

Motivering

De Minder Mobielen Centrale Putte die werd georganiseerd door een aantal vrijwilligers, is eind 2022 stopgezet. Om tegemoet te komen aan de blijvende vraag naar een dergelijke vorm van vervoer, werd er beslist dat het OCMW de organisatie van de Minder Mobielen Centrale (nieuwe naam: Mobitwin centrale) voortaan op zich zou nemen. De werkingsprincipes en financiële parameters moeten worden bepaald om te kunnen overgaan tot de effectieve organisatie van een lokale mobitwin centrale.

Juridische grondslag

Decreet betreffende de woonzorg (citeeropschrift: "Woonzorgdecreet van 15 februari 2019")

Decreet over het lokaal bestuur, artikel 77 en 78

Reglement Mobitwin Centrale Putte goedgekeurd op de raad voor maatschappelijk welzijn van 23 juni 2022

1. Algemeen Identificatiegegevens Mobitwin Centrale

De Minder Mobielen Centrale is veranderd van naam en zal verder de naam Mobitwin Centrale dragen. Mobitwin Centrale Putte

Het Lijsternest 26 – 2580 Putte

mobitwin@putte.be

Doelstelling en toepassingsgebied

De Mobitwin Centrale is een vervoersdienst waarbij vrijwillige chauffeurs personen die minder mobiel zijn naar hun bestemming brengen.

Dit reglement regelt het vrijwilligersvervoer dat overkoepeld is door Mpact vzw en vastgelegd in een overeenkomst tussen Mpact (voormalig CPA vzw Taxistop) en OCMW Putte.

Bereikbaarheid

De Mobitwin Centrale is bereikbaar:

- telefonisch op het nummer 015/ 28 35 35 tussen 9u en 11u in de voormiddag op maandag/dinsdag/donderdag/vrijdag.

(Aanvragen op het antwoordapparaat worden NIET behandeld)

- via email: mobitwin@putte.be

(Bij een aanvraag via mail dient men steeds de bevestiging te krijgen dat de mail ontvangen is en dat de aanvraag behandeld wordt).

Sluitingsdagen (i.f.v. permanentie)

De Mobitwin Centrale volgt de feest- en brugdagen van de gemeentelijke diensten. Op deze dagen kan de bereikbaarheid van de Mobitwin Centrale afwijken.

In noodgevallen (voor chauffeurs)

Chauffeurs moeten tijdens hun ritten de centrale kunnen bereiken voor noodgevallen. Hiertoe wordt een apart nummer vermeld in de bijlage (informatienota) van de afsprakennota tussen centrale en chauffeur.

2. Inschrijvingen**Voorwaarden**

Ritten kunnen pas aangevraagd worden als men lid is. Volgende personen komen in aanmerking voor lidmaatschap en vrijwilligersvervoer in geval ze cumulatief aan de volgende voorwaarden voldoen:

- in de gemeente Putte wonen.
- minder mobiel zijn d.w.z. moeilijkheden hebben om zich te verplaatsten met openbaar of eigen vervoer en niet beroep kunnen doen op familie, vrienden of kennissen.

versie 2

Goedkeuring raad maatschappelijk welzijn: 16/01/2025

Bekendmaking besluit (publicatie website): 23/01/2025

- een netto belastbaar gezinsinkomen hebben dat niet hoger is dan tweemaal het corresponderend bedrag van het wettelijk leefloon. Het gezinsinkomen wordt gedefinieerd als het inkomen van de aanvrager, eventuele partner, alle ascendenten en descendenten die op dat adres gedomicilieerd zijn. Hiertoe wordt een recent bewijs van netto inkomen van alle gezinsleden opgevraagd en ter controle het meest recente aanslagbiljet personenbelasting van deze personen.

Indien het inkomen te hoog is, maar er zeer hoge medische of andere noodzakelijke kosten zijn, of de feitelijke situatie een afwijking vraagt van deze norm, kan na een sociaal onderzoek door de maatschappelijk werker van het OCMW en na goedkeuring door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst toch nog beslist worden tot een lidmaatschap van de Mobitwin Centrale.

Verloop

Bij inschrijving van een nieuw lid, wordt het inschrijvingsformulier ingevuld en ondertekend. Dit inschrijvingsformulier bevat (contact)informatie over het lid, een precisering van de beperkte mobiliteit, een inkomensverklaring en een verzekerings- en privacyverklaring.

Na de betaling van het lidgeld ontvangt het lid een lidkaart met een persoonlijk lidnummer, tesamen met een kopie van het inschrijvingsformulier en een afdruk van het reglement. Voor dit laatste tekent de aanvrager voor ontvangst.

Wanneer het lid niet in de mogelijkheid is om zelf of via derden dit lidmaatschap in het dienstencentrum te regelen, zal een huisbezoek via de dienst Senioren, Zorg en Gezondheid ingepland worden. Bij hoogdringendheid kan uitzonderlijk van dit verloop afgeweken worden.

3. Algemene werkingsprincipes

Ritten en bestemmingen

Een rit kan alle dagen van de week uitgevoerd worden, het hele jaar door, naargelang de beschikbaarheid van vrijwillige chauffeurs.

De ritten van de Mobitwin Centrale vinden meestal plaats om sociale of medische redenen: familiebezoek, kapper, boodschappen, controle ziekenhuis, tandartsbezoek, oogarts

De Mobitwin Centrale staat niet in voor ziekenvervoer en vervoert geen goederen.

De chauffeur brengt het lid alleen naar de afgesproken bestemming en zal hiervoor de meest logische weg te volgen, rekening houdend met de wegwerkzaamheden en omleidingen.

De Mobitwin Centrale zorgt voor vervoer van deur tot deur. De chauffeur staat niet in voor de verplaatsing in gebouwen (ziekenhuis, winkel, ..).

Ritten aanvragen

Een rit moet minstens 2 werkdagen op voorhand worden aangevraagd bij de Mobitwin Centrale en ten vroegste 4 weken op voorhand. Bij een aanvraag is het ook belangrijk om rekening te houden met de sluitingsdagen. Een aanvraag kan:

- telefonisch op het nummer van de mobitwin centrale Putte tussen 9u en 11u in de voormiddag op maandag/dinsdag/donderdag/vrijdag.

Aanvragen op het antwoordapparaat worden NIET behandeld!

- via email: mobitwin@putte.be

Bij een aanvraag via mail dient men steeds de bevestiging te krijgen dat de mail ontvangen is en dat de aanvraag behandeld wordt.

Alle ritten dienen tijdig te worden aangevraagd bij de Mobitwin Centrale en worden dan in het online systeem van Mpact ingevoerd. Dan pas zijn de ritten officieel erkend voor de verzekering.

De ritten moeten daarom steeds bij de centrale worden aangevraagd en nooit via de chauffeur.

Volgende gegevens dienen bij de aanvraag te worden meegedeeld:

- Naam lid en lidnummer
- Telefoonnummer
- Datum van de rit
- Adres van ophaling, adres van bestemming en eventuele tussenbestemmingen
- Uur van ophalen heenrit en uur van ophalen terugrit (indien mogelijk)
- Aantal te vervoeren personen, leden en/of begeleiders
- Gebruik van (plooibare) rolstoel, rollator, kruk,...

versie 2

Goedkeuring raad maatschappelijk welzijn: 16/01/2025

Bekendmaking besluit (publicatie website): 23/01/2025

- Doel of bestemming van de rit: bezoek arts, ziekenhuis, culturele uitstap, kapper, vrije tijd,
- Eventuele bijzonderheden: huisdier mee, zware boodschappen, ...

Opvolging

Na een ritaanvraag gaat de Mobitwin Centrale op zoek naar een gepaste chauffeur. De aanvrager krijgt steeds een bevestiging van de rit of een bericht als de rit niet kan doorgaan.

Er wordt bij het zoeken naar de juiste match rekening gehouden met de voorkeuren van de chauffeurs, de beschikbare dagen en tijdstippen van de dag, de bereidheid om al dan niet dieren mee te nemen enz. De chauffeur kan een rit weigeren, wanneer de gebruiker zich niet houdt aan de vooraf gemaakte afspraken inzake uur, bestemming, aantal te vervoeren personen of route. De kilometers die door de chauffeur dan al gereden werden naar de gebruiker en terug, worden aangerekend.

Ritten annuleren

Annulering door centrale:

Soms gebeurt het dat er geen chauffeur beschikbaar is om een rit uit te voeren, ondanks alle inspanningen van de Mobitwin Centrale. De Mobitwin Centrale kan hiervoor niet verantwoordelijk worden gesteld. De Mobitwin Centrale zal de gebruiker steeds tijdig verwittigen wanneer een rit niet kan gereden worden en er kan dan samen gezocht worden naar een andere oplossing. Wanneer een geplande rit niet kan doorgaan (wegens bijvoorbeeld een zieke chauffeur), zal de Mobitwin Centrale de gebruiker hiervan zo snel mogelijk op de hoogte brengen.

Annulering door aanvrager:

Indien een gebruiker een geplande rit wil afzeggen moet de Mobitwin Centrale minimaal 24 u voor het tijdstip van de geplande rit verwittigd worden. De Mobitwin Centrale zal de chauffeur op de hoogte brengen van de annulering.

Bij een tijdige annulering wordt geen vergoeding aangerekend.

Bij het laattijdig annuleren van een rit, kan een minimum vergoeding van € 5 aangerekend worden.

Wanneer de chauffeur reeds vertrokken is, worden de gereden kilometers vergoed, met een minimum van € 5. Bij herhaaldelijke laattijdige annulering wordt een vergoeding van € 20 aangerekend. Deze vergoedingen worden uitbetaald aan de chauffeur.

Annuleren kan via dezelfde kanalen als een aanvraag. Bij dringende annuleringen vragen we steeds en enkel telefonisch te annuleren, om te vermijden dat men niet tijdig de centrale bereikt of een email niet tijdig gelezen wordt.

Bepalingen m.b.t. de vrijwillige chauffeur

Elke vrijwillige chauffeur gaat een overeenkomst (afsprakennota Mpact) aan met de organisator van de dienstverlening (OCMW Putte). De bijlage Informatienota maakt hier integraal deel van uit.

De vrijwillige chauffeur dient in het bezit te zijn van een geldig rijbewijs, dient in orde te zijn met de verplichte autoverzekering en dient steeds over een geldig keuringsbewijs te beschikken.

De vrijwillige chauffeur voert ritten uit met de eigen wagen en zorgt ervoor dat zijn wagen netjes is en in orde is in functie van de veiligheid.

De vrijwillige chauffeur onthoudt zich van roekeloos rijgedrag, mag niet onder invloed van drank of verdovende middelen rijden en houdt zich aan het verkeersreglement (boetes, retributies of sancties zijn voor eigen rekening).

De vrijwillige chauffeur vermijdt elke vorm van discriminatie.

De taken van de chauffeurs van de Mobitwin Centrale beperken zich tot het vervoeren van de gebruikers van deur tot deur. De chauffeur mag de gebruiker helpen bij het in- en uitstappen, alsook bij het uitladen van de boodschappen.

De chauffeur is niet meer verzekerd bij Mpact tijdens de begeleiding in de winkel, uitladen van boodschappen in huis of bij andere taken die buiten het vervoer vallen.

De chauffeur is gebonden aan het beroepsgeheim. Alle informatie die vernomen wordt tijdens het uitvoeren van de rit dient geheim te blijven. Enkel met de vaste medewerkers van het team kan informatie gedeeld worden in het kader van een goed verloop van de dienstverlening.

De contactgegevens van de chauffeur worden enkel aan de gebruiker gegeven om het tijdstip van de terugrit door te geven. Alle andere communicatie over ritten dient via de Mobitiwin-centrale te gebeuren. De chauffeur aanvaardt geen ritten op eigen initiatief. De privacy van de chauffeur dient te worden gerespecteerd.

Bepalingen m.b.t. gebruiker

De gebruiker moet, mits enige ondersteuning, zelfstandig in en uit de wagen kunnen stappen. Het vervoer van een minderjarige kan niet gebeuren zonder de toestemming van een ouder of een voogd, bij voorkeur worden zij vergezeld door een meerderjarige. Voor kinderen kleiner dan 1m 35cm dient de gebruiker zelf voor een reglementair kinderzitje te zorgen.

De gebruikers moeten vertrekkensklaar zijn, zodat de chauffeurs niet onnodig moeten wachten.

De chauffeurs blijven ten alle tijde de baas in hun wagen.

Niet alle chauffeurs willen een huisdier in hun wagen. De gebruiker dient de centrale te verwittigen indien de gebruiker een huisdier wenst mee te nemen.

De chauffeur vervoert in principe geen personen met een vaste rolstoel. Rolstoelgebruikers worden doorverwezen naar de vervoerdienst Rolkar Rivierenland. Rolstoelen of rollators die (evt. opgeplooid) mee kunnen in de koffer kunnen wel mee worden vervoerd. Dit moet vooraf gemeld worden bij een ritaanvraag.

Een lid kan één begeleider meenemen, op voorwaarde dat dit bij de ritaanvraag aan de centrale correct werd doorgegeven.

Een lid toont het nodige respect voor de chauffeur en diens wagen. Een veiligheidsgordel wordt steeds gedragen.

Ongepaste omstandigheden (gedrag of het niet naleven van afspraken) kunnen reden zijn tot weigering van ritten door chauffeur of centrale.

4. Financiële bepalingen

Lidgeld

De Centrale (OCMW Putte) verbindt zich ertoe de door Mpact voorgestelde tarieven en prijzen toe te passen, met inbegrip van eventuele wijzigingen. Het lid betaalt een vast jaarlijks of halfjaarlijks lidgeld waarin een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid inbegrepen is.

Het bedrag van het lidgeld wordt door het OCMW bepaald in een tariefreglement.

Er worden twee verschillende tarieven gehanteerd, één voor alleenstaanden en één voor een gezin (meerdere personen gedomicilieerd op hetzelfde adres).

Een jaar loopt van 1 januari tot en met 31 december. Indien men lid wordt na 1 juli van het betreffende jaar, wordt slechts de helft van het jaarlijks te betalen bedrag aangerekend.

Leden worden jaarlijks uitgenodigd hun lidmaatschap te vernieuwen.

Het lidgeld wordt bij voorkeur via overschrijving of via bancontact (in het dienstencentrum) betaald. Na de betaling van het lidgeld ontvangt het lid een lidkaart met een persoonlijk lidnummer.

Bij stopzetting van het lidmaatschap wordt er geen lidgeld terugbetaald.

In het lidgeld is een verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid inbegrepen.

De raad voor maatschappelijk welzijn delegeert aan het vast bureau de bevoegdheid om het tarief en de wijze van inning vast te stellen. Het betreft de activiteiten die binnen het toepassingsgebied van dit reglement vallen, voor zover deze niet in andere reglementen reeds door de raad werden vastgesteld.

In haar tarievenbeleid streeft het vast bureau naar toegankelijkheid en laagdrempeligheid.

Het vast bureau is bevoegd om te oordelen in geval van geschillen.

Kilometervergoeding

De prijs van een rit wordt berekend door het aantal gereden kilometers te vermenigvuldigen met de vastgestelde kilometervergoeding. Deze bedraagt € 0,41 per kilometer (06/2023). Dit bedrag kan jaarlijks herzien worden.

Bij een aanpassing van het bedrag worden de chauffeurs en de leden door de centrale op de hoogte gebracht.

Alle kilometers worden geteld vanaf het vertrek van de chauffeur tot hij weer thuis is. De prijs per rit varieert dus naargelang de beschikbaarheid van een chauffeur, diens woonplaats en de route die een chauffeur neemt. Er wordt een minimumvergoeding vastgelegd van minimaal 10 km x vastgestelde kilometerprijs.

De chauffeur kan meerdere personen tegelijk vervoeren tijdens eenzelfde verplaatsing. De chauffeur kan slechts éénmaal een gereden kilometer aanrekenen. De kilometervergoeding wordt dan gedeeld door het aantal leden, voor de kilometers die ze samen hebben gereden.

De kilometervergoeding is integraal voor de vrijwillige chauffeur.

Wachttijdvergoeding

Indien de gebruiker slechts korte tijd op zijn bestemming aanwezig dient te zijn, zal de chauffeur ter plaatse wachten.

Bij een wachttijd van minstens een halfuur vraagt de chauffeur een vergoeding van € 2,50/ halfuur. Dit kan maximaal oplopen tot € 5.

De wachttijd moet haalbaar zijn voor de chauffeur. De medewerker die verantwoordelijk is voor het inplannen van de ritten bepaalt in overleg met de chauffeur wat kan. Dit wordt bij de bevestiging van de rit meegedeeld aan de gebruiker.

Extra kosten

Bijkomende kosten zoals parkeergeld (bvb tijdens het wachten), zijn steeds ten laste van de gebruiker.

Boetes en/of retributies ingevolge verkeersovertredingen zijn steeds ten laste van de chauffeur.

Betalingswijzen

De chauffeur heeft een afrekenboekje waarmee het aantal gereden kilometers, en eventuele andere kosten worden afgerekend.

Elke gereden rit wordt na afloop onmiddellijk aan de chauffeur betaald. De gebruiker dient er voor te zorgen voldoende en gepast geld bij zich te hebben om de chauffeur te betalen. Het witte briefje is dan een betalingsbewijs voor de gebruiker.

Uitgestelde betalingen

Indien er niet rechtstreeks aan de chauffeur betaald kan worden (bijvoorbeeld bij bewindvoering of budgetbeheer), wordt een andere regeling afgesproken met de Mobitwin Centrale. Dergelijke uitzonderingen verlopen via de dienst Senioren, Zorg en Gezondheid.

De chauffeur laat het aantal gereden km en te betalen kosten ondertekenen in het kilometerboekje ter bevestiging en bezorgt in dat geval het witte ontvangstbewijs uit het kilometerboekje aan de Mobitwin Centrale i.p.v. aan de gebruiker. De gebruiker ontvangt hiervan later een factuur.

Procedure bij niet-betaling van facturen

In bepaalde gevallen (bijvoorbeeld uitgestelde betalingen) of bij niet of laattijdig annuleren van een rit, worden op aangeven van de Mobitwin Centrale facturen uitgestuurd door de financiële dienst.

Bij het niet betalen van deze facturen, wordt de invorderingsprocedure van de financiële dienst gevolgd en wordt de invordering door hen opgevolgd.

Wanbetaling kan leiden tot opzeg door de organisator van de dienstverlening.

Wanneer wordt vastgesteld dat de er moeilijkheden zijn met het betalen van de factuur, of wanneer de gebruiker dit zelf aangeeft, wordt er doorverwezen naar de Dienst Senioren, Zorg en gezondheid.

Afhankelijk van de situatie wordt een oplossing gezocht.

Afrekening chauffeur – centrale

Op verzoek van de Mobitwin Centrale brengt de vrijwilliger-chauffeur zijn gebruikte afrekenblaadjes binnen.

De ontvangen kilometervergoedingen zijn integraal voor de vrijwillige chauffeur.

5. Slotbepalingen

Verzekering

De wet verplicht chauffeurs van een wagen een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid (BA) af te sluiten voor het voertuig. Chauffeurs dienen in het bezit te zijn van dergelijke geldige polis.

Mpact sluit een bijkomende verzekering BA voor chauffeurs en leden af.

Mpact sluit een omniumverzekering af voor de wagens waarmee de ritten worden uitgevoerd (en als dusdanig in de online toepassing staan).

De verplichte bijdrage in de kost voor deze verzekeringen aan Mpact, wordt gedragen door de organisator van de dienstverlening (OCMW Putte). (Voor het jaar 2023 bedraagt deze kost € 0,035/gereden kilometer.)

De Mobitwin Centrale Putte sluit de vrijwillige chauffeurs aan bij de polis voor vrijwillige medewerkers die in opdracht van het bestuur Putte prestaties leveren. De verzekering lichamelijke ongevallen komt tussen bij ongevallen met lichamelijk letsel (vb. verwondingen, tijdelijke arbeidsongeschiktheid) tijdens de rit of bij het in- en uitstappen.

Alle ritten dienen tijdig te worden aangevraagd bij de Mobitwin Centrale en worden dan in de online toepassing van Mpact ingevoerd. Dan pas zijn de ritten officieel erkend voor de verzekering.

De ritten moeten daarom steeds bij de centrale worden aangevraagd en nooit via de chauffeur.

Opmerkingen, vragen en klachten

Elke klacht of suggestie is waardevol en draagt bij tot een betere dienstverlening. Vragen, problemen of klachten kunnen worden besproken met de coördinator van de Mobitwin Centrale op het telefoonnummer van de mobitwin centrale of via e-mail: mobitwin@putte.be

Bij geschillen kunnen zowel de gebruikers als de chauffeurs terecht bij de coördinator van de Mobitwin Centrale op telefoonnummer van de mobitwin centrale of per e-mail: mobitwin@putte.be

De coördinator zoekt naar een gepaste oplossing.

Anonieme klachten worden niet behandeld.

Indien één van de partijen met de voorgestelde oplossing geen genoegen kan nemen, kan de betrokkene beroep doen op de klachtenprocedure van het lokaal bestuur Putte.