

Reglement gebruiker Mobitwin Centrale Essen



1. Doelgroep en doel van de dienst

Mobitwin is de sociale mobiliteitsdienst van Mpact vzw (voorheen: Minder Mobielen Centrale – MMC). De dienst helpt minder mobiele mensen om in beweging te blijven en deel te nemen aan het dagelijkse leven. Mobitwin is géén ziekenvervoer, luchthavenvervoer, woon-werkvervoer, school- of stagevervoer. Er geldt een afstandslimiet van 100 km (straat).

Mogelijke bestemmingen zijn onder andere:

- Familie- of vriendenbezoek
- Vereniging of dienstencentrum
- Boodschappen
- Medische consultaties
- Socio-culturele uitstappen
- Kapper, pedicure, enz.

Per klant mag één extra persoon meerijden (niet-betalend lid), mits er plaats is in het voertuig van de vrijwilliger. De prioriteit van de Mobitwin centrale liggen bij het betalende lid en diens hulpmiddelen. De extra persoon moet vooraf aangemeld zijn en wordt op dezelfde locatie opgehaald en afgezet.

- Lokale werking:
 - De Mobitwin-centrale van Essen is gevestigd in het Lokaal Dienstencentrum (LDC) 't Gasthuis, Nollekensstraat 5, 2910 Essen.
 - Enkel inwoners van Essen (ingeschreven in het bevolkingsregister) kunnen zich inschrijven.
 - De planning gebeurt door medewerkers van het LDC, in samenwerking met vrijwillige chauffeurs met rijbewijs B en een eigen (deel)wagen.

2. Voorwaarden voor gebruik of lidmaatschap

Om gebruik te maken van Mobitwin moet je lid zijn. Lid worden kan enkel als je voldoet aan onderstaande voorwaarden:

a. Een laag inkomen:

- Je inkomen mag maximaal het dubbele van het leefloon bedragen.
- De hoogte van het [leefloon](#) hangt af van je (leef)situatie, er zijn 3 categorieën:
 - Categorie 1: Samenwonende, dit is van toepassing als je samenwoont met een andere meerderjarige persoon. Het is niet van belang of je met deze persoon al dan niet een relatie hebt. Je woont met iemand samen als je onder hetzelfde dak woont en een gemeenschappelijk huishouden regelt.
 - Categorie 2: Alleenstaande, dit is van toepassing als je alleen woont.
 - Categorie 3: Samenwonende met gezinslast, dit is van toepassing als je samenwoont met een minderjarig kind dat je ten laste hebt. Als je ook een partner hebt, geldt dit bedrag voor jullie beiden. Je partner moet ook voldoen aan de voorwaarden die ook voor jou van toepassing zijn.

b. Een beperkte mobiliteit:

- Je kan het openbaar vervoer niet nemen omwille van:
 - Ouderdom
 - Beperking
 - Ziekte
- Je kan geen of nauwelijks beroep doen op familie of kennissen.

c. Noodzakelijk bij inschrijving:

- Inschrijving gebeurt op afspraak:
 - Bij een medewerker in LDC 't Gasthuis
 - Of via huisbezoek indien nodig
- Je brengt mee:
 - Bewijs van inkomen (bij voorkeur via een aanslagbiljet van de laatste belastingaangifte)
 - Identiteitskaart of kopie
 - Klever van de mutualiteit
- Voor minderjarigen met beperkte mobiliteit:
 - Attest vereist van VAPH ([Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap](#)) of FOD Sociale Zekerheid ([Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid](#)).
 - Altijd begeleiding door een volwassene.
 - Begeleider mag meerijden als de minderjarige aan de voorwaarden voldoet.
 - Kinderen met een zorgtoelage via het groepspakket komen automatisch in aanmerking.

d. De medewerker van het LDC:

- Regelt de online inschrijving en stelt een afsprakennota op.
- Verzamelt volgende gegevens:

- Naam, rijksregisternummer, adres
- Contactgegevens (ook voor noodgevallen)
- Belangrijke info voor de chauffeur (bv. rollator, gehoorproblemen, ...)
- Laat documenten ondertekenen en bezorgt een kopie aan de klant.
- Informeert over het digitaal bewaren van gegevens (2 jaar, tenzij eerder stopzetting).
- Facturatiegegevens worden 10 jaar bewaard.
- Bezorgt een lidkaart met nummer.
- Vraagt de dienst financiën om de factuur voor het lidgeld op te maken.

Algemene afspraken rond ritten.

- Vervoer is bedoeld om deel te nemen aan het dagelijkse leven (zie lijst bij punt 1).
- Maximaal 3 ritten per week (geteld van maandag tot zondag), waarvan 1 in het weekend.
 - Heen en terug = 1 rit
 - Rit naar een andere locatie op dezelfde dag = 2 ritten
 - Uitzonderingen (bv. begrafenis) worden individueel bekeken
- Tussenbestemming enkel mogelijk als dit vooraf is aangevraagd. Als een gewenste tussenstop op de route ligt en de chauffeur is akkoord, dan is dit uitzonderlijk ook toegestaan.
- Ritten kunnen alle dagen van het jaar plaatsvinden.
 - Bestemming mag buiten Essen liggen (max. straal van 100 km)
- Ritaanvragen zijn onder voorbehoud van beschikbaarheid van een chauffeur.
- Reguliere ritten: maandag t.e.m. vrijdag tussen 08.30 en 18.00 uur.
 - Andere tijdstippen enkel op aanvraag en afhankelijk van beschikbaarheid
 - Vraag weekend- of vroege/late ritten minstens 1 week op voorhand aan
- Ritten worden nooit rechtstreeks via een chauffeur aangevraagd. Enkel via klant, familie, hulpverlener, ... bij de Mobitwin centrale.
- De centrale zoekt een geschikte chauffeur, rekening houdend met voorkeur en afstand.
- Je wordt niet automatisch verwittigd bij toewijzing van een chauffeur. Je mag tijdens openingsuren informeren, maar beperk telefoontjes tot het noodzakelijke.
- Bij niet-naleving van afspraken (uur, bestemming, extra persoon, ...) mag de chauffeur de rit weigeren.
 - De gereden kilometers worden dan alsnog aangerekend.
 - Daarbovenop wordt een boete van €5 aangerekend, ten voordele van de chauffeur.
 - De chauffeur en Mobitwin centrale zijn in dat geval niet aansprakelijk.

3. Aanvraagprocedure

a. Waar een rit aanvragen?

Reservaties verlopen steeds via LDC 't Gasthuis, Nollekensstraat 5, 2910 Essen:

- Bij voorkeur telefonisch via 03/636 06 98
- Aan het loket van het LDC
- Via e-mail: handicar@essen.be

b. Wanneer een rit aanvragen?

- Zo spoedig mogelijk aanvragen.
- Ten laatste 3 werkdagen op voorhand (feest-, weekend-, brug- en sluitingsdagen tellen niet mee als werkdagen).
- Weekendritten of ritten buiten de reguliere uren (08.30 – 18.00 uur): minstens 1 week vooraf aanvragen.
- Enkel aanvragen op werkdagen tussen 09.00 en 12.00 uur:
 - Telefonisch contact na 12.00 uur is enkel mogelijk voor dringende annulaties.
 - E-mails buiten deze uren worden pas de volgende werkdag behandeld. De aanvraagdatum verschuift dan mee.
 - Het loket aanvaardt na 12.00 uur geen nieuwe aanvragen. Dit kan opnieuw vanaf de volgende werkdag tussen 09.00 en 12.00 uur.

c. Welke gegevens doorgeven?

Klantgegevens:

- Naam en voornaam
- Lidnummer (indien van toepassing)

Vertrekrit:

- Ophaaladres (indien anders dan thuisadres)
- Datum en uur
- Aantal personen
- Eventuele hulpmiddelen (bv. rollator)

Bestemming:

- Aard van de bestemming (bv. dokter, ziekenhuis, boodschappen, kapper, bezoek, ...)
- Adres
- Uur van de afspraak

Eventuele tussenbestemming:

- Aard
- Adres

Terugrit (indien gewenst):

- Datum en uur
- Aantal personen
- Bestemmingsadres (indien anders dan thuisadres)

4. Kosten en betalingen

a. Lidgeld

De tarieven worden bepaald door Mpact en jaarlijks geïndexeerd. Een jaar loopt van 1 januari t.e.m. 31 december, een half jaar van 1 juli t.e.m. 31 december.

In 2025 is het lidgeld door Mpact vastgesteld op:

- Jaarlijkse lidgelden (incl. BTW):
 - Alleenstaande: €18
 - Gezinsleden: €27
- Halfjaarlijkse lidgelden vanaf 1 juli (incl. BTW):
 - Alleenstaande: €9
 - Gezinsleden: €13,50

Bij inschrijving ontvang je thuis een factuur van de gemeente Essen. Het lidmaatschap geldt voor alle Mobitwin-centrales in België. In andere gemeenten moet je je wel nog administratief laten registreren, maar geen extra lidgeld betalen.

Het lidmaatschap wordt automatisch verlengd tenzij je dit zelf opzegt. Je ontvangt dan opnieuw een factuur in het nieuwe jaar. Opzeggen kan op elk moment, zonder opzegtermijn of -vergoeding.

b. Vergoeding van de chauffeur

- De kilometervergoeding is een onkostenvergoeding waar geen maximum op staat en moet door de vrijwillige chauffeur niet aangegeven worden bij de belastingaangifte.
- De ritprijs wordt berekend op basis van het aantal gereden kilometers × de kilometerprijs.
- De kilometervergoeding voor Mobitwin Essen is geldig van 1 juli 2025 t.e.m. 30 juni 2026 en bedraagt:
 - €0,4449/km (afgerond: €0,44/km)Dit bedrag zal jaarlijks geïndexeerd worden (= kilometervergoeding op basis van het KB van 18 januari 1965).
- Het aantal gereden kilometers start vanuit de woonplaats van de vrijwillige chauffeur en wordt aan de vrijwillige chauffeur betaald door de klant. De centrale is hiervoor geen tussenstation. 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 vergoeding wordt rechtstreeks aan de chauffeur betaald. De centrale is hierin geen tussenpersoon.
- Er geldt een minimumtarief van €3 per enkele rit, ongeacht de afstand.
- De Mobitwin centrale zal een gepaste chauffeur zoeken voor je rit. Indien mogelijk zal dit aangepast zijn aan je voorkeur en aan de afstand vanuit je thuisadres. Op erg drukke dagen of bij late afzeggingen kan dit echter soms moeilijk zijn.
- Gecombineerde ritten (bv. 2 klanten met gelijkaardige bestemming):
 - De langste rit wordt gedeeld door 2.
 - Elke klant betaalt de helft, maar enkel als dit voordeliger is dan de werkelijke afstand die gereden is.
- Extra kosten zoals parkeergeld, tol, entrees, ... zijn ten laste van de klant:
 - Indien mogelijk meteen ter plaatse te betalen.
 - Indien voorgeschoten door de chauffeur, moet dit achteraf terugbetaald worden.

5. Verloop van het gebruik

a. Vorbereiding

- De vrijwillige chauffeur ontvangt de ritgegevens via het LDC. Indien hij gebruikmaakt van de Mpact-app, kan hij daar ook alle nodige informatie terugvinden.
- De chauffeur haalt de klant op het afgesproken tijdstip.
- De klant stapt in bij de vrijwillige chauffeur.
- Eventueel:
 - Vooraf aangekondigde hulpmiddelen worden in het voertuig geladen.
 - Een vooraf aangemelde begeleider stapt mee in (op hetzelfde adres in- en uitstappen).
- De chauffeur brengt de klant (en begeleider) naar de bestemming.

b. Tijdens het gebruik

- De chauffeur volgt de **meest logische route**, rekening houdend met eventuele omleidingen of wegwerken.
- Een tussenbestemming is enkel toegestaan als dit vooraf is afgesproken. Als de tussenstop op de route ligt én de chauffeur akkoord gaat, kan dit uitzonderlijk ook.
- Bij een enkele rit wordt de onkostenvergoeding meteen afgerekend. Bij een heen- en terugrit kan de afrekening na afloop gebeuren.
- De chauffeur helpt bij het in- en uitstappen, het laden van hulpmiddelen of een beperkte boodschap. Als dit lichamelijk niet mogelijk is, is de chauffeur hiertoe niet verplicht. Extra hulp (zoals begeleiden in een gebouw of boodschappen doen) is vrijwillig en niet verzekerd. Dit behoort niet tot de standaardtaken.
- De klant gaat zelfstandig of met hulp van de begeleider verder. Een andere begeleider kan ook ter plaatse aanwezig zijn.
- Bij problemen of onregelmatigheden kan de chauffeur contact opnemen met het LDC of een contactpersoon via de Mpact-app.
- Contactgegevens van de chauffeur worden enkel gedeeld met de klant of begeleider als de chauffeur hiermee akkoord gaat en dit nodig is (bv. om een ophaaluur af te spreken). Deze gegevens mogen niet misbruikt worden en enkel gebruikt worden voor de betreffende rit. Alle andere communicatie verloopt via het LDC.

c. Na het gebruik

- De chauffeur wacht enkel bij korte afspraken (max. 30 à 45 minuten, zie ook punt 7.c). Hij kan tijdens het wachten op een voorbestemde parkeerplaats gaan staan als de klant zijn 'parkeerkaart voor personen met een handicap' bij heeft.
- Indien er geen terugrit volgt, rijdt de chauffeur naar een volgende bestemming of terug naar huis.

6. Verzekering en aansprakelijkheden

- Alle ritten moeten tijdig aangevraagd en ingevoerd zijn in het Mobitwin-systeem. Enkel dan zijn ze verzekerd. Een rit die niet is aangevraagd en/of ingevoerd is dus niet verzekerd.
- Als lid ben je automatisch verzekerd voor Burgerlijke Aansprakelijkheid (BA) via Mobitwin. Dit dekt onvrijwillige schade aan derden tijdens de rit (bv. bij het in- of uitstappen). Meld schade onmiddellijk aan de Mobitwin-centrale. De verzekerde bedragen zijn op te vragen bij de Mobitwin centrale.
- Een extra persoon die me rijdt is niet verzekerd via Mobitwin, tenzij hij/zij zelf lid is. In andere gevallen valt deze persoon onder zijn/haar eigen BA-verzekering.
- Bij een ongeval is de chauffeur en zijn inzittenden verzekerd via de autoverzekering. De chauffeur heeft ook een aanvullende omniumverzekering via Mobitwin. De premie (€0,035/km) wordt betaald door de gemeente Essen. Voorwaarden en bedragen zijn opvraagbaar bij de Mobitwin-centrale.
- Bij een ongeval:
 - De chauffeur vult een Europees aanrijdingsformulier in.
 - Het LDC en de politie worden verwittigd.
 - In geen geval mag de bestuurder, klant/begeleider enige schuld aan het ongeval of gelijk welke andere aanspraak van de tegenpartij erkennen.
- Verplichtingen voor extra passagiers:
 - Kleine personen moeten zelf zorgen voor een verhogingskussen of kinderzitje, indien wettelijk verplicht.
 - Personen met incontinentieproblemen zorgen zelf voor geschikt materiaal. Eventuele schoonmaakkosten worden doorgerekend aan de klant.
- Verkeersovertredingen en boetes (bv. snelheid, foutparkeren) zijn ten laste van de chauffeur. Elke chauffeur wordt geacht zich aan de verkeersregels te houden. De chauffeur mag zich niet laten opjagen door tijdsdruk van de klant.

7. Annulaties en wachttijden

a. De Mobitwin centrale vindt geen chauffeur of de geplande chauffeur zegt af

De Mobitwin-centrale doet haar best om een chauffeur te vinden, maar dit is niet altijd mogelijk (bv. bij ziekte of panne). Je wordt steeds verwittigd als de rit niet kan doorgaan. In overleg wordt gezocht naar een alternatief moment.

b. Je zegt zelf je rit af

Annuleer je rit minstens 24 uur op voorhand via de gebruikelijke contactkanalen (zie punt 3.a). Buiten openingsuren kan je een voicemailbericht inspreken of het noodnummer bellen: 0487 33 47 84 (deze voicemail wordt minstens 2x per dag beluisterd). Let op: dit biedt geen garantie dat de chauffeur tijdig verwittigd wordt.

Bij een verloren rit heeft de chauffeur recht op een vergoeding van de gereden kilometers of een minimumvergoeding van €3. Deze vergoeding wordt rechtstreeks aan de chauffeur betaald. De Mobitwin-centrale is hiervoor niet aansprakelijk.

c. Wachttijd

Korte wachttijd (≤ 30 minuten):

- De chauffeur blijft ter plaatse.
- Enkel de effectief gereden kilometers worden aangerekend (min. €3).

Lange wachttijd (> 30 minuten):

- Optie 1: De chauffeur wacht, indien hij dat wenst:
 - Eerste halfuur: gratis
 - Daarna: €2,50 per begonnen uur, met een maximum van €7,50.
- Optie 2: De chauffeur rijdt heen en terug als dit efficiënter is:
 - Er worden dan twee extra ritten aangerekend
 - De chauffeur meldt dit vooraf aan de klant

Alle wachttijdvergoedingen worden rechtstreeks aan de chauffeur betaald.

8. Taken en verantwoordelijkheden van de klant/chauffeur

De hoofdtak van een vrijwillige chauffeur is mensen van punt A naar punt B brengen.

De vrijwilliger mag je helpen bij het in- en uitstappen, ook bij het in- of uitladen van je hulpmiddelen of beperkte boodschap.

De vrijwilliger kiest er zelf voor of men de klant verder wil bijstaan of niet (bv. boodschappen doen of binnen dragen, ter plaatse begeleiden in een gebouw, ...) maar dit wordt niet verwacht van een vrijwillige chauffeur. De vrijwilliger is hiervoor ook niet verzekerd omdat dit niet tot de taken behoort.

9. Noodgevallen

Afhankelijk van het type noodgeval en de openingsuren, kan je contact opnemen via:

- Het algemene noodnummer 112
- Mobitwin-centrale: 03/636 06 98 (voicemail, wordt 2x per dag beluisterd)
- Het vaste nummer van het LDC: 03/ 663 69 04
- Nood-gsm: 0487 33 47 84 (wordt 2x per dag nagekeken)
- Aan het loket van het LDC
- Via e-mail handicar@essen.be

10. Klachtenprocedure

- Bij geschillen kan je terecht bij de verantwoordelijke van het LDC. We zoeken samen naar een oplossing.

- Indien geen akkoord of oplossing mogelijk is, kan je een klacht indienen via:
<https://www.essen.be/klacht>.
- Bij herhaaldelijke overtredingen kan het gebruik tijdelijk of definitief worden stopgezet.

11. Slotbepalingen

- Het gebruik van de Mobitwin centrale kan worden ontzegd bij herhaalde of ernstige schending van het reglement.
- Elke chauffeur, klant en begeleider verklaart zich akkoord met dit reglement en is eraan gebonden.