

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

RVMW/2026/020

Zitting van 26/08/2026

Aanwezig: Daan Versonnen, voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn

Lode Van Looy, Mieke Van den Brande, Bart Vanmarcke, Yves Goovaerts, Pascal Vercammen, Lola Vanderweyen, Jan Fonderie, Guido Vaganée, Wim Van der Donckt, Geert Teughels, Karl Theerens, Marcel Claes, Julie De Clerck, Sofie Crauwels, Dirk Keuleers, Marc Huyghe, Lukas De Backer, Edwin Stevens, Conny Van den Brande, Patricia Frederickx, Cindy Symons, Peggy Aerts, Chantal Jacobs, lid van de raad voor maatschappelijk welzijn

Ethel Van den Wijngaert, algemeen directeur

Afwezig met kennisgeving: Jef Jacobs, lid van de raad voor maatschappelijk welzijn

Senioren - Reglement Mobitwin Centrale: Wijziging

De raad,

In openbare zitting vergaderd.

Samenvatting

Aan de raad voor maatschappelijk welzijn wordt gevraagd de wijzigingen in het reglement voor de Mobitwin Centrale (MTC) goed te keuren.

Voorgeschiedenis

- 21/09/1998: Goedkeuring van de raad voor maatschappelijk welzijn betreffende de overeenkomst met het Centrum voor Positieve Aanwending VZW.
- 28/01/2002: Goedkeuring van de raad voor maatschappelijk welzijn betreffende de vaststelling van de lidmaatschapsbijdrage en omzetting naar euro.
- 09/01/2012: Goedkeuring van de raad voor maatschappelijk welzijn betreffende de aanpassing van het lidgeld en ten laste nemen van bijdrage omniumverzekering voor de chauffeurs van de Minder Mobielen Centrale.
- 27/11/2017: Goedkeuring van de raad voor maatschappelijk welzijn betreffende het reglement Minder Mobielen Centrale.
- 16/12/2020: Goedkeuring van de raad voor maatschappelijk welzijn betreffende aanpassingen kostprijs lidmaatschap in het reglement Minder Mobielen Centrale.
- 24/11/2021: Goedkeuring van de raad voor maatschappelijk welzijn betreffende aanpassingen kilometervergoeding in het reglement Minder Mobielen Centrale.
- 30/08/2023: Goedkeuring van de raad voor maatschappelijk welzijn betreffende aanpassingen kilometervergoeding in het reglement Minder Mobielen Centrale.
- 25/10/2023: Goedkeuring van de raad voor maatschappelijk welzijn betreffende de naamswijziging in het reglement Mobitwin Centrale.

- 28/08/2024: Goedkeuring van de raad voor maatschappelijk welzijn betreffende aanpassingen kilometervergoeding in het reglement Minder Mobielen Centrale.
- 27/11/2024: Goedkeuring van de raad voor maatschappelijk welzijn betreffende aanpassingen lidgeld in het reglement Mobitwin Centrale.
- 19/06/2026: E-mail van Mpact met de aankondiging betreffende de aanpassing van de kilometervergoeding.

Feiten en context

1) Wijziging kilometervergoeding

- De Mobitwin Centrale heeft in 1998 een overeenkomst gesloten met Mpact (voormalig Taxisstop vzw) voor het gebruik van hun administratie en werkingsmaterialen. Het lokaal bestuur betaalt voor deze dienst jaarlijks een vaste kost.
- Vanaf 01/07/2026 is de kilometervergoeding voor het overheidspersoneel verhoogd naar € 0,4761/km, omwille van de indexering. De kilometervergoeding van de chauffeurs van de Mobitwin Centrale volgt een gelijke tred met de vergoeding voor het overheidspersoneel. Elke organisatie kan zelf kiezen om de prijzen te wijzigen binnen de wettelijke bepaalde maximumbedragen. De kilometervergoeding kan maximum € 0,4761/km bedragen.
- De laatste prijsstijging dateert van 01/09/2024. Toen werd de kilometervergoeding van € 0,42/km verhoogd naar € 0,44/km omwille van de jaarlijkse prijsindexering.
- De voorbije jaren werd er vanuit de organisatie steeds voor gekozen om de indexering van het derde kwartaal te volgen (zie bijlage e-mail Mpact kilometervergoeding). Daarom wordt er ook nu voor geopteerd om vanaf 01/09/2026 de kilometervergoeding te verhogen:
 - van € 0,44/km naar € 0,47/km;
 - de minimumvergoeding zal bijgevolg verhoogd worden van € 4,40 naar € 4,70 voor een enkele rit minder dan 10 km.
- Hierdoor worden dezelfde prijzen gehanteerd als de Mobitwin Centrales uit de regio Mechelen, Sint-Katelijne-Waver en Heist-op-den-Berg.

2) Annulatiekosten

De centrale stelt vast dat sinds 2026 het aantal laattijdige annuleringen en niet-geannuleerde ritten is toegenomen. Hierdoor rijden chauffeurs soms tevergeefs uit of blijven tijdsblokken gereserveerd, terwijl deze nog voor andere gebruikers hadden kunnen worden ingezet. Zowel de vrijwillige chauffeurs als de medewerkers van de dispatch ervaren dit als belastend en inefficiënt. Om een correcte dienstverlening te blijven garanderen en het engagement van de chauffeurs te waarderen, wordt het luik betreffende het annuleren van ritten herwerkt.

Huidig reglement:

- Indien een gebruiker een geplande rit wil afzeggen moet de MTC 24 uur voor het tijdstip van de geplande rit verwittigd worden. De MTC zal de chauffeur op de hoogte brengen van de annulatie.
- Bij een tijdige annulatie wordt geen vergoeding aangerekend.
- Bij het laattijdig annuleren van een rit, wordt een vergoeding aangerekend van € 20.

Voorstel voor aanpassing in het nieuw reglement:

- *Indien de gebruiker een geplande rit wenst te annuleren, dient de MTC hiervan ten minste 24 uur vóór het geplande tijdstip van de rit op de hoogte te worden gebracht. Een rit kan worden geannuleerd via dezelfde kanalen als waarop een rit kan worden aangevraagd. De MTC zal de chauffeur op de hoogte brengen van de annulatie.*
- *Bij een tijdige annulatie wordt geen vergoeding aangerekend.*
- *Bij een laattijdige annulatie wordt de minimumvergoeding aangerekend, vermeerderd met eventuele extra gereden kilometers aan de geldende kilometervergoeding.*
- *In geval van een dringende annulatie, bijvoorbeeld wegens een onverwachte ziekenhuisopname, dient de gebruiker steeds telefonisch contact op te nemen met de centrale. Op die manier wordt vermeden dat een e-mail of ander bericht niet tijdig wordt opgemerkt.*
- *Buiten de openingsuren van de MTC kan voor dringende annulaties telefonisch contact worden opgenomen met de dienst Thuiszorg op het nummer 015 500 500 (kies optie 2 in het keuzemenu).*

Juridische grond

Het Decreet over het lokaal bestuur.

Stemming

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit:

Artikel 1 - Keurt de wijzigingen in het reglement van de Mobitwin Centrale goed.

Artikel 2 - Heft het reglement van de Mobitwin Centrale van 01/01/2025 op met ingang vanaf 01/09/2026.

Artikel 3 - Stelt het reglement Mobitwin Centrale als volgt op:

REGLEMENT MOBITWIN CENTRALE

Artikel 1. Mobitwin Centrale (MTC)

De MTC is een dienst die met vrijwilligers-chauffeurs personen vervoert die omwille van ouderdom of een handicap minder mobiel zijn.

Dit reglement regelt het vrijwilligersvervoer dat overkoepeld is door Mpact vzw en vastgelegd in een overeenkomst tussen Mpact (voormalig CPA vzw Taxistop) en OCMW Bonheiden.

Volgende personen komen in aanmerking voor het vrijwilligersvervoer in geval ze cumulatief aan de volgende voorwaarden voldoen:

- *minder mobiel zijn d.w.z. moeilijkheden hebben om zich te verplaatsten.*
- *een netto belastbaar gezinsinkomen hebben dat niet hoger is dan tweemaal het corresponderend bedrag van het wettelijk leefloon. Het gezinsinkomen wordt gedefinieerd als het inkomen van iedereen die op het adres van de aanvrager gedomicilieerd is.*
- *in de gemeente Bonheiden wonen.*

Indien het inkomen te hoog is, maar er zijn zeer hoge medische of andere noodzakelijke kosten, dan kan na een sociaal onderzoek door de

maatschappelijk werker van het OCMW en na goedkeuring door het vast bureau van het OCMW toch nog beslist worden tot een lidmaatschap MTC.

Artikel 2. Lidgeld

Het lidgeld bedraagt € 12 per jaar voor alleenstaande personen en € 18 voor een gezin (meerdere personen gedomicilieerd op hetzelfde adres). Een jaar loopt van 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. Het lidgeld bedraagt dan € 6 voor een alleenstaande en € 9 voor een gezin.

Na de betaling ontvangt het lid een lidkaart met een persoonlijk lidnummer.

Artikel 3. Ritten en bestemmingen

De chauffeur zal tijdens de rit de meest logische weg volgen, rekening houdend met de wegwerkzaamheden en omleidingen.

De ritten van de MTC vinden meestal plaats om sociale redenen: familiebezoek, kapper, boodschappen, controle ziekenhuis, tandartsbezoek, oogarts

Er worden geen residenten van gemeenschapsinstellingen vervoerd zoals rustoorden en dergelijke.

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

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 1m 35cm dient de gebruiker zelf voor een reglementair kinderzitje te zorgen.

De MTC vervoert geen goederen.

De gebruikers moeten vertrekkensklaar zijn, zodat de chauffeurs niet onnodig moeten wachten.

De chauffeurs blijven te allen tijde de baas in hun wagen.

Niet alle chauffeurs willen een huisdier in hun wagen. De gebruiker dient de centrale te verwittigen indien hij een huisdier wenst mee te nemen.

Artikel 4. Een rit aanvragen

4.1. Wanneer

Een rit moet minstens 2 werkdagen op voorhand worden aangevraagd bij de MTC en ten vroegste 4 weken op voorhand. Bij een aanvraag is het ook belangrijk om rekening te houden met de feestdagen. De aanvraag kan telefonisch, via voicemail of e-mail gebeuren tussen 10u en 12u in de voormiddag.

4.2. Waar

Een rit aanvragen bij de MTC:

- Per telefoon 015 50 05 06
- Per e-mail (mtc@bonheiden.be)
- Nooit kan een rit rechtstreeks aan de chauffeur worden gevraagd of met de chauffeur worden geregeld!

4.3. Welke gegevens dienen bij de aanvraag te worden meegedeeld

- Naam lid en/of lidnummer, telefoonnummer

- Datum van de rit
- Adres van ophaling, adres van bestemming en eventuele tussenbestemmingen
- Uur van ophalen heenrit en uur van ophalen terugrit, indien mogelijk
- Aantal te vervoeren personen , leden en begeleiders
- Gebruik van rollator, kruk,...
- Doel of bestemming van de rit: bezoek arts, culturele uitstap, kapper,....

4.4. Opvolging

Na een ritaanvraag gaat de MTC op zoek naar een gepaste chauffeur. De gebruiker krijgt steeds een bevestiging van de rit of een bericht als de rit niet kan doorgaan.

Er wordt bij het zoeken naar de juiste match rekening gehouden met de voorkeuren van de chauffeurs, de beschikbare dagen en tijdstippen van de dag, de bereidheid om al dan niet dieren mee te nemen enz.

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 kilometers die door de chauffeur dan al gereden werden naar de gebruiker en terug, worden aangerekend.

Artikel 5. Vergoeding van de chauffeur

De prijs die voor een rit wordt aangerekend aan de gebruiker wordt berekend door het aantal gereden kilometers te vermenigvuldigen met de vastgestelde prijs per km nl. € 0,47. Er wordt een minimumvergoeding vastgelegd van € 4,70 voor enkele ritten van minder dan 10 kilometer.

Alle kilometers worden geteld vanaf de woning van de chauffeur tot diens aankomst thuis. 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.

Boetes ingevolge verkeersovertredingen zijn steeds ten laste van de chauffeur. De chauffeur kan meerdere personen tegelijk vervoeren tijdens eenzelfde verplaatsing. De chauffeur kan slechts éénmaal € 0,47 per gereden kilometer aanrekenen.

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

Elke gereden rit wordt na afloop onmiddellijk aan de chauffeur betaald. De gebruiker dient er voor te zorgen voldoende en gepast geld bij zich te hebben om de chauffeur te betalen.

Artikel 6. 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. Dan weet de gebruiker dat de terugrit door dezelfde chauffeur wordt uitgevoerd.

Bij een wachtijd van minstens een halfuur vraagt de chauffeur een koffievergoeding van € 2,50. Voor een rit van minstens een uur bedraagt deze koffievergoeding € 5. Dit wordt bij de bevestiging van de rit meegedeeld aan de gebruiker.

Bijkomende kosten, zoals parkeergeld, zijn ten laste van de gebruiker.

Artikel 7. Taken van de chauffeur

De taken van de chauffeurs van de MTC 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 meer verzekerd bij Mpact tijdens de begeleiding in de winkel, uitladen van boodschappen in huis of bij andere taken die buiten het vervoer vallen.

De chauffeur vervoert geen personen met een rolstoel. Rolstoelgebruikers worden doorverwezen naar de vervoerdienst Rolkar Rivierenland.

Artikel 8. Privacy van de chauffeur

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 dient via de MTC te gebeuren. De privacy van de chauffeur dient te worden gerespecteerd.

Artikel 9. Verzekering

Alle ritten dienen tijdig te worden aangevraagd bij de MTC en worden dan in het systeem van Mpact ingevoerd. Dan pas zijn de ritten officieel erkend voor de verzekering.

De ritten moeten daarom steeds bij de centrale worden aangevraagd en nooit via de chauffeur.

De verzekering is enkel van toepassing op de verplaatsing.

De gebruiker is door het lidmaatschap van de MTC automatisch verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid. De gebruiker is verzekerd voor onvrijwillige schade aan derden door eigen toedoen zoals schade bij het in- en uitstappen van de wagen of tijdens de rit, aan de chauffeur, aan toevallige voorbijgangers of aan de auto zelf.

De schade moet onmiddellijk gemeld worden aan de MTC.

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.

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

Begeleiders zijn wel verzekerd door de verzekeringspolis van de chauffeur.

Artikel 10. Annuleren vervoer

10.1. Annuleren door MTC

Soms gebeurt het dat er geen chauffeur beschikbaar is om een rit uit te voeren, ondanks alle inspanningen van de MTC. De MTC kan hiervoor niet verantwoordelijk worden gesteld. De MTC zal de gebruiker steeds tijdig verwittigen wanneer een rit niet kan gereden worden en er kan dan samen gezocht worden naar een andere oplossing.

10.2. Annuleren door de gebruiker

Indien de gebruiker een geplande rit wenst te annuleren, dient de MTC hiervan ten minste 24 uur vóór het geplande tijdstip van de rit op de hoogte te worden gebracht. Een rit kan worden geannuleerd via dezelfde kanalen als waarop een rit kan worden aangevraagd. De MTC zal de chauffeur op de hoogte brengen van de annulatie. Bij een tijdige annulatie wordt geen vergoeding aangerekend.

Bij een laattijdige annulatie wordt de minimumvergoeding aangerekend, vermeerderd met eventuele extra gereden kilometers aan de geldende kilometervergoeding.

In geval van een dringende annulatie, bijvoorbeeld wegens een onverwachte ziekenhuisopname, dient de gebruiker steeds telefonisch contact op te nemen met de centrale. Op die manier wordt vermeden dat een e-mail of ander bericht niet tijdig wordt opgemerkt. Buiten de openingsuren van de MTC kan voor dringende annulaties telefonisch contact worden opgenomen met de dienst Thuiszorg op het nummer 015 500 500 (kies optie 2 in het keuzemenu)

Artikel 11. Klachten

Bij geschillen kunnen zowel de gebruikers als de chauffeurs terecht bij de verantwoordelijke van de MTC, tel: 015 500 500 (kies optie 2 in het keuzemenu), e-mail: thuiszorg@bonheiden.be. De verantwoordelijke zoekt naar een gepaste oplossing.

Indien één van de partijen met de voorgestelde oplossing geen genoegen kan nemen, kan de betrokkene beroep doen op de klachtenprocedure van het OCMW.

Artikel 4 - Maakt dit reglement binnen de 10 dagen bekend op de gemeentelijke webtoepassing, overeenkomstig artikelen 286 en 287 van het Decreet over het lokaal bestuur en brengt de toezichthoudende overheid hiervan dezelfde dag op de hoogte, overeenkomstig artikel 330 van het Decreet over het lokaal bestuur.

Voor eensluidend uittreksel:

[SIG01]

[SIG02]