

## Huishoudelijk reglement: Mobitwin (minder mobiele centrale)

Dit reglement regelt het vrijwilligersvervoer dat overkoepeld wordt door vzw M'pact en is vastgelegd in een overeenkomst tussen vzw M'pact en OCMW Boortmeerbeek. Het ontslaat de gebruikers niet van het recht om beroep te doen op andere aanbieders van specifiek vervoer in dezelfde zin.

### 1. Opdracht

Mobitwin vervoert mensen met een beperkt inkomen die problemen ondervinden om zich te verplaatsen, en hen op die manier uit hun sociaal isolement te halen. Mobitwin is geen tegenhanger van ziekenwagendiensten, het Rode Kruis of vervoerdiensten van de mutualiteiten.

### 2. Doelgroep

Om aan te sluiten bij de dienst Mobitwin voldoen de gebruikers tegelijkertijd en onverminderd aan volgende voorwaarden:

- De gebruiker is inwoner van Boortmeerbeek: feitelijk verblijven hetzij gedomicilieerd zijn, hetzij verblijven in een instelling op grondgebied van de gemeente
- De gebruiker ervaart een niet-rolstoel gebonden vervoersproblematiek
- De gebruiker beschikt over een netto belastbaar jaarinkomen dat niet groter is dan tweemaal het jaarbedrag van het leefloon (volgens de overeenkomstige gezinscategorie: alleenstaande, samenwonende of persoon met gezinslast)
- Personen wiens inkomen te hoog is, kunnen beroep doen op Mobitwin mits sociaal onderzoek en na beslissing door het bijzonder comité voor de sociale dienst, indien zij hoge medische kosten hebben of andere noodzakelijke uitgaven die zwaar doorwegen op het gezinsbudget. Deze beslissing wordt binnen 30 dagen na de aanvraag genomen.
- De gebruiker is minder mobiel: hij kan vanwege ouderdom of ziekte geen gebruik maken van het openbaar vervoer; occasioneel gaat het om mensen die zich in een sociale noodsituatie bevinden.
- De chauffeur van Mobitwin vervoert geen personen die ernstig ziek zijn, of personen met een rolstoel.
- Ernstig zieke personen moeten zich laten vervoeren door de ziekenwagendiensten. Voor niet dringend ziekenvervoer kan men terecht bij het Rode Kruis. Deze ziekenwagens staan voor hen klaar bij niet-dringende situaties. Rolstoelgebruikers worden doorverwezen naar de Mobiliteitscentrale Aangepast Vervoer (MAV).
- De gebruiker moet, mits enige ondersteuning, zelfstandig in en uit de wagen kunnen stappen.
- Minderjarigen moeten vergezeld worden door een ouder of een voogd. Voor kinderen kleiner dan 1m35cm moet de gebruiker zelf voor een reglementair kinderzitje zorgen.

### 3. Bestemmingen

De gebruiker kan de ritten aanvragen voor sociale doeleinden, zoals familiebezoek, vrijetijdsbesteding, kappersbezoek, boodschappen, ... en voor ambulante afspraken bij een zorgverstrekker, zoals controle ziekenhuis, tandartsbezoek, oogarts, ..

#### 4. Lidmaatschap: aansluiting

Om aan te sluiten bij de dienst Mobitwin moeten de gebruikers een inschrijvingsformulier invullen en ondertekend binnenbrengen samen met de vereiste documenten. Indien de gebruiker minderjarig is of juridisch onbekwaam, moet dit formulier worden ondertekend door een ouder of een voogd. Indien nodig komen we op huisbezoek.

#### 5. Lidmaatschap: kostprijs

Aan het lidmaatschap is voor de gebruiker een kostprijs verbonden (opgelegd vanuit Mpact). Het jaarlijks lidgeld bedraagt vanaf 1 januari 2025 18,00 EUR voor een alleenstaande en 27,00 EUR voor een koppel of een gezin gedomicilieerd op hetzelfde adres.

Het jaarlijks lidgeld is steeds voor de periode vanaf 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 (9,00 EUR voor een alleenstaande en 13,50 EUR voor een gezin).

Na de betaling ontvangt de gebruiker een lidkaart met een persoonlijk lidnummer van Mobitwin. In het lidgeld is voor de gebruiker een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid inbegrepen.

Indien de factuur onbetaald blijkt na de vervaldag wordt de invorderingsprocedure opgestart. Deze procedure omvat twee fasen, namelijk de minnelijke invordering en de gedwongen invordering (dwangbevel).

In de fase van de minnelijke invordering worden de volgende stappen ondernomen:

- Er wordt een niet aangetekende herinnering verstuurd zonder aanrekening van kosten en vervaldagverhoging met 15 dagen.
- Bij niet-betaling wordt een aangetekende aanmaning verstuurd met aanrekening van 7,50 EUR als administratieve kost en vervaldagverhoging met 10 dagen.
- Bij niet-betaling wordt een laatste aangetekende aanmaning verstuurd met aanrekening van 15,00 EUR als administratieve kost en vervaldagverhoging met 5 dagen.

Een herinnering / aanmaning is steeds gericht aan de persoon op wiens naam de oorspronkelijke factuur staat. Indien de schuldenaar overleden is, wordt de aanmaning naar de erfgenamen verstuurd. In voorkomend geval wordt de aanmaning naar de voorlopig bewindvoerder gestuurd.

Bij betalingsmoeilijkheden is het mogelijk om een afbetalingsplan aan te vragen. Dit dient door de financieel directeur aanvaard en opgesteld te worden en ondertekend door de schuldenaar.

Indien de procedure van de minnelijke invordering volledig doorlopen is en de factuur onbetaald blijft, zal de financieel directeur een dwangbevel voorleggen aan de raad voor maatschappelijk welzijn. Indien de raad voor maatschappelijk welzijn het dwangbevel viseert en uitvoerbaar verklaart, zal dit bij gerechtsdeurwaarderexploot betekend worden. Dat exploit stuit de verjaring.

Indien de gebruiker omwille van financiële problemen niet in staat is om het lidgeld te betalen, kan hij contact opnemen met de sociale dienst van het OCMW voor een financiële tussenkomst.

## 6. Lidmaatschap: vernieuwing

Het lidmaatschap wordt jaarlijks automatisch vernieuwd, tenzij de gebruiker aangeeft hiervan geen gebruik meer te willen maken. Dit doet hij voor 1 december van het jaar dat het nieuwe jaar vooraf gaat of voor de vervaldatum van zijn jaarlijkse factuur.

De gebruiker verbindt er zich toe om alle wijzigingen in zijn situatie door te geven.

Indien de gebruiker zijn lidmaatschap niet tijdig opzegt en zijn jaarlijkse bijdrage niet betaalt voor de vervaldatum vermeld op de factuur wordt de invorderingsprocedure gestart.

## 7. Vervoer

De chauffeur zal tijdens de rit de meest logische weg volgen, rekening houdend met de wegwerkzaamheden en omleidingen. Een rit kan geweigerd worden aan de gebruiker wanneer de veiligheid van de chauffeur in gevaar wordt gebracht, de goede zeden en/of de openbare orde in het gedrang komen, de gebruiker(s) in staat van dronkenschap verkeren.

Mobitwin behoudt zich het recht om ritten te weigeren bij oneigenlijk gebruik of misbruik van de dienst. Om diezelfde redenen kan de dienst het lidmaatschap ook stopzetten.

Mobitwin vervoert geen goederen die de gebruiker zelf niet kan dragen.

De gebruikers moeten vertrekkensklaar staan zodat de chauffeurs niet onnodig moeten wachten.

De chauffeurs blijven ten alle tijde de baas in hun wagen. Het is verboden te eten of te roken in de wagen. Niet alle chauffeurs willen een huisdier in hun wagen.

De gebruiker moet de centrale verwittigen indien hij een huisdier wenst mee te nemen.

## 8. Aanvraag vervoersritten

De gebruiker kan zijn eerste rit aanvragen nadat het lidmaatschap in orde is gebracht, het jaarlijks lidgeld betaald werd en hij over een lidkaart met persoonlijk lidnummer beschikt.

De gebruiker moet een rit **minstens drie werkdagen op voorhand** aanvragen bij de dienst Mobitwin en ten vroegste 4 weken op voorhand.

De gebruiker kan maximaal **3 ritten per week** aanvragen ongeacht de doeleinden van de rit.

De aanvraag gebeurt bij voorkeur **schriftelijk** (per mail of via de website) of telefonisch **op werkdagen tussen 8.30 en 12 uur op het algemeen nummer: 015 51 11 45 – optie 1.2**

De gebruiker deelt de noodzakelijke gegevens mee om de aanvraag in te plannen.

Na een ritaanvraag gaat Mobitwin op zoek naar een gepaste chauffeur. De gebruiker kan nooit een rit rechtstreeks regelen met een chauffeur. Ritten worden enkel gereden op werkdagen tussen 8 en 18 uur. Individuele afwijkingen zijn in overleg met de chauffeur mogelijk.

De chauffeurs rijden niet op feestdagen en tijdens het weekend.

## 9. Annuleren vervoersritten

Zowel de dienst Mobitwin als de gebruiker kunnen aangevraagde en bevestigde ritten annuleren.

### Annulering door Mobitwin:

Het kan gebeuren dat Mobitwin geen beschikbare chauffeur vindt om de aangevraagde rit uit te voeren. Mobitwin kan hiervoor niet verantwoordelijk worden gesteld. Mobitwin zal de gebruiker steeds tijdig verwittigen wanneer een rit niet kan worden gereden.

### Annulering door de gebruiker:

Indien een gebruiker een geplande rit wil afzeggen, moet deze de Mobitwin centrale minstens één werkdag vóór de dag van de geplande rit verwittigen. De Mobitwin centrale zal de chauffeur op de hoogte brengen van de annulatie.

Bij een tijdige annulatie wordt geen vergoeding aangerekend.

Bij het laattijdig annuleren rekenen wij u de kilometers aan die de vrijwilliger afgelegd heeft.

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 reeds gereden kilometers door de chauffeur worden in dat geval aangerekend aan de gebruiker.

De gebruiker krijgt steeds een bevestiging van de rit of een bericht als de rit niet kan doorgaan.

## 10. Vergoeding chauffeur

De kilometervergoeding wordt vastgesteld per kilometer en wordt elk jaar geïndexeerd naar evenredigheid met de maximum kilometervergoeding voor het federale overheidspersoneel.

De kilometers worden gerekend vanaf het thuisadres van de chauffeur, heen en terug. De prijs per rit kan dus variëren naargelang de woonplaats van de chauffeur, de beschikbaarheid van een chauffeur in uw buurt, en de route die een chauffeur neemt.

De chauffeur kan meerdere personen tegelijk vervoeren tijdens eenzelfde verplaatsing. De chauffeur kan slechts éénmaal de gereden kilometers aanrekenen (gedeelde kosten).

Boetes ingevolge verkeersovertredingen zijn steeds ten laste van de chauffeur.

## 11. Afrekening door de chauffeur

De chauffeur heeft een kilometerboekje waarmee het aantal gereden kilometers wordt afgerekend. Het witte briefje is een betalingsbewijs voor de gebruiker.

Elke gereden rit wordt na afloop onmiddellijk aan de chauffeur betaald. De gebruiker dient bij voorkeur contactloos te betalen (bijvoorbeeld via Payconiq) of hij zorgt ervoor dat hij voldoende en gepast geld bij heeft om de chauffeur te betalen. Er wordt niet gewerkt met overschrijvingen.

## 12. Wachtijd

Indien de gebruiker slechts korte tijd op zijn bestemming aanwezig dient te zijn, zal de chauffeur ter plaatse wachten. Dit wordt bij de bevestiging van de rit doorgegeven aan de gebruiker.

In dat geval weet de gebruiker dat de terugrit door dezelfde chauffeur wordt uitgevoerd. Hiervoor kan een wachtvergoeding van 3 € per 30 minuten in rekening gebracht worden zonder maximum<sup>1</sup>. Bijkomende kosten zoals parkeergeld zijn ten laste van de gebruiker.

### **13. Taken van de chauffeur**

De taken van de chauffeurs van Mobitwin 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.

De chauffeur is niet verzekerd voor taken als begeleiding in de winkel, uitladen van boodschappen in huis of bij andere taken die buiten het vervoer vallen.

### **14. Privacybeleid**

Door de ondertekening van het inschrijvingsformulier verklaart de gebruiker het Privacybeleid van de Mobitwin te aanvaarden.

Mobitwin zal de verstrekte gegevens enkel gebruiken voor het organiseren van dit vervoer. De gebruiker kan op elk moment deze gegevens opvragen, corrigeren of laten verwijderen.

Mobitwin kan op een efficiënte manier een volledig en elektronisch overzicht van de persoonsgegevens van de gebruiker bezorgen.

Voor meer informatie over zijn privacy rechten kan de gebruiker terecht bij de teamcoördinator van de dienst thuiszorg.

Door de ondertekening van het inschrijvingsformulier verklaart de gebruiker het Privacybeleid van M Pact vzw te aanvaarden omtrent Mobitwin.

M Pact vzw zal de verstrekte gegevens enkel gebruiken voor het optimaliseren van sociaal transport. De gebruiker kan op elk moment deze gegevens opvragen, corrigeren of laten verwijderen.

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 gebeurt via de dienst thuiszorg die Mobitwin organiseert. De gebruiker respecteert de privacy van de chauffeur.

### **15. Verzekering**

Alle ritten moeten vanuit Mobitwin worden ingevoerd in het systeem van M Pact. Vanaf dan zijn de ritten officieel erkend voor de verzekering. De verzekering is enkel van toepassing op de verplaatsing.

De gebruiker is door het lidmaatschap automatisch verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid. De verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid dekt de schade die een vrijwilliger-chauffeur of een gebruiker kan toebrengen aan derden tijdens het in- en uitstappen in de wagen en tijdens het verloop van de rit.

Schade door zware fout, dronkenschap e.d. is niet verzekerd.

De begeleider van de gebruiker, die meerijdt en zelf geen lid is van Mobitwin, geniet niet van de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid via M Pact.

---

<sup>1</sup> Gewijzigd op RMW 27 april 2026

Een schadegeval moet onmiddellijk schriftelijk worden gemeld aan de dienst thuiszorg via vermelde contactgegevens.

Indien de chauffeur een ongeval veroorzaakt, is de gebruiker verzekerd door de autoverzekering van de chauffeur. De gebruiker kan optreden als getuige voor de chauffeur.

Iedere vrijwilliger die is ingeschreven als chauffeur bij Mobitwin is omnium verzekerd voor de ritten. In deze verzekering is inbegrepen: de schade aan de wagen waarbij zijn aansprakelijk

## **16. Klachten**

Bij geschillen kunnen zowel de gebruikers als de chauffeurs terecht bij de teamcoördinator van de dienst thuiszorg. De verantwoordelijke zoekt naar een gepaste oplossing. Indien één van de partijen met de voorgestelde oplossing geen genoegen kan nemen, kan hij beroep indienen bij het vast bureau.

## **17. Contactgegevens en bereikbaarheid MMC**

De dienst thuiszorg van het OCMW organiseert de dienst Mobitwin.

Verantwoordelijke: Dhaima Oosterlinck, teamcoördinator thuiszorg

Administratief medewerker: Sandra Soetemans, planner Mobitwin

Locatie: gemeentehuis Boortmeerbeek, Pastorijstraat 2, 3190 Boortmeerbeek

Telefoon: 015 51 11 45 – optie 1

E-mailadres: mmc@boortmeerbeek.be

De dienst Mobitwin is iedere werkdag telefonisch bereikbaar van 8.30 tot 12 uur.

## **18. Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking vanaf de effectieve start van de dienstverlening.

## **19. Slotbepalingen**

Elke wijziging aan dit huishoudelijk reglement zal u meegedeeld worden. Dit reglement kan steeds éézijdig worden gewijzigd door de raad voor maatschappelijk welzijn. In voorkomend geval zijn de aangebrachte wijzigingen bindend voor de cliënt van de dienst thuiszorg vanaf de kennisgeving ervan.

Het huishoudelijk reglement werd goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn in zitting van 25 januari 2021 en laatst aangepast in de zitting van 26 mei 2025.

Dit reglement bestaat uit 6 pagina's en werd opgemaakt te Boortmeerbeek.