

CM-Mobiel

Afsprakennota klant

CM-Mobiel is er voor mensen die zich niet kunnen verplaatsen met de wagen of het openbaar vervoer.

Je maakt gebruik van CM-Mobiel. Daarom is het belangrijk dat je onze afspraken kent. De meest recente versie van deze afsprakennota vind je op www.cm.be of kan je opvragen bij de dienst: www.cm.be/nl/diensten-en-voordelen/cm-mobiel#afsprakennota

Voorwaarden

CM-Mobiel werkt met vrijwilligers.

Je kan gebruikmaken van CM-Mobiel als:

- je CM-lid bent;
- het gaat om niet-dringend zittend vervoer;
- je met beperkte hulp zelfstandig in en uit de wagen kan stappen.

Voor **kinderen jonger dan 12 jaar** gaat altijd een begeleider mee. Die voorziet ook een kinderstoel als dat wettelijk verplicht is. Vanaf 12 jaar bekijken we samen of een begeleider nodig blijft.

CM-Mobiel biedt vooral **medisch vervoer** aan. Dat is vervoer van en naar een medische behandeling.

Daarnaast kan je ook **sociaal vervoer** aanvragen. Sociaal vervoer kan je maximaal drie keer per week aanvragen. Medisch vervoer krijgt altijd voorrang. De rit hangt af van de beschikbaarheid van een vrijwilliger.

Wat doet de vrijwilliger?

De vrijwilliger:

- begeleidt je van de deur naar de wagen;
- helpt je beperkt bij het in- en uitstappen;
- brengt je naar je bestemming en terug.

Heb je **begeleiding** nodig tijdens je afspraak? Vraag dit vooraf aan. We kunnen dit niet garanderen. Je kan ook zelf een begeleider voorzien. In sommige situaties vragen wij dat.

Wat doet de vrijwilliger niet?

De vrijwilliger:

- voert geen verpleegkundige handelingen uit;
- vervoert geen personen met een infuus of tijdens zuurstoftherapie;
- doet geen reeksvervoer voor oncologie of nierdialyse.

Mutas

Mutas werkt samen met CM-Mobiel. Deed je jouw aanvraag bij Mutas? Dan kan Mutas je doorverwijzen naar CM-Mobiel wanneer dat de meest geschikte of voordelige oplossing is. Het kan dus zijn dat je aanvraag via Mutas verloopt, maar dat de rit uitgevoerd wordt door CM-Mobiel.

Voor reeksvervoer oncologie of nierdialyse kan je terecht bij Mutas.

Leef gerust



Basisregels

- Spreek ritten altijd af via de dienst, niet rechtstreeks met de vrijwilliger. Zo is de vrijwilliger verzekerd tijdens de rit.
- Vraag je rit minstens drie werkdagen op voorhand aan. Je kunt een rit aanvragen tot het einde van de volgende maand.
Voorbeeld: Op 15 mei kun je een rit aanvragen tot en met 30 juni.
- We doen ons best om een rit te regelen, maar we kunnen dit niet garanderen.
- Is er geen vrijwilliger beschikbaar? Dan brengen we je hiervan zo snel mogelijk op de hoogte, minstens 24 uur vooraf.
- Als een vrijwilliger door overmacht annuleert, kan het gebeuren dat je minder dan 24 uur vooraf verwittigd wordt. Eventuele kosten die je daardoor maakt, zoals taxikosten, betaalt CM niet terug.
- Wij verwerken je persoonsgegevens volgens de Belgische en Europese privacywetgeving. Meer info hierover vind je op www.cm.be/privacy.

Kostprijs en betaling

De vrijwilliger bezorgt na elke rit de nodige gegevens aan de dienst. Op basis daarvan ontvang je maandelijks een factuur. Op de factuur staan onder meer:

- de datum van de rit;
- het aantal gereden kilometers;
- de naam van de vrijwilliger;
- een eventuele wachtvergoeding.

De kostprijs bestaat uit

- een administratiekost van 2 euro per rit. Heb je voor de heen- of terugrit een andere chauffeur? Dan betaal je twee keer 2 euro administratiekost;
- 0,56 euro per kilometer;
- Een wachtvergoeding als de chauffeur langer dan één uur ter plaatse wacht. Je betaalt dan 3 euro.

De kilometers worden aangerekend vanaf het vertrekpunt van de vrijwilliger tot de bestemming en terug.

Geef vooraf een schatting van het uur waarop je terugrit zal plaatsvinden. Zo kan de vrijwilliger beslissen om te wachten of tussendoor naar huis te rijden. Ook deze kilometers worden aangerekend.

Wordt de wagen tijdens de rit vuil of beschadigd? Dan kunnen we de kosten aanrekenen.

Eventuele parkeerkosten betaal je zelf ter plaatse.

Een rit annuleren

- Annuleer je rit minstens 24 uur op voorhand tijdens de openingsuren van de dienst.
- Annuleer je te laat? Dan betaal je een annulatiekost van 2 euro.
- Kan de dienst de vrijwilliger niet meer op tijd verwittigen? Dan rekenen we ook de gereden kilometers aan.

Klachten

Heb je een klacht over een vrijwilliger of medewerker? Meld dit via het www.cm.be/nl/klacht-cm-dienstverlening of neem contact op met de dienst.

Contact Dienst Zorgend Vrijwilligerswerk

Contacteer ons voor vragen over je factuur, voor klachten of voor informatie over ritten en annulaties.

De dienst is bereikbaar van **8.30 tot 12 uur**.

Leef gerust



Heb je een dringende wijziging of annulatie buiten deze uren? Bel dan naar het nummer van jouw regio. Op het antwoordapparaat hoor je hoe je ons kan bereiken.

Antwerpen

- Telefoon (tijdens de openingsuren): 02 246 62 62
- E-mail: zorgenvrijwilligerswerk.antwerpen@cm.be

Limburg

- Telefoon (tijdens de openingsuren): 02 246 62 64
- E-mail: zorgenvrijwilligerswerk.limburg@cm.be

Oost-Vlaanderen

- Telefoon (tijdens de openingsuren): 02 246 62 61
- E-mail: zorgenvrijwilligerswerk.oostvlaanderen@cm.be

Vlaams Brabant/Brussel

- Telefoon (tijdens de openingsuren): 02 246 62 63
- E-mail: zorgenvrijwilligerswerk.vlaamsbrabantbrussel@cm.be

West-Vlaanderen

- Telefoon (tijdens de openingsuren): 02 246 62 60
- E-mail: zorgenvrijwilligerswerk.westvlaanderen@cm.be