
Reglement organisatie Mobitwin Centrale Putte

Motivering

Het lokaal bestuur van Putte wil voorzien in een betaalbaar vervoersalternatief voor inwoners die mindermobiel zijn en die bovendien beperkt zijn in hun financiële draagkracht. Daarom neemt het de organisatie van vrijwilligersvervoer op zich, waarbij vrijwillige chauffeurs personen die minder mobiel zijn naar hun bestemming brengen. Dit gebeurt in de vorm van een Mobitwin centrale onder de koepel van Mpact middels een samenwerkingsovereenkomst tussen Mpact en OCMW Putte. Tot eind 2022 werd dit opgenomen door vrijwilligers (gekend onder de naam Mindermobielen centrale)

Juridische context

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

Decreet over het lokaal bestuur, artikel 78, 3°

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

Artikel 1 Algemene bepalingen

1.1 Doelstelling en toepassingsgebied

Dit reglement bevat de werkingsprincipes en afspraken met betrekking tot de effectieve organisatie van dit vrijwilligersvervoer. Het reglement is van toepassing op alle vrijwilligers en leden van de Mobitwin Centrale.

1.2 Definities

- **Minder mobiel**: problemen ondervinden om zich te verplaatsen, geen gebruik kunnen maken van openbaar vervoer of eigen vervoer wegens ouderdom, ziekte, handicap of tijdelijke beperking
- **Gezin**: aanvrager, eventuele partner, alle ascendenten en descendenten die op dat adres gedomicilieerd zijn.
- **Rit**: een enkele rit bestaat uit alle kilometers vanaf het vertrek van de chauffeur thuis tot deze chauffeur weer thuis is. Afhankelijk van het gegeven of de chauffeur ter plaatse wacht kan dit een heen en terugrit zijn voor het lid.
- **Lid**: je bent lid wanneer je bent ingeschreven bij de Mobitwin Centrale voor huidig kalenderjaar, lidgeld betaalt op eigen naam en houder bent van een lidkaart op de eigen naam
- **Niet-dringend ziekenvervoer**: vervoer omwille van medische redenen (medische behandeling of dagopname) van en naar het ziekenhuis, de specialist, een revalidatiecentrum, een polikliniek of een hersteloord.

Artikel 2 Algemeen Identificatiegegevens Mobitwin Centrale

De organisatie van het vrijwilligersvervoer draagt de naam Mobitwin Centrale Putte, zetel gelegen Het Lijsternest 26 – 2580 Putte mobitwin@putte.be

2.1 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).

2.2 Sluitingsdagen (i.f.v. permanentie)

De Mobitwin Centrale volgt de feest-, brug- en uitzonderlijke sluitingsdagen 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.

Artikel 3 Inschrijvingen

3.1 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.
- Beschikken over een geldig attest van omnio-statuuat of 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.

3.2 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.

Artikel 4 Algemene werkingsprincipes

4.1 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 en medische redenen: familiebezoek, kapper, kaartclub, boodschappen, tandartsbezoek, gemeentehuis om administratieve redenen

De Mobitwin Centrale staat in principe niet in voor ziekenvervoer. Dringend ziekenvervoer en liggend ziekenvervoer zijn uitgesloten. Voor niet dringende (zittende) verplaatsingen naar het ziekenhuis, specialist, polikliniek of hersteloord, kan worden doorverwezen naar niet-dringend ziekenvervoer, in het bijzonder in periodes van beperkte beschikbaarheid van chauffeurs. Er wordt gezocht naar alternatieven

waarbij het lid beperkt of geen nadeel ondervindt op financieel vlak (bijvoorbeeld gelijkaardige vervoersdiensten via de mutualiteit of verplaatsingen voor afstanden langer dan 20 km, via Mutas). De gegevens van alternatieve vervoersaanbieders zijn beschikbaar bij de Mobitwin Centrale.

De Mobitwin Centrale vervoert ook 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, ..). Voor verplaatsingen waarbij begeleiding (tot) in gebouwen wel nodig is, kan bij de vervoersaanvraag een buddy aangevraagd worden. Dit wordt mee genoteerd in het systeem. De chauffeur zal dan, indien mogelijk, de rol van buddy opnemen en begeleiden naar bijvoorbeeld inschrijfbalie, wachtzaal of assisteren in de winkel. Bij voorkeur gaat er persoonlijke begeleiding mee.

4.2 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 belangrijk om rekening te houden met de bereikbaarheid van de centrale en (eventuele extra) 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) of wachten ter plaatse
- Aantal te vervoeren personen, leden en/of begeleiders
- Gebruik van (plooibare) rolstoel, rollator, kruk,...
- Doel of bestemming van de rit: bezoek arts, ziekenhuis, culturele uitstap, kapper, vrije tijd,
- Eventuele bijzonderheden: huisdier mee, zware boodschappen, ...
- Eventuele vraag tot begeleiding door chauffeur nodig in gebouw (uitladen boodschappen, begeleiding tot wachtzaal, ...) (zie buddyvergoeding)

4.3 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 afstand van de vrijwillige chauffeur tot de aanvrager, 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.

4.4 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 aangerekend worden. Wanneer de chauffeur reeds vertrokken is, wordt de minimumvergoeding aangerekend plus eventuele extra gereden kilometers aan de geldende kilometervergoeding. Bij herhaaldelijke laattijdige annulering wordt een hogere vergoeding 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.

4.5 Bepalingen m.b.t. de vrijwillige chauffeur

Elke vrijwillige chauffeur gaat een overeenkomst (afsprakennota M pact) 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 (nultolerantie) 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. Begeleiding in gebouwen (bijvoorbeeld tot in woning van lid of naar wachtzaal ziekenhuis, ...) kan uitzonderlijk vooraf worden aangevraagd en genoteerd in de ritaanvraag (buddyvergoeding). De chauffeur is niet verzekerd bij M pact voor taken die niet gerelateerd zijn aan de vervoersaanvraag.

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 Mobitwin-centrale te gebeuren. De chauffeur aanvaardt geen ritten op eigen initiatief. De privacy van de chauffeur dient te worden gerespecteerd.

4.6 Bepalingen m.b.t. gebruiker

De gebruiker moet, mits enige ondersteuning, zelfstandig in en uit de wagen kunnen stappen. De gebruiker moet wilsbekwaam zijn, of een begeleider meenemen indien hij niet wilsbekwaam is.

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 of hebben een voorwaarde zoals het verplicht vervoeren in een bench. De gebruiker dient daarom de centrale te verwittigen indien de gebruiker een huisdier wenst mee te nemen.

De chauffeur vervoert 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 dat in bezit is van een parkeerkaart voor personen met een handicap, dient deze bij te hebben tijdens de rit, zodat parkeren op de hiervoor voorbehouden parkeerplaatsen mogelijk is.

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.

Artikel 5 Financiële bepalingen

5.1 Delegatie

De raad voor maatschappelijk welzijn delegeert aan het vast bureau de bevoegdheid om de tarieven en de wijze van inning vast te stellen. Deze worden bepaald in een tariefreglement. 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 houdt het vast bureau rekening met de bepalingen in de overeenkomst met Mpact en streeft het tegelijkertijd naar toegankelijkheid en laagdrempeligheid. Het vast bureau is bevoegd om te oordelen in geval van geschillen.

5.2 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.

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.

5.3 Kilometervergoeding

De prijs van een rit wordt berekend door het aantal gereden kilometers te vermenigvuldigen met de vastgestelde kilometervergoeding. Deze vergoeding volgt de door de overheid vastgestelde maximumvergoedingen voor federale ambtenaren. Dit bedrag wordt jaarlijks herzien.

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 per rit 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.

5.4 Wachtijdvergoeding

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 wachtvergoeding per halfuur.

De wachttijd moet haalbaar zijn voor de chauffeur. Met 'korte tijd' wordt dan ook als richtlijn maximaal het dubbele van de 'reistijd heen en terug' (tussen bestemming en de woonplaats van de vrijwilliger en terug naar de bestemming) gehanteerd. Wanneer de wachttijd langer duurt, heeft de chauffeur het recht om terug te rijden en deze kilometers aan te rekenen.

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.

5.5 Buddy-vergoeding

Wanneer de aanvrager in kwestie geen persoonlijke begeleider heeft, maar wel nodig heeft op zijn vervoersbestemming, kan vooraf (beperkt) begeleiding aangevraagd worden. Dit kan enkel voor begeleiding die gerelateerd is aan de vervoersaanvraag, bijvoorbeeld een korte begeleiding in winkel, tot in wachtzaal van ziekenhuis of boodschappen binnenbrengen. In dat geval kan de chauffeur de rol van buddy opnemen. Het draagt echter de voorkeur dat er een persoonlijke begeleider aanwezig is, wanneer dit echt nodig is.

Een buddy dient op voorhand expliciet aangevraagd te worden bij de vervoersaanvraag en enkel op initiatief van de gebruiker.

De vergoeding voor deze begeleiding bedraagt dezelfde vergoeding als de wachtvergoeding.

Wachtvergoeding en buddyvergoeding kunnen niet voor hetzelfde tijdsbestek gevraagd worden.

5.6 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.

5.7 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 hij gepast kan betalen (contant of via elektronische of digitale weg). Het witte briefje is dan een betalingsbewijs voor de gebruiker.

5.8 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.

5.9 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.

5.10 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.

Artikel 6 Slotbepalingen

6.1 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. De gehele opdracht (van vertrek thuis tot terug thuis) is gedekt.

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.

6.2 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.