

Regels Valys aangepast

Tillift wel of niet mee?

Valysreizigers gebruiken vaak meer dan één hulpmiddel. Over het meenemen van extra hulpmiddelen met Valys bestond veel onduidelijkheid. Vaak werden extra hulpmiddelen geweigerd. Sinds maart 2010 zijn de Valys-regels hierop verbeterd. Valysreizigers mogen nu twee hulpmiddelen meenemen zonder extra kosten. Voorwaarde is dat een hulpmiddel veilig vervoerd en goed vastgezet moet kunnen worden. Zijn hiermee de onduidelijkheden uit de wereld?



Het meenemen van extra hulpmiddelen zoals een rolstoel of tillift is geen luxe. Zonder deze hulpmiddelen kunnen mensen niet op bezoek of op vakantie gaan. De meeste huizen, winkels, restaurants en invalidentoiletten zijn niet toegankelijk voor een scootmobiel. Dan heb je een rolstoel nodig. Mensen in een elektrische rolstoel zijn voor het maken van transfers afhankelijk van een handbewogen rolstoel of een tillift. Vaak is dát juist de reden waarom zij reizen met Valys; een tillift kan niet mee met de trein. Dat een tillift nodig is voor toiletbezoek is zelfs een reden voor toekenning van een hoog kilometerbudget. De CG-Raad heeft de staatssecretaris verzocht om verbetering van de regels. Die is er gekomen. Wat mag een Valys-reiziger nu meenemen? En onder welke voorwaarden?

Hulpmiddel

Artikel 16 van de Algemene voorwaarden van Valys regelt het vervoer van hulpmiddelen. Het gaat om hulpmiddelen die verstrekt zijn op grond van de Zorgverzekeringswet of de Wmo. Toegestane hulpmiddelen zijn o.a. scootmobiel, niet-opvouwbare rolstoel, rollator, driewielers, tandem, opklapbare rolstoel, handbike, rolstoelmotor (art 1.1 o). Alle hulpmiddelen moeten bij de reservering aangemeld worden. Een hulpmiddel moet veilig vervoerd en goed vastgezet kunnen worden (art 16.1). Een Valysreiziger mag maximaal twee hulpmiddelen gratis meenemen, inclusief het hulpmiddel waar hij in zit of hoofdzakelijk op aangewezen is. Het is niet mogelijk om tegelijk een scootmobiel, een niet-opvouwbare rolstoel en/of driewielers mee te nemen, tenzij de

vervoerder daarvoor vooraf toestemming heeft gegeven (art 16.4). Zuurstofflessen voor beademing worden niet gezien als hulpmiddel. Twee zuurstofflessen worden als één stuk handbagage geteld (art 16.5).

Bagage en handbagage

Handbagage is bagage die de Valysreiziger en de meereizende(n) gemakkelijk mee kunnen nemen, draagbare of met de hand verrijdbare zaken (art 1.1 n), maximaal formaat 55 x 35 x 25 cm. Bagage zijn alle zaken, niet zijnde handbagage of hulpmiddelen, die de pashouder en de meereizende(n) meenemen bij het Valysvervoer waarvoor Connexion bij de reservering uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven (art 1.1 p), maximum gewicht 20 kilo. Alle bagage moet veilig vervoerd kunnen worden. Er mag alleen bagage mee

waarvoor Connexion bij de reservering toestemming heeft gegeven. Per persoon mogen er twee stuks handbagage en één stuk bagage gratis mee.

Tillift

Zijn met deze verbeterde Algemene voorwaarden de problemen en onduidelijkheden rond het meenemen van extra hulpmiddelen opgelost? Dat is zeer de vraag. De recente ervaring van mevrouw P. doet vermoeden van niet. Mevrouw P. zit in een elektrische rolstoel en is bij alle transfers afhankelijk van haar op maat gemaakte tillift. Zonder deze tillift kan zij nergens naar het toilet. De tillift past op de liftplaat van de taxibus en kan, aldus mevrouw P., goed vast worden gezet. Bij haar terugreis van een vakantie weigerde de chauffeur van Valys de tillift mee te nemen. Bij de heenreis was dit geen probleem. Om thuis te komen heeft mevrouw P. het taxibedrijf uit haar eigen woonplaats moeten inschakelen. Mevrouw P. stuurt een brief naar Valys waarin zij vraagt om opheldering. Op 16 april 2010 krijgt zij schriftelijk antwoord dat de tillift niet mee kan met Valys. Reden: de lift is niet op een veilige manier vast te zetten en te vervoeren.

Nog niet

De CG-Raad zet hier vraagtekens bij. De hamvraag is nu: kan een tillift wel of niet goed vastgezet worden? Dat moet toch mogelijk zijn. Bovendien heeft de staatssecretaris eind vorig jaar in de Tweede Kamer gezegd dat het meenemen van extra hulpmiddelen waar mensen afhankelijk van zijn, met Valys mogelijk moet zijn, zeker als mensen elders willen verblijven, zoals tijdens vakantie. De staatssecretaris noemde juist de tillift als voorbeeld. Verder hebben mensen soms meer dan twee hulpmiddelen nodig om ergens te kunnen overnachten. Dat knelpunt is nog steeds niet opgelost. Het lijkt erop dat het aanpassen van de Algemene voorwaarden nog niet geleid heeft tot de beoogde duidelijkheid rond het vervoer van extra en noodzakelijke hulpmiddelen.

Tekst – Margreet Jonge Poerink

Foto – Hollandse Hoogte

Geld-terugregeling

Naast verbetering van regels voor het meenemen van hulpmiddelen is er vanaf 1 maart een compensatieregeling van kracht. Dit is een beperkte geld-terugregeling. Als de taxi later dan een uur en een kwartier na de afgesproken tijd komt voorrijden, dan wordt de eigen bijdrage niet geïnd en worden de verreden kilometers niet in mindering gebracht op het persoonlijk kilometer budget. De compensatieregeling geldt ook als de maximaal toegestane ritduur (inclusief het omrijden) met zestig minuten of meer wordt overschreden. Ook geldt de regeling voor ritten met een gegarandeerde aankomsttijd, zoals ritten naar een station, een huwelijksvoltrekking of een uitvaart (prioriteitsritten). Als de reiziger niet op het afgesproken tijdstip op zijn bestemming is, worden de gereden kilometers niet van het persoonlijk kilometer budget afgetrokken en wordt ook de eigen bijdrage niet geïnd. De compensatie (teruggave) wordt automatisch verwerkt en wordt duidelijk op de factuur vermeld. Een Valysreiziger die dit overkomt, krijgt bovendien binnen 48 uur na afloop van de rit een telefoontje van Valys. Kortom, de Valysreiziger hoeft zelf geen actie te ondernemen. Zie voor voorbeelden www.valys.nl/compensatieregeling.

Klagen

Klachten over reizen met Valys kunnen binnen 14 dagen nadat de reis heeft plaatsgevonden ingediend worden bij Connexion (schriftelijk of via de website). Connexion moet binnen 15 werkdagen een reactie geven op de klacht. Tegen deze reactie kan binnen drie maanden bezwaar gemaakt worden bij de onafhankelijke Geschillencommissie Taxivervoer (postbus 90600, 2509 LP Den Haag). Hiervoor moet gebruik gemaakt worden van een vragenformulier, telefonisch op te vragen bij de Geschillencommissie Taxivervoer (0900-4372445) of te downloaden via www.sgc.nl.

Een Valysreiziger die een geschil voorlegt aan de Stichting Geschillencommissie Taxivervoer moet een vastgesteld bedrag aan klachtengeld betalen ter hoogte van 25 euro. Connexion moet het klachtengeld (deels) vergoeden als de Valysreiziger (deels) in het gelijk wordt gesteld. Een uitspraak van de Geschillencommissie is bindend. Beide partijen moeten zich eraan houden. Het Registratiebureau Geschillencommissie Taxivervoer zorgt voor de nakoming van de uitspraak.