauffeur en de medereizigers met respect te benaderen;
- mag de taxi niet beschadigen of verontreinigen;
- mag niet roken en geen gebruik maken van alcoholhoudende dranken;
- mag geen verdovende middelen meenemen en/of gebruiken;
- mag de chauffeur en anderen niet lastig vallen en/of bedreigen;
- mag de chauffeur niet hinderen bij de uitoefening van zijn taak;
- agressief en/of handtastelijk gedrag zijn niet toegestaan.

6.6 Agressieprotocol

Omnibuzz wil dat haar medewerkers iedere klant met respect behandelen en te woord staan. De medewerkers mogen andersom ook een respectvolle benadering van de klant verlangen.

Daarom zijn onder andere gedragsregels opgesteld voor klanten en medewerkers. Klanten die zich onjuist behandeld voelen, kunnen gebruik maken van de klachtenregeling.

Als medewerkers van Omnibuzz of een van de vervoerders geconfronteerd worden met tegen hen gerichte vormen van agressie, treedt het agressieprotocol in werking. Agressie in het vervoer wordt niet als normaal beschouwd en absoluut niet getolereerd. Er is sprake van onacceptabel gedrag wanneer de klant verbaal en/of fysiek geweld, discriminatie, seksuele of overige intimidatie gebruikt. Om alle vormen van agressie te voorkomen en de veiligheid van medewerkers en klanten te vergroten, hanteert Omnibuzz één overkoepelend agressieprotocol. Dit geldt voor alle ritten die in opdracht van Omnibuzz uitgevoerd worden. Dit agressieprotocol kunt u opvragen bij de klantenservice van Omnibuzz.

7. De chauffeur¹

- is herkenbaar als chauffeur door representatieve bedrijfskleding en/of een duidelijk zichtbare badge;
- de chauffeur brengt de klant altijd naar het opgegeven bestemmingsadres en mag hier niet van afwijken;
- heeft een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling;
- past goede sociale omgangsvormen toe;
- begeleidt u van de deur van het ophaaladres naar de deur van het voertuig en vice versa. De centrale hal van een flatgebouw/verzorgingstehuis geldt hierbij als deur;
- belt aan/meldt zich;
- respecteert de wachttijd;
- helpt met in- en uitstappen;
- helpt met het dragen van bagage (2 normale boodschappentassen);
- helpt met het omdoen van de veiligheidsgordel als u dat wil;
- controleert of alle inzittenden gebruik maken van veiligheidsgordels;
- rijdt – indien nodig – de rolstoel in of uit het voertuig en maakt tevens de veiligheidsgordel vast.
- de chauffeur zet rolstoel, scootmobiel of rollator vast in het voertuig conform de geldende richtlijnen;
- heeft een goede kennis van wegen, straten en scholen binnen het vervoergebied, dan wel kennis van het gebruik van routeplan-apparatuur;
- heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- kan omgaan met reizigers die spreken in Limburgs dialect;
- verricht geen medische handelingen anders dan waarvoor hij/zij bevoegd is;
- heeft kennis van de spelregels van het vraagafhankelijke vervoerssysteem;
- heeft ervaring in de omgang met de doelgroep en haar beperkingen;
- activeert de terugbelservice, zodat de reiziger tijdig weet dat het voertuig spoedig komt;
- zorgt voor het opbergen en vastzetten van de rollator, opvouwbare rolstoel of bagage in de bagageruimte van het voertuig;
- ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- parkeert het voertuig zodanig dat cliënten niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat cliënten toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij;
- draagt zorg voor orde en rust in het voertuig;
- ziet erop toe dat er niet gerookt wordt in het voertuig, geen alcoholhoudende dranken worden gebruikt en/of verslavende middelen/(soft)drugs. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de reizigers, ook wanneer er geen reizigers worden vervoerd;
- draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers;
- biedt op verzoek van de reiziger een vervoerbewijs aan, waarop vermeld staat: naam van het contract, datum en tijdstip van uitgifte, instapplaats, uitstapplaats, aantal te reizen kilometers, hoogte van de reizigersbijdrage en het nummer van de klantenservice;
- zorgt voor een correcte betalingsafhandeling indien reiziger betaalt in voertuig.

8. Voertuigen

Omnibuzz hecht grote waarde aan een uniforme uitstraling van de voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van het vervoer. Alle voertuigen zijn voorzien van een goed zichtbaar aangebrachte herkenningssticker van "Omnibuzz" met bijbehorend logo. Verder dienen de voertuigen schoon, binnen en buiten representatief en schadevrij te zijn.

Alle in te zetten voertuigen:

- zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien;
- dienen elke klant zicht naar buiten te bieden;
- hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor alle reizigersgroepen;
- zijn rookvrij;

¹ Zowel de eisen voor chauffeurs als voertuigen zijn uitgebreid vastgelegd in het Programma van Eisen voor de vervoerders, onderdeel van het bestek.

- hebben voldoende (aparte) ruimte voor het vervoeren van rollators, looprekken, inklapbare rolstoelen en handbagage.
- zijn toegankelijk voor de betreffende reiziger;
- voldoen aan de specifieke (medische) vervoerbehoefden van de betreffende reiziger. De vervoerder dient rekening te houden met het feit dat reizigers uit de doelgroep Wmo-pashouders kunnen beschikken over indicaties vanuit de gemeenten die de inzet van een bepaald type voertuig vereisen.

Er zijn tijdig voldoende voor de gebruikers geschikte en toegankelijke voertuigen beschikbaar, dit betekent ook voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en).

8.1 Aanvullende eisen rolstoelmaterieel

Rolstoelvoertuigen:

- voldoen aan de nieuwste richtlijnen voor het vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs (Code VVR, opgesteld door Sociaal Fonds Taxi en te vinden op de website van Sociaal Fonds Taxi of op te vragen bij de klantenservice van Omnibuzz);
- zijn voorzien van een rolstoelplaats, welke is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger;
- zijn voorzien van sta-, grip-, en geleidestangen;
- zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel;
- de toegang tot en de bewegingsruimte binnen het voertuig voldoen aan de minimale maatvoering, opstaphoogte en andere voorwaarden om het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord te laten plaatsvinden.

9. Maximale Reisafstand

Omnibuzz vervoer is gebaseerd op de meest actuele zone-indeling. Het aantal te bereizen OV-zones wordt bepaald via de route die het minste aantal gepasseerde zones oplevert. De ligging van wegen speelt geen rol bij het bepalen van het aantal zones.

Elke rit dient te beginnen of te eindigen in het vervoersgebied van Omnibuzz. Dit bevat alle Limburgse gemeenten met uitzondering van Mook en Middelaar. Reizigers kunnen maximaal 5 zones (exclusief opstapzone) reizen tegen het geldende tarief. De reiziger kan ook naar Duitsland of België reizen. In het buitenland bestaat het zone-systeem niet, daar is de maximale reisafstand bepaald op 22,5 kilometer (5 zones x 4,5 km) van het vertrekadres voor het geldende gereduceerde tarief. De ritreservering bepaalt of een bestemming hierbinnen valt.

In de meeste gemeenten kunnen klanten geen langere afstanden met Omnibuzz reizen. Voor ritten die meer dan 5 reiszones bedragen, worden klanten doorverwezen naar Valys. In Beekdaelen, Maastricht en Parkstad kunnen klanten tegen een kostendekkend tarief tot een afstand van maximaal 10 reiszones met Omnibuzz ook naar andere bestemmingen reizen. In bijlage 4 staat een overzicht met de geldende afspraken per gemeente.

9.1 Puntbestemming

In heel Limburg zijn belangrijke bestemmingen aangemerkt als puntbestemming. Deze bestemmingen, zoals de ziekenhuizen, zijn ongeacht het aantal reiszones tegen het gereduceerde tarief bereikbaar, ook als de afstand meer dan 5 reiszones bedraagt.

Puntbestemmingen kunnen op verzoek van een gemeente op elk moment worden aangevraagd dan wel opgeheven.

Puntbestemmingen gelden niet voor klanten die hun budget overschreden hebben en tegen het hogere tarief blijven doorreizen.

9.2 Veerpont, tol en ontheffingen

Voor het gebruik van een veerpont gelden de volgende specifieke voorwaarden:

- Kosten voor tol, ontheffingen of veerpont komen voor rekening van de vervoerder
- Bij het bepalen van de lengte van een rit via de kortste route in zones gemeten, in het kader van de reikwijdte, telt een veerpont niet als zone mee;
- Bij het bepalen van het tarief voor de reiziger, geldt dat voor een veerpont géén extra zone in rekening wordt gebracht.

10. Wie of wat mag er mee

10.1 Vervoerpas

Om te kunnen reizen tegen gereduceerd tarief heeft de reiziger een vervoerpas nodig. De vervoerpas dient bij iedere rit aan de chauffeur te worden overhandigd zodat de in- en uitstaptijd kan worden geregistreerd. De vervoerpas is voorzien van het Omnibuzz-logo, naam reiziger, pasnummer, telefoonnummer en eventueel pasfoto.

Verlies of diefstal van de vervoerpas moet gemeld worden bij Omnibuzz. De pas wordt dan geblokkeerd. Na aanmelding ontvangt de reiziger een nieuwe pas met een nieuw pasnummer. Hiervoor krijgt de klant enkele dagen later een factuur voor de kosten ad. €5,-. 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.

10.2 Begeleiding en medereizigers

Reizigers kunnen een medereiziger meenemen. Wanneer de medereiziger geen pashouder is, dan betaalt deze een speciaal tarief. Kinderen tot twaalf jaar mogen uitsluitend reizen onder begeleiding. Een pashouder van onder de 12 jaar, krijgt de indicatie Verplichte begeleiding tot zijn twaalfde jaar. Een klant mag vanaf zijn twaalfde zelfstandig reizen.

Kinderen tot vier jaar mogen gratis met een betalende klant mee. Elke klant mag maximaal drie kinderen (tot 4 jaar) gratis meenemen. Omdat in de voertuigen van Omnibuzz geen autostoeltje/zittingverhoger aanwezig is, mogen kinderen die ouder dan 3 jaar zijn op de achterbank met de autogordel vervoerd worden. Kinderen jonger dan 3 jaar mogen zonder gordel op de achterbank vervoerd worden. Op de passagiersstoel voorin mogen alleen kinderen langer dan 1,35 met een gewone gordel vervoerd worden. Vanuit veiligheidsoverwegingen adviseert Omnibuzz dat mensen die met kinderen reizen zelf voor een passend autostoeltje/zittingverhoger zorgen. Daarvoor zijn de ouders/verzorgers van het kind zelf verantwoordelijk.

Een verplichte begeleider, indien van toepassing, reist gratis mee. SOHO-, ADL-, signaal- en blindengeleidehonden kunnen ook gratis meereizen, maar moeten wel geregistreerd staan. Andere (huis-) dieren mogen niet mee.

Een OV-begeleider kan gratis mee wanneer de reiziger in het bezit is van een OV-begeleiderskaart. De OV-begeleider is tenminste 12 jaar en in staat om de Wmo-reiziger adequaat te begeleiden tijdens de rit. Deze OV-begeleider reist (gratis) samen met de reiziger vanaf hetzelfde opstapadres naar dezelfde bestemming. Deze OV-begeleiderskaart dient geregistreerd te zijn bij Omnibuzz. De klant dient hiervoor een kopie op te sturen naar Omnibuzz, zodat op het moment van boeken duidelijk is of er sprake is van een geldige begeleiderspas.

10.3 Hulpmiddelen en bagage

Het vervoer is toegankelijk voor hulpmiddelen. De medewerker van ritreservering vraagt actief bij het reserveren van de rit naar medereizigers. Als begeleiders en/of hulpmiddelen zijn geregistreerd, vraagt de medewerker of die meegaan. De reiziger dient deze aan te melden bij de ritreservering.

Iedere reiziger mag, naast eventuele hulpmiddelen, maximaal 2 boodschappentassen of 1 big shopper meenemen. Ook 2 pakketjes gelijkwaardig aan het formaat boodschappentas zijn toegestaan. Het is niet toegestaan om losse boodschappen mee te nemen in het voertuig. Deze dienen altijd vervoerd te worden in een boodschappentas.

In bijzondere gevallen, zoals een ziekenhuisopname, is het toegestaan om extra bagage mee te nemen. Dit dient vooraf te worden afgestemd met Omnibuzz via e-mail, zodat deze informatie kan worden doorgestuurd naar de vervoerder.

10.4 Zoekgeraakte bagage

Indien een reiziger tijdens een rit iets vergeten of verloren is in het voertuig, kan er contact worden opgenomen met ritreservering op telefoonnummer 0900 – 0699.

Er dient een duidelijke omschrijving van het verloren object te worden opgegeven en het telefoonnummer waarop de reiziger te bereiken is.

Er wordt contact opgenomen met de vervoerder om navraag te doen. Deze informatie zal aan de klant worden teruggekoppeld.

Als basisregel dient de reiziger zelf het verloren voorwerp op te halen op de centrale. Het kan ook zijn dat de vervoerder aangeeft het voorwerp bij de reiziger te kunnen afgeven. Hier kan een vergoeding

voor worden gevraagd. In de praktijk zal dan een rit van de centrale naar de klant worden geboekt en betaald de klant de eigen bijdrage voor die rit. De reiziger is en blijft zelf verantwoordelijk voor zijn of haar bagage.

10.5 Rolstoelvervoer

Rolstoelvervoer zal uitgevoerd worden conform de geldende richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer, de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR). De rolstoelplaats dient voorzien te zijn van een veilige bevestiging van de reiziger. De chauffeur is verantwoordelijk voor het op juiste wijze vastzetten van de reiziger.

Er zijn al geruime tijd rolstoelen op de markt die geschikt zijn voor veilig vervoer. Deze voldoen aan ISO 7176-19 en zijn herkenbaar aan de sticker met het haaksymbool. Rolstoelen die aan deze norm voldoen, kunnen ook in de toekomst veilig vervoerd blijven worden. Als een keuze gemaakt wordt voor een rolstoel die niet voldoet aan ISO 7176-19, kan dat in de toekomst gevolgen hebben voor de toegang tot het vervoer en de overstap naar een reguliere zitplaats.

10.6 Vervoer scootmobiel

Een scootmobiel voldoet vrijwel nooit aan de eisen van ISO 7176-19 en kan derhalve niet als vervangende zitplaats dienen in een voertuig. Een scootmobiel wordt verstrekt als iemand in staat wordt geacht een beperkte afstand te lopen. Dat betekent ook dat de gebruiker in staat wordt geacht een overstap naar en van een reguliere zitplaats te maken en - met enige hulp - het voertuig via de reguliere ingang te betreden.

De chauffeur is verantwoordelijk voor het in- en uitrijden van een scootmobiel, de passagier betreedt het voertuig via de normale ingang. De chauffeur duwt de scootmobiel "op handkracht" via de lift naar binnen en zet hem vast als bagage. Voorwaarde is dat de scootmobiel is voorzien van vastzetogen waardoor deze goed kan worden vastgezet.

Mocht een klant met scootmobiel niet in staat zijn de trap of opstap te nemen, kan bij de gemeente een verzoek worden ingediend om hem of haar staand op de lift het voertuig te laten betreden. Daarbij is het een absolute voorwaarde dat de chauffeur de passagier zeer goed begeleidt. De chauffeur zorgt ervoor dat de passagier zich goed vasthoudt aan een handrail, gaat zelf mee op het platform, houdt zichzelf goed vast en biedt extra bescherming aan de passagier.

Een vervoerder kan ervoor kiezen een eenvoudige rolstoel ter beschikking te stellen om de passagier in het voertuig te rijden.

Als deze werkwijzen niet mogelijk zijn, zal een rit geweigerd worden.

10.7 Bijzondere afmetingen

Het maximum formaat van een hulpmiddel dat gegarandeerd mee kan met het vervoer zal worden vastgesteld.

Als uw hulpmiddel groter is, moet u de afmetingen en/of bijzonderheden door Omnibuzz laten registreren. Dit is van belang omdat de vervoerder dan kan bekijken of uw rolstoel mee kan en in welk voertuig. Het hulpmiddel moet voorzieningen hebben zodat het veilig vastgezet en vervoerd kan worden.

11. Tarieven, betalingen en bijdragen

11.1 Klanttarief/reizigersbijdrage

- De reiziger hoort bij het reserveren hoeveel de rit gaat kosten;
- De reizigerstarieven worden door de gemeenten vastgesteld en kunnen alleen door de gemeenten gewijzigd worden;
- De tarieven voor de reizigers bestaan uit een prijs per zone plus een opstaptarief (een extra zone);
- Reizigers kunnen een medereiziger meenemen. Wanneer de medereiziger geen pashouder is, dan betaalt deze een speciaal gereduceerd tarief;
- Geregistreerde begeleiders (Verplicht en OV), kinderen tot 4 jaar en geregistreerde hulphonden reizen gratis mee;
- De reiziger betaalt de eigen bijdrage voor de gemaakte ritten contant in het voertuig of achteraf aan Omnibuzz. In het laatste geval is door de klant een doorlopende machtiging afgegeven, zodat de kosten maandelijks automatisch kunnen worden geïncasseerd. In uitzonderlijke gevallen kan de klant achteraf zelf het verschuldigde bedrag overmaken.
- Voor de kosten in het OV gelden de tarieven die de desbetreffende OV-vervoerder in rekening brengt.

11.2 Soorten tarieven

De klantbijdragen worden jaarlijks door de gemeenten vastgesteld. In het vervoer van Omnibuzz gelden verschillende tarieven, afhankelijk van de klantcategorie en het reisgedrag:

1. Klant met geldige vervoerpas (binnen budget)

Dit betreft het basistarief voor klanten met een WMO-indicatie en geldige vervoerpas.

2. Meereizende reisgenoot (zonder vervoerpas)

Personen die met een pashouder meereizen, maar zelf geen vervoerpas hebben en niet als begeleiding reizen, betalen een speciaal tarief.

3. Meereizende begeleider (verplichte begeleider, OV-begeleider)

Begeleiders reizen, mits geregistreerd, gratis mee met de klant.

4. Tarief vanaf de zesde reiszone bij ritten verder dan 5 reiszones

Dit tarief is alleen van toepassing voor klanten uit de gemeenten Beekdaelen, Maastricht en Parkstad.

5. Tarief voor klanten die hun budget overschreden hebben

Als klanten het door de gemeente beschikbaar gestelde aantal zones (budget) volledig hebben gebruikt, kunnen zij toch met Omnibuzz blijven reizen. Ze betalen dan wel een hogere eigen bijdrage. De puntbestemmingen vervallen dan.

Een overzicht van de actuele tarieven treft u op de website van Omnibuzz. De actuele tarieven voor het Openbaar Vervoer vindt u op de website van de OV-vervoerder.

11.3 Andere bijdragen

De eerste vervoerpas is kosteloos voor de klant, ook defecte passen worden kosteloos vervangen. Voorwaarde is wel dat de klant de defecte pas naar Omnibuzz opstuurt. Bij verlies of diefstal van de pas wordt een bedrag van €5,- aan administratiekosten in rekening gebracht.

Als de klant gebruik maakt van de Voor Elkaar Pas gelden in sommige gevallen andere bijdragen, zie bijlage 5.

12. Kwaliteit en tevredenheid

Omnibuzz houdt de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid van de reizigers in de gaten. Hiervoor analyseert Omnibuzz de reisgegevens en voert kwaliteitscontroles uit in de eigen organisatie en bij de gecontracteerde vervoerders.

Om u optimaal van dienst te kunnen zijn, worden telefoongesprekken met de ritreservering opgenomen en drie maanden bewaard.

12.1 Cliëntenpanel

Omnibuzz maakt gebruik van een cliëntenpanel dat advies geeft over de inrichting en uitwerking van het vervoer.

12.2 Klanttevredenheid

Omnibuzz voert wekelijks een klanttevredenheidsonderzoek uit. Klanten worden dan gebeld en bevroegd over een rit die recent gereden is. Deze rit is maximaal twee dagen voor het onderzoek uitgevoerd. De uitkomsten worden vastgelegd en geven een gedegen beeld van de tevredenheid over de dagelijkse uitvoering.

12.3 Communicatie

Omnibuzz informeert klanten op verschillende manieren over het vervoer. Jaarlijks worden twee nieuwsbrieven verstuurd en de klantenservice is tijdens de kantooruren bereikbaar voor vragen en informatie. Hier kan ook een papieren versie van dit VR worden opgevraagd.

De meest actuele informatie is te vinden op de website van Omnibuzz (www.omnibuzz.nl), welke voldoet aan het Waarmerk drempelvrij. Dit is het Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites. Als een website toegankelijk is, kan deze door alle bezoekers goed worden gebruikt. Ook is de website dan beter vindbaar in zoekmachines. De website van Omnibuzz voldoet aan het hoogste niveau, drempelvrij niveau 3. Daarbij hoort het groene logo met 3 sterren. Dit betekent dat de website voldoet aan de webrichtlijnen 2 Level AA.

12.4 Klachten

Ondanks alle zorg die Omnibuzz aan uw vervoer besteedt, kan het gebeuren dat een rit niet naar wens verloopt. U kunt dan contact opnemen met het centraal meldpunt klachten van Omnibuzz. U dient uw klacht binnen 15 werkdagen telefonisch, schriftelijk of digitaal door te geven. Het is niet bedoeling klachten in te dienen bij anderen, zoals bij ritreservering of bij een chauffeur. Enkel het Centraal Meldpunt Klachten van Omnibuzz (0900 – 331 0550) neemt uw klacht in behandeling.

Wij verzoeken u vriendelijk om fouten in de uitvoering van uw rit altijd bij Omnibuzz te melden en hierover een klacht bij Omnibuzz in te dienen. Deze informatie helpt ons om de dienstverlening te verbeteren.

Het centraal meldpunt klachten zorgt voor:

- het verstrekken en verzenden van een ontvangstbevestiging aan de klager binnen drie werkdagen;
- bepalen of een klacht al dan niet ontvankelijk is;
- waar nodig opvragen van aanvullende informatie;
- het begeleiden van de procedure van de inhoudelijke behandeling van een klacht.

Het centraal meldpunt klachten stuurt de klacht binnen twee werkdagen voor onderzoek door naar de vervoerder of de desbetreffende afdeling van Omnibuzz. U ontvangt binnen 15 werkdagen na registratie een inhoudelijk antwoord op uw klacht.

Indien u het niet eens bent met de reactie, dan kunt u binnen 15 werkdagen aangeven dat u gehoord wilt worden in een klachtenadviescommissie.

De klachtenadviescommissie is betrokken bij de behandeling van en de advisering over de ingediende klachten tegen zowel Omnibuzz als de vervoerder en kan een advies uitbrengen over de afhandeling van een klacht. De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie en heeft één keer per maand zitting, waarbij de zitting afwisselend in de regio Zuid-Limburg en Noord/Midden-Limburg wordt georganiseerd.

Indien de klager zich niet kan verenigen met de klachtenafhandeling en het advies van de klachtadviescommissie, kan de klager een schriftelijke klacht indienen bij de Nationale Ombudsman (inzake klachten aangaande Omnibuzz) of de Geschillencommissie Taxivervoer (inzake klachten aangaande de vervoerder).

Voor de volledige Klachtenregeling Omnibuzz verwijzen wij u naar onze website.

12.5 Regeling particuliere taxivergoeding

Is de taxi te laat, dan kan de klant onder bepaalde voorwaarden op kosten van Omnibuzz een particuliere taxi bestellen. De klant dient dan als volgt te handelen:

- Indien de taxi 15 minuten na het afgesproken tijdstip niet is gearriveerd, geeft de klant een 1e te laat melding door bij de ritreservering. De ritreservering moet dan op een half uur een nieuwe rit boeken.
- Komt binnen dit half uur geen vervoer, dan meldt de klant dit als de 2e te laat-melding bij de ritreservering. De ritreservering geeft aan of de taxi nog komt en hoelang het duurt. De klant kan hierop wachten of duidelijk bij de ritreservering de bestelde rit annuleren onder vermelding van de beide te-laat-meldingen. Voordat een rit wordt geannuleerd krijgt de klant de vraag of hij/zij gebruik wil maken van de particuliere taxi-regeling. Dit gebeurt op het moment dat bekend is hoe lang de Omnibuzz-taxi nog op zich laat wachten.
- Als de klant hier gebruik van wilt maken, stuurt ritreservering de particuliere taxi naar de klant. De klant hoeft in het voertuig niet af te rekenen.

12.6 Schade door vertraging

Als u door vertraging gevolgschade lijdt, dus bijvoorbeeld te laat komt bij een (betaalde) activiteit en deze hierdoor (deels) mist, is de vervoerder hiervoor niet aansprakelijk en kunt u de kosten van deze activiteit niet aan de vervoerder terugvragen.

Bijlage 1: Overzicht budgetten

Gemeente	1. 1. Budgettering	1. 2. Max. jaarbudget	1. 3. Variabel
Beekdaelen	nee	N.v.t.	N.v.t.
Brunssum ²	nee	N.v.t.	N.v.t.
Heerlen	nee	N.v.t.	N.v.t.
Kerkrade	nee	N.v.t.	N.v.t.
Landgraaf	nee	N.v.t.	N.v.t.
Simpelveld	ja	450	ja
Voerendaal	ja	640	ja
Roerdalen	ja	590	nee
Beesel	ja	590	nee
Bergen	ja	590	nee
Gennep	ja	476	ja
Peel en Maas	ja	590	nee
Horst aan de Maas	ja	590	nee
Leudal	ja	590	nee
Maasgouw	ja	590	nee
Nederweert	ja	590	nee
Roermond	ja	590	nee
Venlo	ja	590	nee
Venray	ja	590	nee
Weert	ja	590	nee
Maastricht	Ja	750	Nee
Beek	ja	750	ja
Echt-Susteren	ja	750	ja
Eijsden-Margraten	ja	750	ja
Gulpen-Wittem	ja	750	ja
Meerssen	ja	590 ³	ja
Sittard-Geleen	ja	750	ja
Stein	ja	750	nee
Vaals	ja	750	ja
Valkenburg a/d Geul	ja	750	ja

Elke gemeente bepaalt:

1. Hanteren we een budget: ja of nee?
2. Het maximum zonebudget per jaar.
3. Bij een variabel budget bepaalt de gemeente het budget a.d.h.v. individuele klantkenmerken.

2) Voor nieuwe klanten vanaf 14 april 2020, voor bestaande klanten blijft de oude regeling van kracht,

3) Klanten die reeds vóór 1 januari 2021 klant waren van Omnibuzz, hebben een zonebudget van 750 zones per jaar.

Bijlage 2: Overzicht dagen zonder vaste ritten

Nieuwjaarsdag
Carnaval: van carnavalszondag tot en met de vrijdag na carnaval
1e Paasdag
2e Paasdag
Koninginnedag
Bevrijdingsdag
Hemelvaart
vrijdag na Hemelvaart
1e Pinksterdag
2e Pinksterdag
Van 1e Kerstdag t/m Nieuwjaarsdag
In de eerste week van het jaar worden vanaf Nieuwjaar enkele dagen geen vaste ritten geboekt. Dit is afhankelijk van de dag waarop Nieuwjaar valt. Voor concrete en actuele informatie verwijzen we naar de website van Omnibuzz.

Bijlage 3: Overzicht Taxipoints

- Ziekenhuis Zuyderland Heerlen;
- Ziekenhuis Zuyderland Sittard-Geleen;
- Ziekenhuis Laurentius Roermond;
- Ziekenhuis VieCuri Venlo;
- Ziekenhuis VieCuri Venray;
- Ziekenhuis Sint Jans Gasthuis Weert;
- Makado Beek.

Bijlage 4: max. reisafstand per gemeente⁴

Gemeente	Afspraak maximale reisafstand
Parkstad	5 reiszones tegen laag tarief, tot 10 reiszones tegen hoger tarief
Beekdaelen	
Brunssum	
Heerlen	
Kerkrade	
Landgraaf	
Simpelveld	
Voerendaal	
Noord-Midden Limburg	max 5 reiszones tegen laag tarief, geen mogelijkheid tot verder reizen met Omnibuzz
Roerdalen	
Beesel	
Bergen	
Gennep	
Peel en Maas	
Horst aan de Maas	
Leudal	
Maasgouw	
Nederweert	
Roermond	
Venlo	
Venray	
Weert	
Maastricht	5 reiszones tegen laag tarief, tot 10 reiszones tegen hoger tarief
Westelijke Mijnstreek/Heuvelland	max 5 reiszones tegen laag tarief, geen mogelijkheid tot verder reizen met Omnibuzz
Beek	
Echt-Susteren	
Eijsden-Margraten	
Gulpen-Wittern	
Meerssen	
Sittard-Geleen	
Stein	
Vaals	

⁴ In elke gemeenten zijn eveneens puntbestemming benoemd, zodat ziekenhuizen in de regio ook bereikbaar zijn voor klanten die verder dan 5 reiszones reizen. Zie voor meer informatie paragraaf 9.1.

Bijlage 5: Voor Elkaar Pas

De gemeenten vinden het belangrijk dat mensen zo veel en zelfstandig mogelijk kunnen deelnemen aan de maatschappij. Vervoer speelt hierbij een belangrijke rol. De Voor Elkaar Pas is ontwikkeld om het OV toegankelijk te maken voor de klanten van Omnibuzz, omdat het reizen met het OV heeft veel voordelen heeft.

Met de VEP kunt u zowel in het OV als met Omnibuzz-vervoer reizen; met één pas kunt u dus op meerdere manieren reizen. Indien u gebruik maakt van de Voor Elkaar Pas, vervangt deze uw huidige pas voor Omnibuzz-vervoer.

U betaalt voor de Voor Elkaar Pas € 8,00 per jaar. Met de VEP kan altijd iemand gratis met u meereizen in de bussen en treinen van Arriva. U kiest zelf per rit wie met u mee mag reizen. Indien u geen VEP begeleiderspas wenst betaalt u voor de Voor Elkaar Pas € 6,50 per jaar. Indien u de VEP wilt aanvragen, bent u verplicht om een automatische incasso te verstekken. U krijgt van ons een rekening toegestuurd en wij zorgen dat deze wordt geïncasseerd van uw bankrekeningnummer.

Bij verlies of diefstal van de Voor Elkaar Pas wordt € 7,50 in rekening gebracht voor een nieuwe Voor Elkaar Pas. Bij een defecte pas wordt kosteloos een nieuwe pas verstrekt.

Met de VEP krijgt u in de OV-bussen van Arriva altijd 37% korting en in de treinen van Arriva na negen uur 's ochtends 25% korting op het reguliere OV-tarief van Arriva in Limburg. Deze korting wordt automatisch verrekend.

Omnibuzz incasseert de vervoerskosten van het OV en van het Omnibuzz-vervoer achteraf via één gezamenlijke digitale factuur.

Op de website van Omnibuzz staat een lijst met veel gestelde vragen en antwoorden. Ook kunt u met vragen of voor aanvullende informatie terecht bij de klantenservice van Omnibuzz.

Bijlage 6: Wijzigingsoverzicht t.o.v. versie 12

- 'Bijlage 5: Overzicht actuele klantbijdragen per 01-01-2021' is verwijderd vanwege frequente wijzigingen. De actuele klantbijdragen vindt u altijd op onze website www.omnibuzz.

