

Reglement Handicar Essen



1. Doelgroep en Doel van de Dienst

De Handicar is een gemeentelijke vervoerdienst voor personen in een rolstoel (elektrisch, niet-elektrisch). Ze helpt minder mobiele mensen om in beweging te blijven en ook om te kunnen blijven deelnemen aan activiteiten in het dagelijkse leven.

De Handicar verzorgt géén ziekenvervoer géén luchthavenvervoer, geen woon-werk vervoer, geen school- of stagevervoer.

Het voertuig is een minibus en beschikt over een lift met een platform. De rolstoelklant rijdt vanuit de begane grond op het platform van de lift. De rolstoel moet veilig op het platform passen en het totaalgewicht mag de maximale draagkracht van de lift niet overschrijden. De chauffeur bedient de lift en brengt de klant tot de juiste hoogte zodat er gemakkelijk in de minibus gereden kan worden.

Elektrische rolstoelen moeten tijdens deze transfer volledig uitgeschakeld worden en volledig op de rem staan zodat er geen onverwachte bewegingen kunnen plaatsvinden.

Niet-elektrische rolstoelen moeten ook volledig op de rem gezet worden.

Buiten de klant mag er ook nog begeleiding mee, deze kan langs de zijkant of vooraan instappen:

- Er mag slechts één begeleider mee per klant.
- Er moet één begeleider mee als de klant niet zelfredzaam genoeg is tijdens de rit.

Gecombineerde ritten zijn ook mogelijk (bijvoorbeeld uitstapje woonzorgcentrum).

Tijdens één rit kan de Handicar volgende aantallen vervoeren:

- 7 mobiele passagiers of
- 3 rolstoelen + 3 mobiele passagiers
- 2 rolstoelen + 4 mobiele passagiers
- 1 rolstoel + 5 mobiele passagiers

Met rolstoel bedoelen we rolstoel mét persoon.

Extra grote rolstoelen kunnen het aantal verminderen, vraag naar de mogelijkheden.

De standplaats van de Handicar is gelokaliseerd in het lokaal dienstencentrum (LDC) 't Gasthuis, Nollekensstraat 5, 2910 Essen.

De planning wordt uitgevoerd door een medewerker van het LDC, zij werken samen met vrijwillige ervaren chauffeurs. Deze zijn het bezit van een B-rijbewijs met een geldig rijgeschiktheidsattest (medische schifting).

2. Voorwaarden voor gebruik of lidmaatschap

Om de Handicar te gebruiken is geen lidmaatschap vereist.

De klant moet minder mobiel zijn en in een rolstoel zitten omwille van een tijdelijke of definitieve aandoening.

- Het vervoer is bestemd om personen in een rolstoel te kunnen laten deelnemen aan activiteiten in het dagelijkse leven.
Mogelijke reisbestemmingen zijn: bezoek allerlei, vereniging, dienstencentrum, dagcentrum, boodschappen, consultaties allerlei, socio-culturele uitstap, kapper, pedicure, enz.
- Het maximumaantal ritten dat aangevraagd kan worden per persoon is 3x per week (geteld van maandag tot zondag) waarvan één rit in het weekend. Heen en terug wordt als één rit gerekend, ongeacht of men over en weer rijdt. Een rit naar een andere locatie op dezelfde dag, wordt als twee ritten gerekend.
Uitzonderlijke aanvragen voor meerdere ritten kan situationeel bekeken worden (bijvoorbeeld bij een begrafenis).
- Een tussenbestemming is enkel mogelijk als het vooraf is aangevraagd. Als een gewenste tussenstop op de route ligt en de chauffeur is akkoord, dan is dit uitzonderlijk ook toegestaan.
- Een rit kan alle dagen van de week gereden worden, het hele jaar door.
De bestemming mag buiten Essen liggen.
- Een ritaanvraag is steeds onder voorbehoud en hangt af van:
 - o De beschikbaarheid van een chauffeur.
 - o Eventueel eerder geplande ritten.Er kan dus geen garantie gegeven worden dat de rit gereden kan worden.
- Reguliere ritten vallen op weekdays tussen 08.30 uur en 18.00 uur.
Rittenaanvragen buiten deze tijdstippen zijn uitzonderlijk en moeten expliciet nagevraagd worden aan de vrijwillige chauffeurs en hangen af van hun beschikbaarheid. We vragen daarom om weekendaanvragen en vroege/late ritten minimaal 1 week vooraf aan te vragen.
- De ritten worden door de klant zelf of familie/kennis/betrokken persoon/hulpverlener, ... aangevraagd. Nooit via een chauffeur die de klant zelf heeft aangesproken. Deze ritten worden niet aanvaard.

3. Aanvraagprocedure

a. Waar een rit aanvragen?

De reservatie loopt steeds via LDC 't Gasthuis, Nollekensstraat 5, 2910 Essen:

- Bij voorkeur telefonisch via het telefoonnummer 03/636 06 98. Een medewerker van het LDC kan je meteen de beschikbaarheid doorgeven.
- Aan het loket van het LDC.
- Via e-mail handicar@essen.be.

b. Wanneer een rit aanvragen?

- Best zo spoedig mogelijk. Hou er rekening mee dat er vaste ritten ingepland zijn. Vraag naar de beschikbaarheid.
- Ten laatste 3 werkdagen op voorhand. Feest-, weekend-, brug- en sluitingsdagen zijn geen werkdagen. Weekendritten of ritten buiten de reguliere uren (tussen 08.30 uur en 18.00 uur) vraag je minimaal één week vooraf aan
- Enkel op werkdagen tussen 09.00 uur - 12.00 uur.
 - o Telefonisch contact is na 12.00 uur niet meer mogelijk, enkel voor dringende annulaties.
 - o Aanvragen via e-mail die buiten deze tijden vallen worden pas de volgende werkdag behandeld, de aanvraagdatum verschuift dan naar de volgende werkdag.
 - o Het loket van het LDC zal na 12.00 uur geen ritten meer aanvaarden, dit kan pas weer de volgende werkdag tussen 09.00 uur - 12.00 uur.

c. Welke gegevens doorgeven?

i. Persoonsgegevens

- Gegevens meerrijdende klant:
 - o Naam en voornaam.
 - o Adres.
 - o Rijksregisternummer.
 - o Telefoon- of Gsm-nummer.
 - o E-mailadres.
- Gegevens begeleider (enkel als er een begeleider meerrijdt):
 - o Naam en voornaam.
 - o Telefoon- of Gsm-nummer.
- Gegevens contactpersoon (enkel als er géén begeleider meerrijdt):
 - o Naam en voornaam.
 - o Telefoon- of Gsm-nummer.
- Gegevens voor facturatie:
 - o Naam en voornaam of instantie/organisatie waarvoor er gereden wordt.
 - o Adres.
 - o Rijksregisternummer of ondernemingsnummer.
 - o Telefoon- of Gsm-nummer.
 - o E-mailadres.

Alle betrokkenen geven toestemming om deze gegevens te bewaren (General Data Protection Regulation, GDPR) zoals voorgeschreven in het verwerkingsregister.

Persoonsgegevens worden 2 jaar bewaard, facturatiegegevens worden 10 jaar bewaard.

ii. Bestemmingsgegevens

- Vertrekrit:
 - o Adres.
 - o Datum.
 - o Uur.
 - o Aantal personen met een rolstoel.
 - o Aantal personen zonder rolstoel.
 - o Laden van hulpmiddelen.
- Bestemming:
 - o Aard (dokter, ziekenhuis, boodschappen, kapper, tandarts, bezoek, feest, ...).
 - o Adres.
 - o Uur afspraak.
- Eventuele tussenbestemming (enkel indien vooraf afgesproken):
 - o Aard.
 - o Adres.
- Terugrit:
 - o Datum.
 - o Uur.
 - o Aantal personen met een rolstoel.
 - o Aantal personen zonder rolstoel.
 - o Laden van hulpmiddelen.
 - o Adres indien anders dan thuisadres.

4. Kosten en betalingen

- Voor de Handicar wordt géén jaarlijks lidgeld gevraagd.
- De prijs van een rit voor de gebruiker wordt berekend door het aantal gereden kilometers te vermenigvuldigen met de vastgestelde kilometerprijs.
- De kilometers worden berekend volgens de kilometerstand en zullen nagekeken worden via een routeplanner.
- Het aantal gereden kilometers start en eindigt vanuit de standplaats van de Handicar (Nollekensstraat 5, 2910 Essen).

De gereden kilometers worden geladen en ongeladen opgeteld. Als bijvoorbeeld iemand in de ochtend wordt weggebracht en pas 's avonds wordt opgehaald, dan worden hiervoor 4 ritten aangerekend. Als de chauffeur tijdens een afspraak wacht, dan worden hiervoor 2 ritten aangerekend.
- De vastgestelde kilometerprijs is voor één jaar (van 1 juli 2025 tot en met 30 juni 2026) en is verschillend:

a. Voor Essenaren:

Op 1 juli 2025 is dit vastgesteld op €0,4449. Afgerond is dit €0,44. Dit bedrag zal jaarlijks geïndexeerd worden (= kilometervergoeding op basis van het KB van 18 januari 1965).

b. Voor niet-Essenaren:

Op 1 juli 2025 is dit vastgesteld op €0,60 en zal jaarlijks geïndexeerd worden (= kilometervergoeding op basis van het KB van 18 januari 1965).

- Er is een minimumtarief vastgesteld van 3€ voor één enkele rit, ongeacht het aantal gereden kilometers.
- De eventuele parkeerkosten, tolgewegkosten, entreekosten of andere bijkomende kosten zijn ten laste van de klant of de organisatie waarvoor gereden wordt. Als het mogelijk is worden deze kosten meteen door de klant of organisatie betaald. Als dit niet mogelijk is zal de vrijwillige chauffeur deze kosten voorschieten. De betaling ervan dient achteraf betaald te worden.
- De factuur van de gereden rit(ten) wordt één keer per maand via overschrijving betaald. De klant zal deze via de post ontvangen.

5. Verloop van het gebruik

a. Vorbereiding

- De vrijwillige chauffeur ontvangt minimaal de dag voordien vanuit het LDC een rittenblad, hierop staan alle nodige gegevens.
- De sleutel van de Handicar wordt de ochtend voordien opgehaald tenzij anders afgesproken.
- De chauffeur haalt de klant op het afgesproken uur op.
- De klant wordt via de lift in de Handicar geholpen.
- Tijdens deze handeling is het heel belangrijk dat het contact van de rolstoel wordt afgezet en de rolstoel ook goed op de rem gaat.
- Alle veiligheidsmaatregelen worden zoals noodzakelijk getroffen.
- De rolstoel wordt met rolbanden gefixeerd.
- De eventuele begeleider stapt mee in en neemt, indien nodig, plaats in de buurt van de klant. Dit is nodig als de klant bijvoorbeeld wegschuift bij het nemen van een drempel, er sondevoeding aanhangt,
Als dit niet nodig is mag de begeleider vooraan plaatsnemen.
- De begeleider mag op de volgende plaatsen opstappen:
 - o Bij de standplaats van de Handicar.
 - o Bij de klant zelf.

b. Tijdens het gebruik

- De chauffeur zal de meest logische route volgen, rekening houdend met wegwerkzaamheden en omleidingen.
- De chauffeur zal extra waakzaam zijn en bruuske bewegingen vermijden. Drempels, versmallingen en andere zaken die de normale wegervaring belemmeren, zullen op een aangepast tempo genomen worden.
- Een tussenbestemming is enkel mogelijk als dit vooraf is afgesproken.
Als een gewenste tussenstop op de route ligt en de chauffeur is akkoord, dan is dit ook toegestaan.
- Als men op de bestemming is toegekomen zal de chauffeur de klant mee helpen uitstappen.
- De klant gaat zelfstandig of met de hulp van de meegereden begeleider verder. Het is ook mogelijk dat een begeleider ter plaatse aanwezig is en de klant opvangt.

- Bij onregelmatigheden kan de chauffeur een contactpersoon of het LDC bellen. De nodige contactgegevens staan op het rittenblad.
- De contactgegevens van de chauffeur worden enkel aan de klant of begeleider doorgegeven als de chauffeur hiermee akkoord gaat en deze nodig zijn om af te spreken (bijvoorbeeld om een ophaaluur af te spreken).
Deze gegevens mogen niet misbruikt worden en enkel voor de betreffende rit gebruikt worden. Alle andere communicatie verloopt verder via het LDC.

c. Na het gebruik

- De vrijwillige chauffeur wacht enkel als de afspraak niet lang duurt. Hierbij wordt een grens van ongeveer 30 - 45 minuten gehanteerd.
Hij kan tijdens het wachten op een voorbestemde parkeerplaats gaan staan als de klant zijn 'parkeerkaart voor personen met een handicap' bij heeft.
- De vrijwillige chauffeur rijdt naar een volgende bestemming of terug naar de standplaats als er niet meteen een terugrit volgt.

6. Verzekeringen en aansprakelijkheid

- Als de chauffeur een ongeval heeft, al dan niet zelf veroorzaakt: dan is de lichamelijke schade van de chauffeur en de inzittenden automatisch verzekerd door de autoverzekering. De voorwaarden en verzekerde bedragen zijn op te vragen bij het LDC. De kosten van de autoverzekering wordt gedragen door de gemeente Essen.
- Schade aan derden veroorzaakt door de chauffeur is opgenomen in de BA- en AO-verzekering van de gemeente Essen voor vrijwilligers.
- Schade aan derden veroorzaakt door de klant of begeleider valt onder de familiale verzekering van de klant of begeleider.
- Bij een ongeval zal de chauffeur steeds een Europees aanrijdingsformulier invullen. Hij zal het LDC en de politie verwittigen. Het kan belangrijk zijn dat je dan als getuige optreedt voor de chauffeur. In geen geval mag de bestuurder, klant/begeleider enige schuld aan het ongeval of gelijk welke andere aanspraak van de tegenpartij erkennen.
- De gemeente Essen zorgt ook voor een bijstand bij pech.
- Voor de begeleider gelden volgende verplichtingen:
 - o Personen die klein zijn van gestalte moeten, indien wettelijk verplicht, zelf zorgen voor een zetelverhoger of een kinderzitje.
 - o Personen met incontinentieproblemen dienen zelf voor geschikt incontinentiemateriaal te zorgen.
- Overtredingen en boetes opgelopen onderweg (bijvoorbeeld te hoge snelheid) of tijdens het wachten (bijvoorbeeld foutief parkeren) zijn ten laste van de vrijwillige chauffeur. Elke chauffeur wordt geacht zich aan de verkeersregels te houden. De chauffeur laat zich ook niet opjagen door een klant als men dreigt ergens te laat te komen.

7. Annulaties en wachttijden

a. Annulatie door de Handicar:

De Handicar werkt met vrijwillige chauffeurs en zal er alles aan doen om een chauffeur te vinden, toch kan het voorvallen dat je rit niet kan doorgaan, bijvoorbeeld omdat er geen vervanging voorzien kan worden bij een afzegging, bij mechanische defecten,

Het LDC zal je steeds verwittigen wanneer een rit niet kan doorgaan. In overleg kan dan gezocht worden naar een ander moment voor de rit.

b. Annulatie door de klant:

Als je geplande rit niet kan doorgaan moet je dit minimaal 24 uur vooraf melden aan het LDC via de gebruikelijke weg.

Buiten de openingsuren kan een voicemailbericht ingesproken worden. Via het vaste telefoonnummer kom je op deze voicemail terecht.

Je kan voor late annulaties ook het **noodnummer** bellen, dat gsm-nummer is **0487 33 47 84**.

Dit geeft echter geen garantie dat we de chauffeur tijdig kunnen verwittigen.

Bij een verloren rit zal er een vergoeding gevraagd worden van de gereden kilometers of een minimumvergoeding van €3.

De factuur zal naar het afgesproken adres verzonden worden.

c. Wachttijd:

Als er een korte wachttijd is (30 - 45 minuten) zal de chauffeur ter plaatse blijven. Enkel de effectief gereden kilometers worden aanrekenend (met een minimumtarief van €3).

Als de wachttijd langer dan 45 minuten bedraagt, dan is de chauffeur niet verplicht om te wachten en mag hij over en weer rijden. Er zullen dan 2 extra (4 in plaats van 2) ritten aangerekend worden. Dit zal vooraf afgesproken worden.

8. Taken en verantwoordelijkheden van de klant/chauffeur

Zowel de vrijwillige chauffeur als de klant/begeleider zullen met de Handicar omgaan als een goede huisvader.

9. Noodgevallen

Noodgevallen kunnen (naargelang het soort noodgeval en de openingstijden LDC) gemeld worden via:

- Het algemene noodnummer 112
- Het vaste nummer van de Handicar, zo nodig via een voicemailbericht: 03/636 06 98 (wordt minimaal 2x per dag nagekeken).
- Het vaste nummer van het LDC: 03/ 663 69 04.
- Het gsm-nummer voor nood 0487 33 47 84 (wordt minimaal 2x per dag nagekeken).
- Aan het loket van het LDC.
- Via e-mail handicar@essen.be.
- Telefoonnummers VAB-pechverhelping:
 - o Binnenland 078 222 222.
 - o Buitenland +32 2 253 65 65.

10. Klachtenprocedure

- Bij geschillen kunnen zowel de klant als de bestuurder terecht bij de verantwoordelijke van het LDC. We trachten altijd om samen een gepaste oplossing te vinden. Als je niet akkoord kan gaan of het overleg leidt niet tot een oplossing dan kan je steeds een klacht indienen: <https://www.essen.be/klacht> .
- Bij herhaaldelijk overtreden van het reglement, kan er beslist worden om het gebruik tijdelijk of definitief op te heffen.

11. Slotbepalingen

- Het gebruik van de Handicar kan ontzegd worden als de reglementen niet worden nageleefd of herhaaldelijk worden geschonden.
- Elke chauffeur, klant en gebruiker stemt in met dit reglement en is erdoor gebonden.