



## Vervoerreglement Valleihopper

---



**Beheerbureau**

**01-01-26**

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

# Vervoerreglement Valleihopper

---

## Inhoud

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Leeswijzer .....                                                                    | 5  |
| Algemeen .....                                                                      | 6  |
| 01. Vervoerreglement .....                                                          | 6  |
| 02. Organisatie Valleihopper .....                                                  | 6  |
| 03. Uitvoeringsvorm vervoer .....                                                   | 6  |
| 04. Ritkilometers .....                                                             | 6  |
| 05. Ritreservering .....                                                            | 6  |
| 06. Contactgegevens .....                                                           | 7  |
| Wie kan mee .....                                                                   | 7  |
| 07. Gebruikers .....                                                                | 7  |
| 08. Begeleiding .....                                                               | 8  |
| 09. Verplichte/medische begeleiding .....                                           | 8  |
| 10. Sociale begeleiding .....                                                       | 8  |
| 11. Gezinstaxi .....                                                                | 8  |
| 12. Kinderen .....                                                                  | 8  |
| 13. Hulphond/(Huis)dieren .....                                                     | 9  |
| 14. Indicatie gemeente en vervoerspas .....                                         | 9  |
| 15. Geen indicatie vanuit de gemeente: OV-reiziger .....                            | 9  |
| 16. Niet toegestane ritten (Oneigenlijk gebruik) .....                              | 9  |
| Waar kunt u reizen .....                                                            | 10 |
| 17. Maximale ritlengte vraagafhankelijk vervoer .....                               | 10 |
| 18. Ritten langer dan 25 kilometer geïndiceerde pashouders .....                    | 10 |
| 19. Ritten van OV-reizigers (uit Utrechtse gemeenten) langer dan 25 kilometer ..... | 10 |
| 20. Valys .....                                                                     | 10 |
| 21. Puntbestemmingen .....                                                          | 10 |
| 22. Begin- en eindpunt van een rit .....                                            | 11 |
| 23. Veerpont .....                                                                  | 11 |
| Openingstijden .....                                                                | 11 |
| 24. Wanneer kunt u reizen .....                                                     | 11 |

# Vervoerreglement Valleihopper

|     |                                                   |    |
|-----|---------------------------------------------------|----|
| 25. | Reistijden jaarwisseling .....                    | 11 |
| 26. | Openingstijden callcenter .....                   | 12 |
| 27. | Openingstijden Klantenservice .....               | 12 |
|     | Ritkosten en betaling.....                        | 12 |
| 28. | Berekening kosten .....                           | 12 |
| 29. | Tarieven .....                                    | 12 |
| 30. | Betaalwijze.....                                  | 12 |
| 31. | Automatische incasso ritkosten aanvragen.....     | 13 |
| 32. | Werking automatische incasso .....                | 13 |
| 33. | Betalingsbewijs.....                              | 13 |
| 34. | Verkeerd tarief .....                             | 13 |
|     | Een rit bestellen .....                           | 14 |
| 35. | Een rit bestellen .....                           | 14 |
| 36. | Lokaal tarief.....                                | 14 |
| 37. | Wachttijd callcenter .....                        | 14 |
| 38. | Vooraanmeldtijden .....                           | 14 |
| 39. | Korte vooraanmeldtijd.....                        | 15 |
| 40. | Locaties korte vooraanmeldtijd .....              | 15 |
| 41. | NS-zonetaxi.....                                  | 15 |
| 42. | HaltetaxiRRReis .....                             | 15 |
| 43. | Gegevens ritbestelling .....                      | 15 |
| 44. | Bevestiging ritreservering .....                  | 16 |
| 45. | Internetreservering.....                          | 16 |
| 46. | Soort ritaanvraag .....                           | 16 |
| 47. | Gewenste vertrektijd (standaardrit) .....         | 16 |
| 48. | Gewenste aankomsttijd (aankomsttijdrit) .....     | 17 |
| 49. | Gegarandeerde aankomsttijd (prioriteitsrit) ..... | 17 |
| 50. | OV-aansluiting (prioriteitsrit).....              | 17 |
| 51. | Margetijden rondom ophalen.....                   | 17 |
| 52. | Vaste rit.....                                    | 18 |
| 53. | Groepsrit.....                                    | 18 |

# Vervoerreglement Valleihopper

---

|                                              |                                                               |    |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----|
| 54.                                          | Wijzigen en annuleren van een rit.....                        | 18 |
| Rondom aankomst en vertrek van de taxi ..... |                                                               | 18 |
| 55.                                          | Belservices.....                                              | 18 |
| 56.                                          | Margetijden rondom afzetten.....                              | 19 |
| 57.                                          | Toegestane reistijd (Omrijden) .....                          | 19 |
| 58.                                          | Gereed voor vertrek.....                                      | 19 |
| 59.                                          | Aanbellen en wachten .....                                    | 19 |
| 60.                                          | Hulp door chauffeur .....                                     | 20 |
| 61.                                          | Afspreekpunt.....                                             | 20 |
| 62.                                          | Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding) ..... | 20 |
| 63.                                          | Voertuig is er (nog) niet .....                               | 20 |
| 64.                                          | Weigeren vervoer door chauffeur .....                         | 21 |
| 65.                                          | Verkeerd voertuig .....                                       | 21 |
| 66.                                          | Niemand aanwezig .....                                        | 21 |
| 67.                                          | Reis niet onderbreken .....                                   | 22 |
| Uitvoering van de rit.....                   |                                                               | 22 |
| 68.                                          | Gedrag reiziger.....                                          | 22 |
| 69.                                          | Veiligheidsgordel.....                                        | 22 |
| 70.                                          | Hulpmiddel.....                                               | 23 |
| 71.                                          | Inrijden scootmobiel.....                                     | 23 |
| 72.                                          | Overstap naar zitplaats .....                                 | 23 |
| 73.                                          | Combineren.....                                               | 23 |
| 74.                                          | Reisverbod.....                                               | 23 |
| 75.                                          | Reisverbod besmettelijke ziekte .....                         | 24 |
| Hulpmiddelen en bagage.....                  |                                                               | 24 |
| 76.                                          | Hulpmiddelen.....                                             | 24 |
| 77.                                          | Liggend vervoer.....                                          | 24 |
| 78.                                          | Eisen aan hulpmiddelen .....                                  | 24 |
| 79.                                          | Hoeveel bagage.....                                           | 25 |
| Bijzonderheden voor Wmo-reizigers .....      |                                                               | 25 |
| 80.                                          | Extra rechten .....                                           | 25 |

# Vervoerreglement Valleihopper

---

|                             |                                                    |    |
|-----------------------------|----------------------------------------------------|----|
| 81.                         | Restricties .....                                  | 25 |
| 82.                         | Individueel vervoer .....                          | 25 |
| 83.                         | Gezinstaxi .....                                   | 25 |
| 84.                         | Kamer-tot-kamer vervoer.....                       | 26 |
| 85.                         | Kilometerbudget .....                              | 26 |
| 86.                         | Nuttige informatie over de reiziger .....          | 26 |
| Kwaliteit.....              |                                                    | 26 |
| 87.                         | Calamiteiten/ slecht weer.....                     | 26 |
| 88.                         | Kwaliteit en tevredenheid .....                    | 27 |
| 89.                         | Praktijkcontroles ritten.....                      | 27 |
| 90.                         | Reizigerspanel .....                               | 27 |
| 91.                         | Klanttevredenheidsonderzoek .....                  | 27 |
| 92.                         | Voertuig .....                                     | 27 |
| 93.                         | Herkenbaarheid voertuig.....                       | 28 |
| 94.                         | Toegankelijkheid .....                             | 28 |
| 95.                         | Eisen chauffeur .....                              | 28 |
| 96.                         | Dienstverlening chauffeur.....                     | 28 |
| Informatie en klachten..... |                                                    | 29 |
| 97.                         | Informatie over mogelijkheden .....                | 29 |
| 98.                         | Informatie over geboekte ritten .....              | 29 |
| 99.                         | Informatie over persoonlijke kilometerbudget ..... | 29 |
| 100.                        | Verlies of diefstal van de vervoerspas.....        | 29 |
| 101.                        | Gevonden voorwerpen.....                           | 29 |
| 102.                        | Persoonlijke internetpagina.....                   | 30 |
| 103.                        | Ritoverzicht.....                                  | 30 |
| 104.                        | Klacht melden.....                                 | 30 |
| 105.                        | Communicatie over Valleihopper .....               | 31 |
| 106.                        | Maatregelen voor optimale dienstverlening .....    | 31 |
| 107.                        | Websites .....                                     | 31 |
| Wijzigingen .....           |                                                    | 31 |

## Leeswijzer

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

Het is in de eerste plaats geschreven voor u, als reiziger die gebruik maakt van Valleihopper. Maar ook voor de chauffeurs, de vervoerders, de medewerkers van het callcenter, de kwaliteitmedewerkers en de deelnemende gemeenten. De inhoud van het vervoerreglement is gebaseerd op de gemaakte afspraken, die in de contracten zijn vastgelegd met de vervoerders, het callcenter en de deelnemende gemeenten. Aan het vervoerreglement kunnen geen rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud hiervan.

Het vervoerreglement wordt aangepast door het beheerbureau wanneer afspraken veranderen. De nieuwste versie vindt u altijd op [www.valleihopper.nl](http://www.valleihopper.nl). Onderaan deze pagina ziet u welke versie u nu leest. Achteraan in elke versie staat een lijst van de onderwerpen die veranderd zijn ten opzichte van de vorige versie.

## Hoe gebruikt u het vervoerreglement?

We leggen elk onderwerp apart uit. In de tekst verwijzen we soms naar een ander onderwerp dat er mee te maken heeft, of we leggen het onderwerp op een andere plaats in dit document verder uit. We laten dit weten door het onderwerp te onderstrepen en het nummer van het onderwerp erachter te zetten. Bijvoorbeeld: “er zijn verschillende Belservices/55” \*. Als er wordt verwezen naar een website dan wordt deze onderstreept weergegeven. Soms staat er ook een verwijzing naar de website van Valleihopper ([www.valleihopper.nl](http://www.valleihopper.nl)).

Om het document leesbaar te houden is ervoor gekozen om “hij” te gebruiken. Overal waar “hij” staat, kunt u ook “zij” lezen.

Mist u informatie of heeft u een opmerking over dit vervoerreglement? Geef dit dan door aan het beheerbureau door te mailen naar [beheer@valleihopper.nl](mailto:beheer@valleihopper.nl). Schrijven kan ook: Beheerbureau Valleihopper, Postbus 63, 3770 AB Barneveld

\* bij gebruik van een muis doet u de volgende handeling: Cursor op het onderstreepte woord. Dan druk op button “Ctrl” en gelijktijdig linkerkant muis indrukken.

## Algemeen

### 01. Vervoerreglement

Het vervoerreglement is een praktische vertaling van de eisen die zijn gesteld aan de uitvoerders van Valleihopper. Wanneer er andere of extra afspraken worden gemaakt, wordt het vervoerreglement daarop periodiek aangepast. In het vervoerreglement staan alleen de onderdelen van de dienstverlening waar u direct mee te maken kan krijgen.

Het vervoerreglement moet een leesbare tekst zijn. Dat betekent dat soms gekozen is voor een vereenvoudigde uitleg en dat niet alle details zijn opgenomen. Waar dit leidt tot onduidelijkheid gaan formeel gemaakte bepalingen en later de overeengekomen afspraken vóór de bepalingen in dit reglement. Als er onduidelijkheid blijft bestaan, beslist het beheerbureau Valleihopper over de te hanteren werkwijze.

### 02. Organisatie Valleihopper

Valleihopper is een samenwerkingsverband van acht gemeenten: Barneveld – Ede – Nijkerk – Renswoude – Rhenen – Scherpenzeel – Veenendaal – Wageningen. Deze acht gemeenten kopen hun Wmo-vervoer in bij Valleihopper. De provincie Utrecht (dit zijn de gemeenten Renswoude, Rhenen en Veenendaal) koopt ook aanvullend Openbaar (OV)vervoer in bij Valleihopper.

### 03. Uitvoeringsvorm vervoer

Valleihopper kent de uitvoeringsvorm van het Vraagafhankelijk vervoer:

#### *Vraagafhankelijk vervoer (vrij, op afroep)*

Onder vraagafhankelijk vervoer wordt verstaan het vervoer dat *op afroep* plaatsvindt en waarbij u zelf een keuze heeft in uw ophaalmoment. Omdat de reis meestal met anderen wordt afgelegd, spreken we ook wel van collectief vraagafhankelijk vervoer.

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

### 04. Ritkilometers

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

### 05. Ritreservering

De ritreservering bij Valleihopper wordt verzorgd door een andere partij dan de ruitvoering. De ritten worden door het callcenter aangenomen en doorgestuurd naar de vervoerders, de uitvoerende taxibedrijven.

Om een rit te reserveren belt u naar Valleihopper of maakt u gebruik van de website (zie ook: [Gegevens ritbestelling /43](#)). U kunt de rit reserveren bij het callcenter. Het callcenter geeft uw rit reservering door aan de gecontracteerde vervoerders.

## 06. Contactgegevens

### Callcenter:

0900-55 11 551, [valleihopper@transdev.nl](mailto:valleihopper@transdev.nl)  
(rit bestellen, ritinformatie, afmelden, wijzigen)

### Beheerbureau Valleihopper:

Postbus 63, 3770 AB Barneveld  
[beheer@valleihopper.nl](mailto:beheer@valleihopper.nl)

### Klantenservice:

0900-66 22 662, [valleihopper@transdev.nl](mailto:valleihopper@transdev.nl) of [beheer@valleihopper.nl](mailto:beheer@valleihopper.nl)  
(algemene informatie Valleihopper en suggesties)  
maandag t/m vrijdag, van 9:00 uur tot 17:00 uur

### Klachtenlijn:

088-20 57 111, [klachten@valleihopper.nl](mailto:klachten@valleihopper.nl)  
maandag t/m vrijdag, van 9:00 uur tot 16:30 uur  
Voor het indienen van een klacht kan ook gebruik worden gemaakt van de link naar het klachtenformulier op de website [www.valleihopper.nl](http://www.valleihopper.nl)

### Klachtencommissie Valleihopper:

Secretariaat Klachtencommissie  
Postbus 63, 3770 AB Barneveld  
[klachten@valleihopper.nl](mailto:klachten@valleihopper.nl)

### Website:

[www.valleihopper.nl](http://www.valleihopper.nl)  
(voor reserveren, informatie over de regiotaxi, actuele meldingen over vervoer met de regiotaxi, toegang tot [Persoonlijke internetpagina/102](#))

## Wie kan mee

## 07. Gebruikers

- **Wmo-reiziger:** een reiziger die van de gemeente een indicatie heeft gekregen voor vraagafhankelijk vervoer. De Wmo-reiziger heeft een vervoerspas waarmee hij tegen een gereduceerd tarief gebruik kan maken van het vervoer. De gemeente bepaalt van welke voorzieningen een Wmo-reiziger gebruik mag maken en welk bedrag de Wmo-reiziger per opstap en per kilometer moet betalen.
- **OV-reiziger (LET OP: geldt alleen voor de gemeenten in de provincie Utrecht: inwoners van Renswoude, Rhenen, Veenendaal):** Als u geen indicatie heeft maar toch



gebruik wilt maken van Valleihopper. De rit moet beginnen of eindigen in één van de volgende gemeenten: Renswoude, Rhenen of Veenendaal. OV-reizigers kunnen met of zonder vervoerspas gebruik maken van het vervoer (zie ook: [ritten van OV-reiziger/19](#)). De provincie Utrecht bepaalt welk bedrag de OV-reiziger per opstap en per kilometer moet betalen.

## 08. Begeleiding

De gemeente kan de volgende typen van begeleiding toekennen aan een Wmo-reiziger:

- [Verplichte/medische begeleiding/09](#)
- [Sociale begeleiding/10](#)
- [Indicatie gezinstaxi/11](#)
- [Hulphond/13](#)

## 09. Verplichte/medische begeleiding

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

## 10. Sociale begeleiding

Sociale begeleiding betreft begeleiding op indicatie van de gemeente vanwege sociale redenen. De reizigersbijdrage voor deze begeleider is gelijk aan die voor de Wmo-reiziger.

## 11. Gezinstaxi

Indicatie gezinstaxi betekent dat een aantal gezinsleden (maximaal 5; de gemeente bepaalt het aantal) met u als Wmo-pashouder meereizen zonder te betalen. Deze indicatie wordt door de gemeente afgegeven ([Extra rechten/80](#)).

## 12. Kinderen

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

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

Taxi's hebben een ontheffing voor de regels voor kinderzitjes. Kinderen ouder dan 3 worden op de achterbank met de autogordel vervoerd, kinderen jonger dan 3 "los" op de achterbank. Kinderen mogen alleen voorin vervoerd worden met de gewone gordel als ze langer zijn dan 1.35 meter.

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

## 13. Hulphond/(Huis)dieren

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

## 14. Indicatie gemeente en vervoerspas

### Indicatie

U heeft een vervoerindicatie nodig om met Valleihopper te reizen. Een indicatie vraagt u aan bij uw gemeente.

### Vervoerspas

Voor het Wmo vraagafhankelijk vervoer heeft u naast een indicatie ook een pas nodig. De pas wordt door de gemeente aangevraagd, als u in aanmerking komt voor een vervoerindicatie. U krijgt deze pas, waarop een uniek nummer vermeld staat, per post toegestuurd. U betaalt een bijdrage in de kosten van de vervoerspas van € 7,50.

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

U moet de pas tijdens de rit altijd bij u hebben. Bij het instappen mag de chauffeur vragen uw pas te tonen. Ook mag de chauffeur u vragen om u te legitimeren.

## 15. Geen indicatie vanuit de gemeente: OV-reiziger

**Gelderse gemeenten:** Woont u in Barneveld, Ede, Nijkerk, Scherpenzeel of Wageningen dan kunt u geen gebruik maken van Valleihopper. U kunt een rit boeken met de haltetaxiRRReis van de provincie Gelderland. Zie voor meer informatie: <https://haltetaxi.rrreis.nl> (zie ook [haltetaxiRRReis/42](https://haltetaxi.rrreis.nl/42)). De artikelen 19, 20 en 21 zijn voor u niet van toepassing. Uitzondering hierop is als u een rit wilt maken naar één van de Utrechtse gemeenten: Renswoude, Rhenen of Veenendaal.

**Utrechtse gemeenten:** Woont u in Renswoude, Rhenen of Veenendaal, dan kunt u voor een rit gebruik maken van het OV-vangnet vervoer Valleihopper. U heeft geen pas nodig om met Valleihopper te kunnen reizen, maar wij raden dit wel aan. Een vervoerspas is gemakkelijk als u veel reist, omdat u bij uw ritbestelling niet steeds al uw gegevens hoeft op te geven. Daarnaast is een vervoerspas nodig als u een vaste, repeterende rit wilt reserveren. OV-reizigers kunnen tegen betaling van € 7,50 een vervoerspas aanvragen bij Valleihopper. Meer informatie vindt u onder artikel 19, 20 en 21.

## 16. Niet toegestane ritten (Oneigenlijk gebruik)

Ritten die vanuit een andere wettelijke regeling gefinancierd worden, zoals Wlz-vervoer, zijn niet toegestaan. Zo mag u bijvoorbeeld niet met uw Wmo-pas van Valleihopper reizen naar de dagbesteding. Dit vervoer valt onder de Wet Langdurige Zorg (Wlz). U mag ook niet met uw Wmo-pas van Valleihopper reizen naar de werklocatie. Dit vervoer valt onder de Participatiewet (Wsw-vervoer). Ook mag u uw Wmo-pas niet gebruiken voor woon-werkverkeer. Het beheerbureau controleert hierop in overleg met de gemeenten.

## Waar kunt u reizen

### 17. Maximale ritlengte vraagafhankelijk vervoer

U kunt reizen naar bestemmingen tot 25 reiskilometer over de weg vanaf de woning, via de kortste route.

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

### 18. Ritten langer dan 25 kilometer geïndiceerde pashouders

Wanneer u een rit wilt boeken die langer is dan 25 kilometer, kunt u gebruik maken van Valys.

(Zie ook: [Valys/20](#)).

Een bijzondere vorm van een rit langer dan 25 kilometer is een rit naar een puntbestemming.

(Zie [Puntbestemmingen/21](#)).

### 19. Ritten van OV-reizigers (uit Utrechtse gemeenten) langer dan 25 kilometer

Wanneer u een rit wilt boeken die langer is dan 25 km, maar korter dan 35 km, informeert de telefonist u over de verschillende mogelijkheden en kosten. U kunt ervoor kiezen om:

- De afstand boven de 25 kilometer met het reguliere openbaar vervoer te reizen. De Valleihopper zorgt dan voor een goede aansluiting op het openbaar vervoer. (Zie hiervoor: [OV-aansluiting\(prioriteitsrit\)/50](#)).
- De reis na 25 km en tot maximaal 35 km met dezelfde vervoerder voort te zetten tegen het commerciële tarief ([www.valleihopper.nl/tarieven](http://www.valleihopper.nl/tarieven)).

### 20. Valys

Valys is de landelijke reisservice voor mensen met een mobiliteitsbeperking. Valys is bedoeld voor sociaal recreatieve uitstapjes op bovenregionale afstanden. Bovenregionaal betekent dat de bestemming óf het vertrekpunt van de reis op meer dan 25 kilometer van uw woonadres ligt. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Valys: 0900-9630, [www.valys.nl](http://www.valys.nl).

### 21. Puntbestemmingen

Een puntbestemming is een adres waar u als Wmo-reiziger naar toe kunt reizen tegen het lagere Wmo-kilometertarief, ook al ligt het verder weg dan 25 kilometer. De gemeente bepaalt welke puntbestemmingen gelden voor haar eigen Wmo-reizigers. Op de website van Valleihopper zijn de puntbestemmingen per gemeente benoemd.

Begeleiders van een Wmo-reiziger mogen meereizen naar de puntbestemming. Wanneer de Wmo-reiziger een indicatie heeft voor een sociale begeleider, betaalt die begeleider voor elke kilometer de door de gemeente vastgestelde reizigersbijdrage voor sociale begeleider. Medische begeleiders reizen gratis mee.

## 22. Begin- en eindpunt van een rit

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

Onder deur verstaan we:

- a. Een voordeur van een woning of ander gebouw.
- b. De centrale ingang bij een woningcomplex. Hier geldt deze centrale ingang als de voordeur (de deurbellen moeten gecentreerd bij deze hal liggen).
- c. Een Valleihopper-afspreekpunt: dit is een herkenbaar punt in of bij een gebouw waar de reiziger en regiotaxichauffeur elkaar treffen. Denk hierbij aan een infoscherm bij een ziekenhuis of een afspreekpunt bij een winkelcentrum. ([Zie ook: Afspreekpunt/61](#)).
- d. Een bushalte of een treinstation.
- e. De hoofdingang, receptie of slagboom bij een campingterrein of recreatiepark. Ongeacht of het terrein begaanbaar is via een verharde wegen of niet, het afspreekpunt (de "voordeur") is de hoofdingang, receptie of slagboom.
- f. Een andere herkenbare locatie, die voor Valleihopper voertuigen bereikbaar is via de openbare weg.
- g. Taxipoint: Een locatie voorzien van een reserveringszuil met een informatiescherm, specifiek voor terugritten vanuit ziekenhuizen.

## 23. Veerpont

Als de vervoerder gebruik maakt van een veerpont, betaalt de vervoerder de kosten daarvoor.

Bij de berekening van het aantal kilometers dat u voor de rit moet betalen, telt een veerpont niet mee.

## Openingstijden

### 24. Wanneer kunt u reizen

U kunt reizen met Valleihopper op de volgende tijden:

**Ochtend:** maandag t/m vrijdag vanaf 6.00 uur en zaterdag en zondag vanaf 7.00 uur.

**Avond:** maandag t/m donderdag tot 00.00 uur en vrijdag t/m zondag tot 01.00 uur.

Tijdens deze openingstijden is ook de reserveringslijn van het callcenter bereikbaar voor het bestellen, aanpassen of annuleren van een rit. Het callcenter moet telefonisch bereikbaar zijn, tot de laatste klant is uitgestapt.

De eerste reismogelijkheid van een dag is dus een rit met een vertrektijd om 06:00 of 07:00 uur en de laatste rit een rit met een vertrektijd om 00:00 uur of 01:00 uur. Bij ritten met een gewenste aankomsttijd ligt dit per rit anders: voor iedere verplaatsing moet namelijk worden berekend hoe laat u dan wordt opgehaald (zie [Gewenste aankomsttijd \(aankomsttijdrit\)/48](#)). Die ophaaltijd moet wel tussen 06:00/07:00 uur en 00:00/01:00 uur liggen.

### 25. Reistijden jaarwisseling

Rondom Oud & Nieuw gelden andere tijden. Op 31 december van ieder jaar kunt u reizen met Valleihopper tussen 06:00 uur en 20:00 uur. Als extra service is afgesproken dat Wmo-reizigers die rolstoel gebonden zijn in de ochtend van 1 januari, tussen 01:00 uur en 02:00 uur, wel van Valleihopper gebruik kunnen maken om naar huis te gaan. Dit geldt niet voor scootmobiel

gebruikers en bij gebruik van een inklapbare rolstoel. Voor de voorwaarden zie: [Een rit bestellen/35](#).

## 26. Openingstijden callcenter

Het callcenter is bereikbaar van: maandag t/m vrijdag ochtend van 06.00 uur 's ochtends en zaterdag & zondag van 07.00 uur 's ochtends. Maandag t/m donderdagavond tot 00.00 uur 's nachts en vrijdag t/m zondagavond tot 01.00 's nachts.

Het callcenter sluit als de laatste reiziger is ingestapt. Op 1 januari is het callcenter ook 's nachts tussen 01:00 en 03:00 uur bereikbaar (alleen als er ritten geboekt zijn). Ook al is het callcenter bereikbaar, hou er rekening mee dat er verschillende vooraanmeldtijden gelden voor het bestellen van ritten ([Vooraanmeldtijden/38](#)).

## 27. Openingstijden Klantenservice

De Klantenservice is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 9:00 uur 's ochtends tot 17:00 's middags. De klachtenlijn is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 9:00 uur 's ochtends tot 16:30 's middags. Tijdens feestdagen zijn zowel de klantenservice als ook de klachtenlijn gesloten.

## Ritkosten en betaling

### 28. Berekening kosten

De reizigersbijdrage wordt berekend aan de hand van het aantal kilometers van het adres van herkomst tot het adres van bestemming plus een vast instaptarief. Hierbij wordt uitgegaan van de kortste route over de weg. Als voor de kortste route gebruik kan worden gemaakt van een pont, rekening houdend met de openingstijden ervan, wordt hiervan uitgegaan.

Het aantal rechtstreekse kilometers van het adres van herkomst tot bestemming wordt vermenigvuldigd met het juiste tarief om uw reizigersbijdrage te bepalen. Dit wordt aangevuld met een opstaptarief.

### 29. Tarieven

De tarieven kunnen jaarlijks wijzigen. Voor de huidige tarieven verwijzen we u daarom naar de website ([www.valleihopper.nl/tarieven](http://www.valleihopper.nl/tarieven)).

### 30. Betaalwijze

Pashouders kunnen contant betalen, met PIN/contactloos betalen of op rekening rijden via automatische incasso (zie [Automatische incasso ritkosten aanvragen/31; Werking automatische incasso/32](#)). Bij een contante betaling moet vóór start van de rit met gepast geld betaald worden. De OV-chipkaart of andere OV-abonnementen zijn niet geldig bij Valleihopper.

U mag verwachten dat een chauffeur kan wisselen als u met een 10 euro biljet betaalt. Als u met een briefje van 20 of 50 euro wilt betalen, kan het zijn dat de chauffeur niet kan wisselen. De chauffeur heeft altijd een éénmalige machtiging bij zich. U moet deze invullen, zodat u toch mee kunt rijden. De chauffeur mag u dan laten staan als er geen andere onmiddellijke oplossing mogelijk is. U moet uw rit dan opnieuw bestellen. Als het onverhoopt niet mogelijk is om met PIN

te betalen, dan heeft de chauffeur dus een formulier in de auto voor een éénmalige machtiging. Als u niet betaalt, hoeft de chauffeur u niet mee te nemen.

### 31. Automatische incasso ritkosten aanvragen

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

### 32. Werking automatische incasso

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

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

### 33. Betalingsbewijs

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

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

### 34. Verkeerd tarief

De vervoerder krijgt van het callcenter te horen welk bedrag u moet betalen in de taxi, of dat u betaalt via automatische incasso. De chauffeur mag daar niets aan veranderen. Als het bedrag

volgens u niet klopt, willen wij u toch vragen om op dat moment het gevraagde bedrag wel te betalen. Dat geldt ook als u moet betalen in de taxi terwijl de rit volgens u op automatische incasso zou moeten staan. Vraagt u dan wel om een [Betalingbewijs/33](#)! Binnen maximaal drie weken dient u hierover een klacht in en stuurt als dat gevraagd wordt, het bonnetje op naar de klachtenlijn (zie ook [Klacht melden/104](#)). Maak voor de zekerheid een kopie voor uzelf.

### Een rit bestellen

#### 35. Een rit bestellen

U kunt een rit met Valleihopper op de volgende manieren bestellen: u belt met de reserveringslijn 0900-5511551, u gebruikt de Connexxion Valleihopper app op uw mobiele telefoon of u maakt uw reservering via de link op de website [www.valleihopper.nl](http://www.valleihopper.nl). Dit laatste noemen we een internetreservering. Bij het bestellen van ritten voor Valleihopper gelden de volgende regels:

- Een rit kan alleen worden aangevraagd door u of door uw begeleiding. Een rit kan niet worden aangemeld door een vervoerder.
- U bestelt de rit tijdig. Er gelden verschillende [Vooraanmeldtijden/38](#).

#### 36. Lokaal tarief

Om een rit te reserveren belt u met het callcenter naar 0900-5511 551. Voor dit nummer betaalt u het lokale tarief. Als u met een mobiele telefoon belt, betaalt u daarnaast de kosten van uw abonnement. Deze kunt u opvragen bij uw provider.

#### 37. Wachtijd callcenter

Het Callcenter is te bereiken op het telefoonnummer 0900-5511551 voor ritreserveringen en voor informatie. Gemiddeld staat de telefonist u binnen 25 seconden te woord. Als er niet opgenomen wordt bij het callcenter of wanneer de wachttijd erg lang is, vragen wij u dit meteen te melden bij de klantenservice 0900-6622662. Er wordt dan uitgezocht wat er aan de hand is.

#### 38. Vooraanmeldtijden

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

| Hoe lang tevoren bestellen | Soort rit                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30 minuten                 | Rit vanaf (sommige) ziekenhuizen en stations naar bestemmingen binnen diezelfde regio (zie voor overzicht <a href="#">Locaties korte vooraanmeldtijd/40</a> ). Bij een loosmelding van de rit. |
| 1 uur                      | Rit op vertrektijd, telefonisch geboekt of via internet. Incl. ritten van en naar puntbestemming door Wmo-reiziger.                                                                            |
| 3 uur                      | Een rit met <u>aankomstgarantie</u> ; <u>Prioriteitsrit/49</u> . <b>LET OP:</b> Kan alleen telefonisch worden geboekt.                                                                         |

|        |                                                                                                 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | OV-ritten vanaf 25 km of meer (alleen voor Utrechtse gemeenten).                                |
| 24 uur | Rit voor een groep van 11 of meer reizigers                                                     |
| 1 week | Rit voor rolstoel gebonden Wmo-reiziger op 1 januari tussen 1:00 en 2:00 uur (Nieuwjaarsnacht). |

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

### 39. Korte vooraanmeldtijd

Vanuit bepaalde vertrekadressen geldt een kortere vooraanmeldtijd van 30 minuten. Het gaat meestal om ziekenhuizen. Voorwaarde voor deze [Locaties verkorte vooraanmeldtijd/40](#) is dat de rit besteld wordt vanaf de betreffende locatie.

### 40. Locaties korte vooraanmeldtijd

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

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

### 41. NS-zonetaxi

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

### 42. HaltetaxiRRReis

Woont u in een Gelderse gemeente (Barneveld, Ede, Nijkerk, Scherpenzeel, Veenendaal) en wilt u een rit maken, maar u heeft geen vervoerindicatie vanuit uw gemeente, dan kunt u gebruik maken van HaltetaxiRRReis. Zie voor meer informatie: <https://haltetaxi.rrreis.nl>.

### 43. Gegevens ritbestelling

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

- a. Het pasnummer en/of geboortedatum. Bij meerdere reizigers met pas ook daarvan de pasnummers vermelden (zie [Groepsrit/53](#)).
- b. De gewenste datum en dag van de verplaatsing.
- c. Het gewenste ophaaltijdstip, of de gewenste of gegarandeerde aankomsttijd.
- d. Het ophaal- en bestemmingsadres. De straat en het huisnummer of de postcode van het huisnummer moeten worden doorgegeven. Voor sommige algemene bestemmingen is het ook voldoende om de naam van een locatie door te geven. Denk bijvoorbeeld aan een station, halteplaats, ziekenhuis, winkelcentrum, schouwburg etc. Dit noemen we synoniemen. Het is uw verantwoordelijkheid om de juiste adresgegevens voorafgaand aan



het bestellen van de rit bij de hand te hebben. Niet van iedere locatie is een synoniem beschikbaar.

- e. Het aantal personen (inclusief begeleiders) dat meereist. U moet hierbij ook aangeven of er kinderen, huisdieren of hulphonden meereizen.
- f. Mee te nemen hulpmiddelen (rolstoel/scootmobiel/rollator) en/of omvangrijke bagage.
- g. Het telefoonnummer voor de [Belservice/55](#) of de sms-service.
- h. Dezelfde gegevens voor een eventuele retourrit.

#### 44. Bevestiging ritreservering

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

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

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

#### 45. Internetreservering

Ritten kunt u ook bestellen via een link op de website van Valleihopper. Dit moet u, net als bij een telefonische boeking doen volgens de [vooraanmeldtijden/38](#). Bij de heenrit kunt u op het formulier meteen de retourrit mee bestellen. Vult u het formulier volledig in. Nadat u op “verzenden” heeft geklikt, ontvangt u een bevestiging van uw reservering. Een rit met aankomstgarantie kan niet online worden geboekt.

#### 46. Soort ritaanvraag

U kunt verschillende soorten ritten aanvragen. Hieronder worden de soorten opgesomd:

- a. [Gewenste vertrektijd \(standaardrit\)/47](#)
- b. [Gewenste aankomsttijd \(aankomsttijdsrit\)/48](#)
- c. [Gegarandeerd aankomsttijd \(prioriteitsrit\)/49](#)
- d. [OV-aansluiting\(prioriteitsrit\)/50](#)
- e. [Vaste rit/52](#)
- f. [Groepsrit/53](#)

#### 47. Gewenste vertrektijd (standaardrit)

Een rit kan besteld worden met een gewenste vertrektijd. U reserveert de rit met het tijdstip dat u zelf bepaalt. U wordt dan opgehaald binnen het tijdsvenster van 15 minuten voor tot 15 minuten na het gewenste vertrektijdstip. Daarnaast dient u er rekening mee te houden dat de taxi nog mag omrijden. Voor meer informatie over margetijden en omrijden gaat u naar [Margetijden rondom ophalen/51](#), [Margetijden rondom afzetten/56](#) en [Toegestane reistijd \(omrijden\)/57](#).

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

### 48. Gewenste aankomsttijd (aankomsttijdrit)

Bij de ritreservering kan een gewenste aankomsttijd worden besproken met de telefonist. De telefonist geeft u dan een tijdspanne rondom een vertrektijd, waarbinnen u zal worden opgehaald. Hij bepaalt deze tijdspanne rekening houdend met de geldende spelregels met betrekking tot omrijden en margetijden. Er wordt ook rekening gehouden met filetijden en piekmomenten. Het doel is u af te zetten op de plaats van bestemming tussen 30 minuten voor de gewenste aankomsttijd en niet later dan de gewenste aankomsttijd. **LET OP: dit is geen garantie dat u op tijd aankomt op uw bestemming.**

### 49. Gegarandeerde aankomsttijd (prioriteitsrit)

Een speciale vorm van ritaanvragen zijn de prioriteitsritten. Deze ritaanvragen mogen alleen bij bijzondere gelegenheden telefonisch worden aangevraagd (minimaal 3 uur voor aanvang van de rit). Deze bijzondere gelegenheden zijn een uitvaart, condoleance huwelijksceremonie, diploma-uitreiking, of aansluiting op het openbaar vervoer (zie [OV-aansluiting\(prioriteitsrit\)/50](#)). Een prioriteitsrit dient bij het callcenter als zodanig aangemeld te worden. De telefonist stelt dan met de geldende spelregels met betrekking tot omrijden en margetijden een ophaalvenster rondom een vertrektijdstip aan u voor. Hierbij houdt hij rekening met filetijden en piekmomenten. U wordt afgezet op de plaats van bestemming tussen 30 minuten voor de gewenste aankomsttijd en niet later dan de gegarandeerde aankomsttijd. Alleen de heenreis kan geboekt worden als prioriteitsrit.

### 50. OV-aansluiting (prioriteitsrit)

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

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

### 51. Margetijden rondom ophalen

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

## 52. Vaste rit

Het is mogelijk om regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) voor langere tijd vast te leggen. We noemen dat een vaste rit. Vaste ritten zijn voor maximaal 12 maanden vooruit, in één keer aan te melden. Daarmee is niet gegarandeerd dat de ritbijdrage niet kan veranderen, de tarieven kunnen immers in de tussentijd aangepast worden. OV-reizigers uit de Utrechtse gemeenten kunnen geen vaste ritten boeken.

**Let op:** Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden (zie [Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet \(loosmelding\)/62](#)), worden door het callcenter alle vaste ritten verwijderd als die dag een officiële nationale feestdag is. Het betreft de volgende feestdagen: 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> Kerstdag, 2<sup>e</sup> Pinksterdag, 2<sup>e</sup> Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag, 5 mei (2025, 2030, iedere 5 jaar volgend) en Nieuwjaarsdag. **Als uw vaste rit op zo'n feestdag toch door moet gaan, moet u dit dus apart boeken bij het callcenter.**

De telefonisten moeten u bij het aanmelden van een vaste rit op deze spelregel wijzen. U kunt alleen een vaste rit boeken als u een Valleihopperpas heeft én als u een telefoonnummer opgeeft.

## 53. Groepsrit

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

## 54. Wijzigen en annuleren van een rit

Soms komt het voor dat u een rit heeft geboekt, die niet door hoeft te gaan. U kunt bijvoorbeeld met iemand meerijden of heeft besloten de rit toch niet te maken. Dit moet u altijd doorgeven aan het callcenter. Het liefst meteen zodra u het weet, maar wanneer mogelijk zeker 45 minuten voor de gevraagde vertrektijd, anders maakt de vervoerder de rit voor niets. Hetzelfde geldt voor wijzigingen van tijdstip of adres. Ook veranderingen in het aantal personen of als u meer bagage mee wilt nemen moet u doorgeven (zie [Hoeveel bagage/79](#)). Alleen u kunt een rit annuleren of wijzigen bij het callcenter (niet bij de chauffeur!). De vervoerder mag een rit niet annuleren.

## Rondom aankomst en vertrek van de taxi

## 55. Belservices

Om u als reiziger van Valleihopper extra van dienst te kunnen zijn, vragen wij u om uw telefoonnummer beschikbaar te stellen. De telefonist vraagt zelf om uw telefoonnummer en controleert het telefoonnummer als dat al geregistreerd is. De belservice kan ook uitgevoerd worden als tekstservice, u krijgt dan een sms bericht. De telefonist vraagt of u gebruik wilt maken van de belservice of de tekstservice. De volgende belservices worden aangeboden:

## **a. Terugbelservice**

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

## **b. Vertragsbelservice**

Als het telefoonnummer bij de ritgegevens is opgegeven, dan moet de vervoerder u bellen als het voertuig later dan de uiterste ophaaltijd dreigt aan te komen. U krijgt een medewerker van de vervoerder aan de lijn en die meldt hoe laat het voertuig voor komt rijden.

## **c. Loosmelding belservice**

Wanneer de chauffeur u bij het ophaaladres niet aantreft, noemen we dat een loosrit. Als de chauffeur u niet treft en het telefoonnummer van u is bij de ritbestelling bekend, dan moet de chauffeur of een medewerker van de vervoerder minimaal eenmaal persoonlijk telefonisch contact met u zoeken. Mogelijk kan daardoor de loosrit alsnog voorkomen worden. Zie ook [Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet \(loosmelding\)/62](#).

## **d. Te vroeg**

Wanneer de taxi eerder aan zal komen dan een kwartier voor de gevraagde tijd, belt een medewerker van de vervoerder u op om te vragen of u ermee instemt om eerder in te stappen (zie ook [Margetijden rondom afzetten/56](#)).

## **56. Margetijden rondom afzetten**

Bij een boeking met een gewenste aankomsttijd kan het zijn dat u ruim eerder op de plek van bestemming bent, maar niet later dan de gewenste aankomsttijd. Bij een prioriteitsrit bent u maximaal 30 minuten voor de gewenste aankomsttijd op uw bestemming. Het callcenter geeft bij de boeking van de rit aan wanneer u de taxi op zijn vroegst kunt verwachten. Bij een rit met gevraagde vertrektijd wordt de maximale ritduur door het callcenter bepaald. Zie [Toegestane reistijd \(omrijden\)/57](#), Gewenste aankomsttijd (aankomsttijdrit), [Gegarandeerde aankomsttijd \(prioriteitsrit\)/49](#).

## **57. Toegestane reistijd (Omrijden)**

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

## **58. Gereed voor vertrek**

Als u een rit bestelt met een gewenste vertrektijd, dan dient u 15 minuten voor de gewenste tijd gereed te staan. Als gebruik wordt gemaakt van de terugbelservice, dan dient u uiterlijk 5 minuten na het telefoontje van de terugbelservice gereed te staan.

## **59. Aanbellen en wachten**

De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres door aan te bellen of door zich bij de receptie te melden. De chauffeur moet daarna minimaal twee minuten op u wachten. Die twee minuten gelden als u 5 tot 12 minuten voor aankomst van de taxi bent gebeld dat de taxi eraan

komt. Als de terugbelservice niet is geactiveerd moet de chauffeur minimaal 4 minuten wachten nadat hij zich heeft gemeld.

### 60. 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 is. Als u dit vraagt is de chauffeur bereid om u te helpen met uw bagage.

Als het voertuig niet tot bij de voordeur kan komen, begeleidt de chauffeur u naar de voordeur als dat gewenst is. Als een adres ligt in een gebied dat voor voertuigen niet toegankelijk is, zoals een voetgangerszone, wordt de rit geboekt naar een afgesproken punt aan de rand van dat gebied. Er vindt dan geen begeleiding plaats naar de uiteindelijke bestemming. Zie ook [Afspreekpunt/61](#).

### 61. Afspreekpunt

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

Bij de ritboeking vertelt de telefonist het als u in of uit moet stappen bij een afspreekpunt. In dit geval geldt het afspreekpunt als [Begin- en eindpunt van een rit/22](#). Afspreekpunten kunnen bijvoorbeeld voorkomen bij een winkelcentrum, stations, ziekenhuizen, instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten. Bij festiviteiten wordt een tijdelijk afspreekpunt vastgelegd. Zie ook [Hulp door chauffeur/60](#).

### 62. Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)

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

Als u zich vervolgens meldt bij het callcenter om aan te geven dat u nog niet bent opgehaald, dan boekt de telefonist een nieuwe rit in op 30 minuten. De gewone marge van 15 minuten voor en na geldt daarbij. U wordt dus alsnog opgehaald binnen 45 minuten. De telefonist moet daarbij minimaal het ophaaladres en het telefoonnummer controleren en zo nodig aanpassen. Zie ook [Belservices/55](#).

Wanneer u herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt, krijgt u een waarschuwingsbrief in overleg met uw woongemeente. Bij herhaling worden na afstemming met het beheerbureau de kosten doorberekend en/of kan een (tijdelijk) [Reisverbod/74](#) met de regiotaxi opgelegd worden.

### 63. Voertuig is er (nog) niet

Als het voertuig niet op de afgesproken tijd bij u is (een kwartier na de afgesproken tijd) belt u het callcenter. U kunt Als u naar het callcenter belt, kijkt de medewerker na wat de vervoerder heeft gemeld over de rit. Zo nodig biedt de medewerker u aan om een nieuwe rit te boeken.

Deze wordt ingeboekt op 30 minuten, waarbij de normale marges van 15 minuten voor/na gelden. De taxi komt dan dus binnen 15 tot 45 minuten.

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

### 64. Weigeren vervoer door chauffeur

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

- de rolstoel, scootmobiel of ander hulpmiddel is niet veilig vastzetbaar of vervoerbaar
- de scootmobielberijder wil niet lopend het voertuig in
- te veel bagage of de bagage is niet aangemeld bij de ritbestelling
- bedreiging van de chauffeur of andere passagiers
- overlast door dronkenschap
- niet willen dragen van de veiligheidsgordel
- een huisdier bij zich hebben dat niet in een tas of doos zit
- hygiëne
- niet willen betalen of niet gepast kunnen betalen.

Mocht u dit gebeuren en is dit naar uw oordeel onterecht, dan kunt u daarover een klacht indienen (zie [Klacht melden/104](#)).

### 65. Verkeerd voertuig

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

De chauffeur meldt dat de rit niet uitgevoerd wordt, omdat dit voor u niet het juiste voertuig is (via de dataterminal). De planning van de vervoerder krijgt deze informatie en laat door het callcenter een nieuwe rit boeken voor u op 30 minuten. Met de normale marge van een kwartier betekent dit dat u binnen 45 minuten alsnog opgehaald wordt met het goede voertuigtype. Het callcenter zorgt er ook voor dat bij de retourrit een passend voertuig voor komt rijden. Het callcenter geeft de foutieve indicatiestelling door aan de opdrachtgever (zie [Extra rechten/80](#)).

### 66. Niemand aanwezig

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

Als u daar niet toe in staat bent, dient u te reizen met een begeleider. Deze indicatie kunt u aanvragen bij het Wmo-loket van uw gemeente.

## 67. Reis niet onderbreken

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

## Uitvoering van de rit

## 68. Gedrag reiziger

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

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

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

Ook verwachten we van u als reiziger dat u zich netjes en respectvol gedraagt als u een rit reserveert bij het callcenter en/of als u contact opneemt met een medewerker van de Klantenservice.

Medewerkers betrokken bij Valleihopper en medepassagiers kunnen een klacht over uw gedrag melden bij het beheerbureau wat zou kunnen leiden tot een [Reisverbod/74](#) met de regiotaxi.

## 69. Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig is verplicht de veiligheidsgordel te gebruiken. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel vast heeft gemaakt. Op verzoek helpt de chauffeur u bij het vastmaken. Ook als u zittend in de rolstoel vervoerd wordt, draagt u de veiligheidsgordel. In ieder voertuig is een verlengstuk voor de veiligheidsgordel beschikbaar.

Wanneer u de gordel niet kunt dragen om medische redenen, dient u een ontheffing daarvoor bij u te dragen en aan de chauffeur te tonen. Een dergelijke ontheffing kunt u aanvragen bij het CBR, Divisie Rijgeschiktheid (0900-0210, 10 ct. per minuut). Bij het toegestuurde formulier zit een medische vragenlijst. De ingevulde lijst moet worden ondertekend door een arts of huisarts. U stuurt het formulier en de lijst terug naar het CBR. Aan het aanvragen van een ontheffing zijn kosten verbonden. Zie [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl), ook voor een brochure over de ontheffing.

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

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

### 70. Hulpmiddel

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

### 71. Inrijden scootmobiel

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

### 72. Overstap naar zitplaats

Als u reist met een scootmobiel of opvouwbare rolstoel dan mag u niet 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. U mag niet lopend via de lift het voertuig betreden.

### 73. Combineren

Bij Valleihopper wordt uw rit zoveel mogelijk gecombineerd met de rit van een andere reiziger. Het kan dus voorkomen dat u bij eenzelfde verplaatsing de ene week alleen zit in de taxi en de week erop met 1 of meer medepassagiers reist. U krijgt bij Valleihopper geen volledig voertuig aangeboden, maar huurt als het ware een plaats in het voertuig.

Het callcenter moet daarbij in ieder geval rekening houden met de geldende spelregels rondom het ophalen of afzetten en met de toegestane reistijd.

### 74. Reisverbod

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



## 75. Reisverbod besmettelijke ziekte

Het beheerbureau kan ook een reisverbod instellen wanneer een u een besmettelijke ziekte heeft.

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

Valleihopper vervoert ook geen reizigers van en naar wooninstellingen waar besmettelijke virussen zijn aangetroffen, in het belang van alle andere reizigers. Een voorbeeld hiervan is het zeer besmettelijke NORO-virus. Het beheerbureau vraagt instellingen die door besmetting zijn getroffen, dit zelf onmiddellijk bij de klantenservice te melden ([Contactgegevens/06](#)).

## Hulpmiddelen en bagage

### 76. Hulpmiddelen

Wanneer u een hulpmiddel altijd nodig heeft, is het verstandig om deze bij uw pasgegevens te laten vastleggen. Voor Wmo-reizigers doet de gemeente dat voor u. Zie ook de [Eisen aan hulpmiddelen/78](#) voor veilig vervoer. De volgende hulpmiddelen kunnen meegenomen worden, mits deze veilig vastgezet of als bagage meegenomen kunnen worden:

- (duw)rolstoel
- (elektrische) driewieler, mits veilig vast te zetten in het voertuig
- (elektrische) vastframe-handbike, mits veilig vast te zetten in het voertuig
- elektrische rolstoel
- opvouwbare rolstoel
- rollator
- scootmobiel
- (elektrische) loopfiets, mits veilig vast te zetten in het voertuig

Deze hulpmiddelen mogen onder andere niet mee met Valleihopper:

- fiets
- rolstoelmotor (Speedy)
- ligbedden ([Liggend vervoer/77](#)).

### 77. Liggend vervoer

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

### 78. Eisen aan hulpmiddelen

Het maximum formaat van een hulpmiddel dat gegarandeerd mee kan met regiotaxi is: 1,30 meter lang, 85 cm breed, 1,35 meter hoog. Als uw hulpmiddel groter is, moet u de afmetingen en/of bijzonderheden bij uw pas laten noteren. Hiervoor dient u contact op te nemen met de

gemeente. Dit is van belang omdat de vervoerder dan kan bekijken of uw rolstoel mee kan en in welk voertuig. De centralist kan dan ook rekening houden met het aantal hulpmiddelen en passagiers dat verder nog in het voertuig mee kan.

Het hulpmiddel moet voorzieningen hebben zodat het veilig vastgezet en vervoerd kan worden. , Wanneer u in het hulpmiddel vervoerd wordt, dient u zelf veilig de driepuntsgordel te kunnen dragen. Kan dat niet, dan kunt u niet reizen met Valleihopper. Voor richtlijnen hierover verwijzen wij u naar de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden van Sociaal Fonds Taxi (SFT).

## 79. Hoeveel bagage

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

## Bijzonderheden voor Wmo-reizigers

### 80. Extra rechten

De gemeente kan aan de Wmo-reiziger extra rechten geven voor wat betreft het vervoer(middel). De gemeente bepaalt welke extra rechten in de eigen gemeente verstrekt mogen worden. Dat kan dus verschillend zijn per gemeente. De extra rechten die bij regiotaxi bestaan zijn:

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

\* Valleihopper beschouwt als taxipersonenauto ieder personenauto die geen bus is.

### 81. Restricties

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

### 82. Individueel vervoer

Bij de indicatie individueel vervoer mag u niet met andere reizigers gecombineerd worden. De rit wordt rechtstreeks uitgevoerd zonder omrijden.

### 83. Gezinstaxi

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

### 84. Kamer-tot-kamer vervoer

Bij de indicatie kamer-tot-kamer vervoer wordt u opgehaald en teruggebracht in de woning of kamer in plaats van bij de voordeur. De chauffeur helpt u, als u dat wenst bij het aantrekken van jas en helpt om de woning veilig achter te laten. U mag de chauffeur niet vragen om te helpen bij andere dingen (denk bijvoorbeeld aan hulp bij toiletbezoek, medische hulp, steunkousen aantrekken etc.). De chauffeur begeleidt de Wmo-reiziger naar het voertuig en omgekeerd.

### 85. Kilometerbudget

Gemeenten mogen het aantal kilometers dat een Wmo-reiziger jaarlijks tegen het Wmo tarief kan reizen, beperken. Dit noemen we een kilometerbudget. De hoogte van dit jaarlijkse budget kan per gemeente verschillen en per reiziger. Wanneer u reist, worden de gereden kilometers afgetrokken van uw kilometerbudget. Als uw budget bijna op is, ontvangt u hierover bericht. U kunt dan bij het Wmo-loket van uw gemeente een verzoek indienen om verhoging van het budget. Is uw budget op en krijgt u geen verhoging, dan kunt u het resterende kalenderjaar geen gebruik meer maken van Valleihopper. Voor de reizigers die wonen in één van de Utrechtse gemeenten geldt hierop een uitzondering. Zij kunnen dan een OV-rit boeken bij Valleihopper. De speciale rechten die u als Wmo-reiziger mogelijk had gekregen van uw gemeente vervallen vanaf dat moment. Het pasnummer blijft geldig en verandert niet.

Als u vragen heeft over de toekenning of hoogte van het kilometerbudget dan kunt u daarvoor contact opnemen met uw gemeente. Het callcenter informeert u op verschillende manieren en momenten over het resterende budget (zie [Informatie over persoonlijke kilometerbudget/99](#)).

### 86. Nuttige informatie over de reiziger

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

## Kwaliteit

### 87. Calamiteiten/ slecht weer

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

## 88. Kwaliteit en tevredenheid

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

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

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

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

## 89. Praktijkcontroles ritten

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

## 90. Reizigerspanel

In de regio is een overleg met reizigers ingesteld. Dit noemen we het reizigerspanel. De bedoeling van dit vaste reizigerspanel is om de opdrachtgever te informeren over ervaringen met het callcenter en de vervoerders van Valleihopper. Het reizigerspanel komt minimaal vier keer per jaar bij elkaar voor overleg. Hier is altijd een vertegenwoordiger van de opdrachtgever bij aanwezig. Op verzoek wordt ook een vertegenwoordiger van het callcenter en/of de vervoerder uitgenodigd voor dit overleg. Als u interesse heeft om deel te nemen in een reizigerspanel, neemt u dan contact op met het beheerbureau.

## 91. Continue Klanttevredenheidsonderzoek (Kto)

Elke werkdag wordt contact opgenomen met een willekeurig gekozen reiziger van de dag ervoor of van een rit van het weekend. Er worden vragen gesteld over de algemene systeemkenmerken en de uitvoering van Valleihopper. De kwaliteit kan zo beter worden gemonitord.

## 92. Voertuig

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

- Het voertuig moet comfortabel, goed onderhouden en rookvrij zijn.
- In het voertuig moeten aanwezig zijn: verbandtrommel, brandblusser, noodhamer, gordelsnijder en minimaal één gordelverlenger.
- Tussen 1 november en 1 maart moeten alle voertuigen van winterbanden zijn voorzien.
- Ze zijn voorzien van goedwerkende navigatie- en communicatie apparatuur.

- Er moet voldoende ruimte zijn voor rolstoelen en bagage en deze moeten veilig vervoerd kunnen worden. Comfortabele instapmogelijkheid voor de reiziger.
- Wanneer vervoer met een personenauto mogen twee passagiers vervoerd worden op de achterbank. Als er sprake is van drie gelijkwaardige zitplaatsen, mogen er drie personen vervoerd worden op de achterbank.

### 93. Herkenbaarheid voertuig

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

### 94. Toegankelijkheid

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

### 95. Eisen chauffeur

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

- Kent de spelregels van de regiotaxi.
- Is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig.
- Is correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door badge of bedrijfskleding.
- Heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen.
- Heeft een certificaat levensreddend handelen.
- Heeft kennis van en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen.
- Beheerst zit- en tiltechniek voor passagiers met een beperking.
- Rijdt veilig en volgens de verkeersregels
- Spreekt goed Nederlands.

### 96. Dienstverlening chauffeur

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

- Aanbelt bij aankomst ophaaladres, op verzoek ook bij het bestemmingsadres.
- U begeleidt van en naar de voordeur en helpt bij in- en uitstappen.
- Op verzoek helpt met bagage.
- Controleert of de juiste persoon instapt.
- U vraagt om de vervoerspas te laten zien.
- Erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol gebruikt wordt en niet gegeten wordt.
- Zorgt voor orde en rust in het voertuig.
- Zorgt dat er (op verzoek van een reiziger) geen muziek afgespeeld wordt.

- Zorgt voor veilig en comfortabel vervoer.
- Verkeersdrempels rustig en beheerst passeert.
- Toeziert op het gebruik van veiligheidsgordels.
- Zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van alle [bij nr. 76](#) genoemde hulpmiddelen en kinderzitjes.
- Rolstoelvastzetmateriaal opbergt.

Tenslotte mag de chauffeur u naar uw legitimatiebewijs vragen ter controle op het gebruik van de Wmo-vervoerspaspas. De vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik bij de opdrachtgever.

## Informatie en klachten

### 97. Informatie over mogelijkheden

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

### 98. Informatie over geboekte ritten

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

### 99. Informatie over persoonlijke kilometerbudget

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

### 100. Verlies of diefstal van de vervoerspaspas

Verlies of diefstal van de vervoerspaspas moet gemeld worden bij de klantenservice. Het pasnummer vervalt en de pas wordt geblokkeerd. Na aanmelding en betaling van de kosten voor een nieuwe pas (€ 7,50) ontvangt u een nieuwe pas met een nieuw pasnummer. **Let op:** bij verlies of diefstal van de pas worden alle geboekte ritten en vaste ritten verwijderd. Zodra u uw nieuwe pas heeft ontvangen, moet u uw ritten opnieuw bestellen.

### 101. Gevonden voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, neemt de chauffeur dit mee naar het kantoor (basepoint) van de vervoerder. Als u iets bent verloren of vergeten in het voertuig, belt u dan de klantenservice ([Contactgegevens/06](#)). De telefonist vraagt u naar uw pasnummer, datum en tijd van de rit en eventueel herkomst- of bestemmingsadres. Uiteraard wordt ook genoteerd wat u kwijt bent en eventueel bijzondere kenmerken daarvan. De telefonist mailt deze gegevens naar de vervoerder. Deze doet zo nodig navraag bij de betreffende chauffeur. De vervoerder neemt rechtstreeks contact met u op als uw eigendom gevonden is. Samen kunt u dan bespreken hoe

het voorwerp weer bij u terecht komt. De klantenservice heeft hier na het sturen van de mail geen rol meer in.

### 102. Persoonlijke internetpagina

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

### 103. Ritoverzicht

Een ritoverzicht met gereisde ritten en kilometers kan belangrijk zijn voor bijvoorbeeld de jaaropgave belastingen. Als u een vervoerspas heeft kunt u dit ritoverzicht zelf bekijken en downloaden via de app. Een papieren versie kunt u opvragen via de klantenservice. Zij kan dit mogelijk in rekening brengen. Vraagt u dit vooraf.

### 104. Klacht melden

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening kunt u een klacht indienen. Dit kan op de volgende manieren:

- Per post naar: Beheerbureau Valleihopper ([Contactgegevens/06](#))
- Telefonisch: 088 – 2057111
- Via klantreactiekaart. Deze treft u in het voertuig.
- Via de link op de website van Valleihopper. In geval van letsel of schade dient de betroffene rechtstreeks de vervoerder aansprakelijk te stellen. Bij de klantenservice kunt u de contactgegevens opvragen ([Contactgegevens/06](#)).

Het is belangrijk dat u de klacht binnen drie weken (21 dagen) na de bestelde en/of verreden rit doorgeeft. Anders wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard. Het beheerbureau van Valleihopper stuurt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. De behandelaar stuurt u de reactie op uw klacht binnen 10 werkdagen na registratie van de klacht.

Mocht u het niet eens zijn met de klachtafhandeling dan kunt u dit kenbaar maken bij het beheerbureau. Zij is verantwoordelijk voor de algehele uitvoering van Valleihopper. Het beheerbureau oordeelt in dit kader of uw bezwaar het beste ter beoordeling terug kan naar de behandelaar, of zij zelf uw bezwaar in behandeling neemt of dat deze wordt voorgelegd aan de klachtencommissie.

De klachtencommissie werkt onafhankelijk en ziet vooral toe op de gevolgde procedure. U dient uw bezwaar op de klachtafhandeling binnen drie weken na dagtekening van de afhandelingsbrief, schriftelijk te richten aan Valleihopper, Postbus 63, 3770 AB Barneveld o.v.v. “bezwaar klachtafhandeling” en het klachtnummer.

U ontvangt van het beheerbureau een ontvangstbevestiging en de te volgen procedure. Voor meer informatie zie de Klachtenprocedure Valleihopper, deze vindt u op de website.

## 105. Communicatie over Valleihopper

Het beheerbureau Valleihopper informeert u op verschillende manieren over Valleihopper. Er is een website ([www.valleihopper.nl](http://www.valleihopper.nl)), u kunt contact opnemen met de klantenservice en er zijn brochures.

## 106. Maatregelen voor optimale dienstverlening

Om u in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn, worden telefoongesprekken opgenomen en kunnen er camera's zijn in de voertuigen. Inkomende gesprekken bij het callcenter en de klantenservice worden minimaal drie maanden bewaard. Camerabeelden uit de voertuigen worden in ieder geval drie weken bewaard.

## 107. Websites

Hieronder zijn websites opgesomd die, naast de website [www.valleihopper.nl](http://www.valleihopper.nl), mogelijk interessant zijn voor u als Valleihopper gebruiker:

[www.rechttopveiligvervoer.nl](http://www.rechttopveiligvervoer.nl)

[www.valys.nl](http://www.valys.nl)

<https://haltetaxi.rrreis.nl>

[www.ns-taxi.nl](http://www.ns-taxi.nl)

[www.cbr.nl](http://www.cbr.nl)

[www.rocov.nl](http://www.rocov.nl)

[www.ikwilvervoer.nl](http://www.ikwilvervoer.nl)

## Wijzigingen

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

- Art. 15: Afgeschaft: Via automatische incasso reizen voor OV-vangnet reizigers Utrechtse gemeenten.
- Art. 16: Afgeschaft: reizen naar een Wlz-dagbesteding of Wsw-werkvoorziening.
- Art. 20: Afgeschaft: OV-reisadvies voor de Utrechtse gemeenten.
- Art. 25: Aangepast: Reistijden.
- Art. 27: Aangepast: Openingstijden callcenter.
- Art. 36: Toegevoegd: Mogelijkheid om te boeken met een app op de mobiele telefoon.
- Art. 38: Toegevoegd: Telefoonnummer van het callcenter. *088-nummer weggehaald.*
- Verwijzingen na art. 19 zijn aangepast.