

Artikel 1: Definitie Mobitwin

Mobitwin biedt vervoersmogelijkheden voor sociale bezoeken aan personen met mobiliteitsproblemen en een laag inkomen dankzij de inzet van vrijwillige chauffeurs.

Mobitwin staat in voor vervoer van deur tot deur. De vrijwilliger staat niet in voor de verplaatsing en begeleiding in gebouwen.

Er kan geen beroep gedaan worden op Mobitwin voor ziekenvervoer, terugkerend vervoer naar instellingen zoals dagverzorgingscentra, kiné, revalidatie, etc.

Artikel 2: Wie kan er gebruik maken van Mobitwin?

Personen die beroep willen doen op Mobitwin, dienen lid te zijn van Mobitwin.

Om lid te kunnen worden moet men voldoen aan de volgende voorwaarden:

- inwoner zijn van de stad Brugge,
- minimum 18 jaar zijn (uitzondering kan mits afzonderlijke beslissing),
- verplaatsingsmoeilijkheden hebben,
- geen gebruik kunnen maken van openbaar vervoer,
- niet over een vervoersmiddel beschikken,
- een beperkt inkomen hebben (maximaal 2 maal het leefloon van de betrokken categorie).

Er wordt voorafgaand een sociaal onderzoek uitgevoerd door een zorgcoördinator van de dienst thuiszorg van Mintus.

Artikel 3: Hoe vervoer aanvragen?

De Mobitwin Centrale is telefonisch bereikbaar op het nummer 050 326 326 voor de aanvraag van ritten van maandag tot donderdag tussen 8u30 en 16u30 en op vrijdag van 8u30 tot 16u.

Aanvragen via mail kunnen gestuurd worden via mobitwin@mintus.be. Men dient hierbij rekening te houden dat de verwerking gebeurt tijdens de openingstijden.

Elke vraag om vervoer dient **minstens 2 werkdagen (48 uur)** van tevoren te gebeuren.

(Zaterdagen, zon- en feestdagen worden dus niet meegeteld.)

D.w.z.:

Ten laatste vervoer aanvragen voor	Vervoer op
Woensdag week 1	Voor maandag week 2
Donderdag week 1	Voor dinsdag week 2
Vrijdag week 1	Voor woensdag week 2
Maandag week 2	Voor donderdag week 2
Dinsdag week 2	Voor vrijdag week 2
Woensdag week 2	Voor weekend week 2

Op deze regeling kan vanwege de verzekering en in het belang van de vrijwillige chauffeurs, GEEN enkele uitzondering worden gemaakt.

Voor de verzekering mag de chauffeur enkel het traject volgen zoals aangevraagd bij de centrale.

Er kunnen maximaal 3 ritten per week aangevraagd worden.

De aanvragen verlopen NOOIT rechtstreeks met de chauffeur

Welke informatie moet je zeker vermelden bij de aanvraag van een rit?

- Ur en plaats van ophaling
- Ur waarop men ergens aanwezig moet zijn

De dienst wijst een beschikbare chauffeur toe. De gebruiker kan nooit eisen dat een welbepaalde chauffeur een rit uitvoert.

De gebruikers dienen er steeds rekening mee te houden dat er altijd een mogelijkheid bestaat dat, voor een bepaalde rit geen chauffeur vrij is.

Artikel 4: Prijs en betaling

4.1 Lidgeld

De gebruiker betaalt per kalenderjaar lidgeld aan Mobitwin. Voor echtparen of samenwonenden die beiden gebruik maken van Mobitwin, geldt een voordeeltarief. De tarieven van het lidgeld worden bepaald door Mpact en worden jaarlijks geïndexeerd.

Hoe?

Er wordt een overschrijvingsformulier toegestuurd.

4.2 Kilometervergoeding

Per rit (met de auto van de vrijwilliger) die wordt aangevraagd, betaalt de gebruiker een vergoeding per gereden kilometer. Er wordt steeds een minimumvergoeding aangerekend van 2.5 euro, die overeenstemt met een rit tot en met 5 kilometer. Bijkomende kilometers worden verrekend en bij de minimumvergoeding geteld. Voor een korte rit van minder dan 5 kilometer, wordt dus steeds 2.5 euro kilometervergoeding aangerekend.

Het bedrag van de kilometervergoeding die wij hanteren loopt gelijk met de kilometervergoeding voor het personeel. Dit bedrag is vastgelegd door de Vlaamse overheid en wordt per kwartaal geïndexeerd.

Hoe?

De gebruiker ontvangt na de rit het bewijs van het aantal gereden kilometers, vermeldingen van de administratiekost (1 euro per aangevraagde rit) en eventuele wachtvergoeding.

De facturatie van de gereden ritten wordt maandelijks toegestuurd. Er wordt geen cash ontvangen door de chauffeur.

Belangrijk om weten:

De kilometervergoeding begint te lopen vanaf het moment dat de chauffeur de eigen woning verlaat en eindigt op het ogenblik dat de chauffeur terug thuiskomt.

Indien een chauffeur een gebruiker van een bepaalde plaats terug naar huis dient te vervoeren, dan is de chauffeur volledig vrij te kiezen of hij/zij al dan niet blijft wachten. Indien de chauffeur niet blijft wachten, dan zijn de gereden kilometers naar het huis van de chauffeur en terug, ten laste van de gebruiker.

4.4 Wachtvergoeding

Indien de chauffeur ervoor kiest om te wachten, betaalt de gebruiker een wachtvergoeding. De eerste 30 minuten zijn gratis, daarna betaalt men per begonnen uur € 2,50.

4.5 Parkeerkosten

Parkeerkosten zijn altijd ten laste van de gebruiker. Ze worden door de gebruiker zelf betaald. De chauffeur schiet deze kost niet voor.

Artikel 5: Annulatieregeling

5.1 Wat valt onder correct annuleren?

Tijdig verwittigen – tot één werkdag ervoor ten laatste 15 uur
Nadien wordt de annulatie aanvaard bij overmacht, zoals:

- Ziekte (bijv. doktersattest, attest ziekenhuisopname, ...).
- Plotse, uitzonderlijke weersomstandigheden.

Wat valt onder niet correct of niet annuleren?

- De gebruiker weigert mee te gaan volgens de afspraak
- De gebruiker is niet op afgesproken tijdstip en plaats

5.2. Niet tijdig annuleren?

Bij de eerste inbreuk krijgt de klant een mondelinge verwittiging. De gereden kilometers worden door de klant vergoed.

Bij de tweede inbreuk krijgt de klant een schriftelijke verwittiging en worden de gereden kilometers, de administratieve vergoeding en een wachtvergoeding van een uur standaard aangerekend.

Een derde inbreuk kan leiden tot een tijdelijke schorsing.

5.3 Wanbetaling

Bij het niet betalen van Mobitwin, wordt de dienstverlening opgeschort tot de volledige betaling.

Artikel 6: Uitzonderingen

In uitzonderlijke omstandigheden kan de Raad van Beheer van Mintus beslissen om af te wijken van de voorwaarden uit artikel 2. Deze beslissing wordt genomen op basis van een gemotiveerd verslag van de dienst thuiszorg van Mintus

Artikel 7: Reden tot stopzetting van de hulp

In volgende gevallen kan de hulp door beide partijen worden stopgezet:

- Wanbetaling
- Onaanvaardbaar en respectloos gedrag: beledigingen, stalking, agressie en/of ongewenste intimiteiten worden niet getolereerd. Klachten hieromtrent zullen worden onderzocht.
- Het niet naleven van dit reglement
- Het niet naleven van de antidiscriminatie-wetgeving
- Het niet naleven van de annulatieregeling

Artikel 8: Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 06/01/2025.