

HANDICAPKØRSEL

I SYDTRAFIK



VELKOMMEN

Sydtrafiks Handicapkørsel er et tilbud til svært bevægelseshæmmede eller blinde og stærkt svagsynede borgere på 18 år og derover.

Ved svært bevægelseshæmmede forstås kørestolsbrugere og personer, der bruger ganghjælpemidler som krykkestokke og gangbukke og lignende.

Ved blinde og stærkt svagsynede forstås personer med en synsstyrke på 10 pct. (6/60) eller mindre samt personer med komplikationer – fx synsfeltindskrænkning – der gør, at man ser mindre end 10 pct.

Kørselsordningen er for borgere i den jyske del af Region Syddanmark, og er en del af Flextrafik hos Sydtrafik. Det er hjemkommunen der afgør, om man er berettiget til Handicapkørselsordningen.

Handicapkørsel kan bruges til alle formål.

Gælder fra 1. december 2017

Indhold

Hvordan bestiller du?	1
Hvad koster det?	3
Betaling	3
Sådan kan du rejse	4
Hvornår kører vi?	5
Mere om Handicapkørsel	6
Quick guide	8

8. udgave - opdateret 11-2018

HVORDAN BESTILLER DU?

Vi skelner mellem to rejsetyper

- Rejser med flextrafik
- Rejser med flextrafik og tog

Når du bestiller kørsel, skal du oplyse

Hvem	Dit personnummer
Hvor	Turens start- og slutadresse
Hvad	Hjælpemidler og bagage
Hvor mange	Antal personer (max 4 pr. tur)
Hvornår	Du vil hentes eller være fremme

Rejser med flextrafik

(Rejser med bil/liftbus)

Bestil altid mindst 2 timer før afhentning. Du kan bestille op til 14 dage i forvejen.

Husk, at det tidspunkt, vi tilbyder at hente dig på, kan være op til 45 minutter senere end det tidspunkt, du ønsker.

HANDICAPKØRSEL I SYDTRAFIK



Bestil hvornår?

Flextrafik

Bestil altid mindst 2 timer før afhentning. Du kan bestille op til 14 dage i forvejen.

Flextrafik og tog

Bestil mindst 7 hverdage før afrejse. Du kan bestille op til 2 måneder i forvejen.

Brug selvbetjening

Bestil din tur

- via Flextrafik app
- eller på sydtrafik.flextrafik.dk

Bestil hos Flextrafik

Flextrafik Kundecenter

- Telefon 76 608 608 – tast 1
- Hverdage kl. 8-20

Oplys altid

Hvem : Dit personnummer
Hvor : Start- og slutadresse
Hvad : Hjælpemidler
Bagage (højst 11 kg/stk)
Antal : Antal personer (max 4)
Tider : Hvornår vil du hentes eller være fremme

Ønsker du at være fremme på et bestemt tidspunkt, skal turen bestilles i ekstra god tid. Du kan tidligst blive hentet 2 timer efter, at turen er bestilt.

Vil du fx senest være fremme kl. 11, skal bilen måske hente dig kl. 10 eller før. Du skal derfor bestille turen senest kl. 08. For at være sikker på at kunne bestille turen, bør du ringe dagen før eller bestille via selvbetjening i god tid.

Sådan tilmelder du dig Handicap kort

- Gå ind på sydtrafik.flextrafik.dk, log ind med kundenummer og pinkode fra velkomstbrevet og tilmeld dig Handicap kort i kundeprofilen under Tilmeld/afmeld Handicap kort.
- Du skal tilmelde dig Handicap kort, inden du bestiller første gang, hvis du vil betale for din tur med betalingskort. Har du allerede bestilt ture, inden du tilmelder dig Handicap kort, skal du afbestille turene og bestille dem igen ved at vælge Handicap kort i Bestil rejse.

Bestil Handicap kontant og Handicap kort via selvbetjening

- Bestil på sydtrafik.flextrafik.dk eller hent Flextrafik app
- Vælg Handicap kontant (kontant betaling i bilen) eller Handicap kort (automatisk betaling via betalingskort) i Bestil rejse.

Bestil Handicap kontant via telefon

- Ring til Flextrafik på tlf. 76 608 608 - tast 1
- Du kan ringe alle dage kl. 8-20

Bestilling, ændring og afbestilling af faste ture

Du kan bestille en fast tur, fx en ugentlig tur på bestemt ugedag i en periode, ved at ringe til Flextrafik.

- Ring til Flextrafik på tlf. 76 608 608 – tast 1
- Du kan ikke bestille faste ture via selvbetjening.
- Ture, der er bestilt som faste ture, skal betales kontant i bilen.

En tur, der er bestilt som en fast ugentlig tur, vil fremgå af din rejseoversigt på Selvbetjeningen 14 dage før rejsedatoen. Når du kan se den enkelte tur i din rejseoversigt, har du mulighed for at slette den.

Du kan bestille, afbestille, ændre eller stille spørgsmål til dine faste ture ved at ringe til Flextrafik på 76 608 608 – tast 1.

Rejser med flextrafik og tog

(Lange og landsdækkende rejser med bil/liftbus og tog)

Bestil altid mindst 7 hverdage før afrejse. Du kan bestille op til 2 måneder i forvejen.

Bemærk: Brevforsendelse af billetter og rejseplan kan forlænge bestillingsfristen. Vi anbefaler, at du får rejseplanen sendt til e-Boks og selv henter togbilletterne på stationen.

HANDICAPKØRSEL I SYDTRAFIK



Hvad koster turen?

- Om dagen koster det 3 kr/km.
- Om natten (kl. 24-06) koster det 6 kr/km.
- En tur koster minimum 35 kr.

Sådan betaler du

Betal kontant

Som udgangspunkt skal du have aftalte penge med og betale turen kontant.

Betal med betalingskort

Ønsker du at betale med betalingskort skal du tilmelde dig Handicap kort på sydtrafik.flextrafik.dk eller via Flextrafik app.

Bestil via telefon

- Ring til Flextrafik på tlf. 76 608 608 - tast 1
- Du kan ringe mandag-fredag kl. 10-14

HVAD KOSTER DET?

Du betaler 3 kr. pr. kilometer, minimum 35 kr. for en tur. Du får oplyst prisen ved bestilling.

Turen kan blive længere, fordi der skal flere passagerer med, men du betaler kun for de kilometer, din rejse måler i direkte afstand.

Nattakst

Kører du i tidsrummet fra midnat til kl. 6 morgen, betaler du 6 kr. pr. kilometer, minimum 35 kr. for en tur.

Gæster

Gæster kører med til halv pris uanset alder.

Bemærk: Hvis du vil have en gæst med, som også er i handicapordningen, kører I begge til fuld pris og turen kan kun bestilles som Handicap kontant og telefonisk.

Bagage/hjælpemiddel

Ønsker du at medbringe 3 stk. bagage/hjælpemiddel, skal du betale for det tredje bagage/hjælpemiddel. Det koster det samme som en gæst.

Tog

Som kunde i Sydtrafiks Handicapkørsel får du rabat hos DSB/Arriva. Du og en eventuel ledsager kan køre med toget til børnetakst.

BETALING

Der er egenbetaling på Handicapkørsel.

Rejser med flextrafik

Du kan vælge mellem to betalingsmåder, kontant i bilen (Handicap kontant) og automatisk betaling via betalingskort (Handicap kort). Ture, der er bestilt som faste ture, skal altid betales kontant.

Når du bliver visiteret af kommunen til Handicapkørsel, bliver du oprettet til Handicap kontant. Du skal have aftalte penge klar og betale kontant til chaufføren ved indstigning.

Få mulighed for at bestille Handicap kort-kørsel ved at logge på Selvbetjeningen på sydtrafik.flextrafik.dk med dit kundenummer og pinkode, gå til Kundeprofil og menupunkt "Tilmeld/afmeld Handicap kort". Her klikker du på knappen Tilmeld betalingskort og

HANDICAPKØRSEL I SYDTRAFIK



Rabat på togrejser

Når du og din ledsager rejser med tog betaler I kun børnetakst.

Hvor kan jeg rejse hen?

Med flextrafik

Du kan rejse i hele Region Syddanmark og Midtjylland.

Med flextrafik og tog

Du kan rejse i hele landet, dog ikke til øer uden broforbindelse (fx Bornholm).

Få hjælp til din rejse

Flextrafik tilrettelægger gerne hele rejsen og sørger for nødvendig hjælp undervejs.

tilknytter betalingskort. Du skal ikke bruge NemID. Kundenummer og oplysning om pinkode fremsendes i velkomstbrev fra Sydtrafik.

Handicap kort kan kun bestilles via Selvbetjening. Du skal tilmelde dig Handicap kort, inden du bestiller første gang, hvis du vil betale for turen med betalingskort. Vælg Handicap kort i Bestil rejse, når du bestiller din kørsel via Selvbetjeningen.

Læs og accepter Handelsbetingelser og Betalingsvilkår, før du tilmelder dig Handicap kort og bestiller din første tur. Her kan du fx læse, hvilke betalingskort, du kan tilknytte, at din betaling bliver trukket automatisk på dit kort 7 dage efter din tur, og at vi trækker betalingen på dit kort, hvis du ikke afbestiller en tur inden tidsfristen, der er senest 1 time før afhentning.

Kan vi ikke trække beløbet på dit kort, spærrer vi din profil og evt. andre profiler, hvor du har tilknyttet betalingskort. Vi sender dig en faktura på det beløb, du skylder. Ind til vi har modtaget din betaling, skal du bestille ved at ringe til Flextrafik og betale kontant i bilen.

Faste, gentagne ture, fx på fast ugedag i en periode, kan kun bestilles ved at ringe til Flextrafik og skal altid betales kontant i bilen.

Kvittering for betalt kørsel

På Selvbetjeningen kan du lave din egen oversigt over betalte ture (for en valgfri periode), som du har bestilt og kørt som Handicap kort. Log ind på sydtrafik.flextrafik.dk og vælg Konto i menubjælken, indtast perioden og vælg Handicap kort.

Du får en mail med kvittering for både tilmelding og hver betaling, også hvis vi fx hæver egenbetalingen for en forgæves tur.

Spørg efter en kvittering i bilen, hvis du har betalt kontant i bilen. Ture, som du har bestilt som Handicap kontant, kan ikke søges frem i Konto.

Rejser med flextrafik og tog

Hvis du kører med tog, betaler du selv togbilletten efter gældende regler hos DSB/Arriva. De ture, du kører med flextrafik før og efter togrejsen, eller som enkelt ture i Nordjylland eller på Sjælland, skal du altid betale kontant i bilen.

SÅDAN KAN DU REJSE

Rejser med flextrafik

- Du kan køre med flextrafik på hele turen, når du rejser internt i en region.
- Du kan også køre mellem Region Syddanmark og Region Midtjylland samt mellem Region Hovedstaden og Region Sjælland.
- Sydtrafiks Handicapkørsel kan, bortset fra Fanø, ikke benyttes på øer uden broforbindelse.



Kørestol i toget

For at få kørestolen med i toget må den max...

- være 70 cm bred
- være 140 cm lang
- veje 300 kg (inklusive dig)

Nå frem til tiden

Skal du være fremme på et bestemt tidspunkt skal du bestille i god tid. Så sørger vi for, at du når frem til tiden.

Er bilen forsinket?

Er bilen ikke kommet 15 minutter efter aftalt tid, så ring til: Flextrafik på tlf. 76 608 608 - tast 2

Rejser med flextrafik og tog

(Lange og landsdækkende rejser)

- Når du rejser til Midtjylland eller Fyn, kan du vælge at køre med tog på noget af rejsen.
- Hvis du vil til Nordjylland eller Sjælland, skal du køre med tog en del af vejen.
- Rejser med flextrafik (bil/liftbus) og tog skal altid starte eller slutte i Syd- og Sønderjylland.
- Flextrafik tilrettelægger gerne hele rejsen.

Vi sørger for, at du får den nødvendige hjælp til at komme fra det ene transportmiddel til det andet. Du kan også få hjælp til at hente togbilletterne på stationen i forbindelse med afrejse.

Bemærk! Når du skal rejse med tog, må din kørestol højst være 70 cm bred, 140 cm lang og vægten højst 300 kg inklusive din egen vægt.

HVORNÅR KØRER VI?

Handicapkørsel kører alle ugens dage hele døgnet. Bestil altid mindst 2 timer før afhentning.

Når du bestiller en tur med et ønsket tidspunkt, bliver det højst 15 minutter før og senest 45 minutter senere. Du får oplyst det planlagte tidspunkt.

Ventetid

Afhentning kan variere fra det oplyste tidspunkt afhængig af trafikken. Derfor skal du holde dig klar til at køre fra det oplyste tidspunkt og op til 15 minutter efter. Vognen venter ikke på dig.

Fremme til tiden?

Hvis du skal nå et tog eller har en frisørtid, fortæller du os blot, hvornår du senest skal være fremme. Vi regner baglæns og sikrer os, at du når, hvad du skal.

Derfor kommer du ofte i god tid, dog højst 30 minutter før. Bestil i god tid. Du kan tidligst blive hentet 2 timer efter, at turen er bestilt.

Forsinkelse?

Vi er forsinkede, når du ikke er hentet 15 minutter efter det planlagte tidspunkt. Det løser vi hurtigst muligt, hvis du ringer til Flextrafik tlf. 76 608 608 - tast 2.



Få besked via SMS

Som en service kan vi sende dig en SMS når bilen er på vej.

Du kan tilmelde dig denne service

- på samtykke.flextrafik.dk
- eller via sydtrafik.flextrafik.dk

Hjælpemidler og bagage

Du må max have 3 stk hjælpemidler eller bagage med.

Dette er inklusive bagage for ledsager og gæster.

Beskedservice

Du kan få en sms 24 timer før, du skal ud og køre og igen kort tid før, bilen er hos dig.

På den måde ved du mere præcist, hvornår du skal holde dig klar. Tilmeld dig med NemID på samtykke.flextrafik.dk eller via selvbetjeningen.

MERE OM HANDICAPKØRSEL

Fra dør til dør

Som udgangspunkt henter og bringer vi dig fra gadedør til gadedør i gadeniveau. Du skal selv komme ned fra fx 1. sal, og trapper skal kunne klares ved egen hjælp.

Kommunen kan visitere dig, hvis du har behov for ekstra hjælp fra chaufføren. Spørg hos din kommune.

Kollektiv trafik

Handicapkørslen er en særlig form for kollektiv trafik, og hver vogn kan hente flere passagerer. Bilen vil derfor somme tider køre en omvej, men turen vil højst tage dobbelt så lang tid, som det tager at køre direkte.

Gæster

Du kan medtage op til 3 gæster/ledsagere. De skal have samme start- og slutadresse som dig. Dine gæster skal være selvhjulpne og må ikke medtage hjælpemidler.

Hvis du har brug for hjælp under rejsen, kan du blive visiteret til en gratis ledsager. Spørg hos din kommune.

Din ledsager må ikke være medlem af handicapordningen. Bestiller du via selvbetjening og skal have gratis ledsager med, skal du bestille til to personer. Du betaler kun for din egen tur.

Adresseændring

Hvis du flytter, skal du huske at oplyse Flextrafik om din nye adresse.

Hvis du flytter til en anden kommune, skal du søge denne kommune om godkendelse til handicapordningen.

Hjælpemidler og bagage

Du har ret til at medbringe det hjælpemiddel, du er visiteret til, samt et ekstra.

Du kan købe plads til et tredje hjælpemiddel/bagage, hvis der er plads i bilen. Se priser under Hvad koster det?. Der gælder en

HANDICAPKØRSEL I SYDTRAFIK



generel begrænsning pr. bestilling på 3 stk. hjælpemidler/bagage. Dette er inklusive evt. bagage for gratis ledsager og gæster.

Alle hjælpemidler skal være rene. Hvis chaufføren bedømmer, at de er uhygiejniske og til gene for de øvrige kunder i bilen, kan han afslå at tage dem med.

Kørestole skal kunne spændes fast med vognens sikkerhedsseler. Har du børn med, skal du selv medbringe autostol/selepude og fastspændingen skal følge lovkrav.

Sikkerhedssele er altid påkrævet. Hvis der foreligger lægeerklæring om undtagelse fra brug sele, er dette kun muligt på forsæde, som skal bookes i forbindelse med bestillingen.

Bagagen må højst veje 11 kg pr. stk. af hensyn til chaufførens arbejdsmiljø. Tungere bagage kan du evt. sende med fragtmand (for egen regning).

Små dyr i tasker/bokse kan medbringes gratis. Servicehunde og førerhunde kan medbringes, hvis de er godkendt af kommunen som et hjælpemiddel.

Medbringer du dyr eller mere end 2 stk. hjælpemiddel/bagage, skal du bestille på telefon. Du kan ikke bestille sådanne ture via selvbetjening.

Ved tabte/glemte sager ring hurtigst muligt til Flextrafik på tlf. 76 608 608 – tast 2.

Jul og nytår

Vær opmærksom på at der er specielle regler for bestilling og kørsel omkring jul og nytår.

Kontakt Flextrafik i god tid for at høre om dine muligheder.

Jul og nytår

Der er særlige regler og bestillingsfrister i julen og til nytår.

Bil/liftbus

Rejser den 24. og 31. december kan kun bestilles telefonisk.

Togrejser

Det er ikke muligt at rejse med tog den 24. og 31. december. Senest 1. november får du information om bestilling her på hjemmesiden, eller når du ringer til os på tlf. 76 608 608.

Hvor ofte kan du rejse?

Som udgangspunkt kan du køre 104 gange om året med flextrafik. Mange kommuner tillader dog, at du kan køre endnu flere ture.

Hvor ofte kan du rejse?

Du har som hovedregel op til 104 ture til rådighed om året. Flextrafik holder styr på hvor mange ture, du har kørt.

Følgende kommuner tilbyder mere end 104 ture:

Fredericia	Individuel tildeling efter vurdering af kommunens sagsbehandler
Haderslev	Ubegrænset antal
Sønderborg	104 ekstra ture (i alt 208)
Tønder	208 ekstra ture (i alt 312)
Vejle	Ubegrænset antal
Aabenraa	Ubegrænset antal

Selvbetjening

Bestil på nettet

Bestil din tur på nettet. Log ind med kundenummer og pinkode og bestil din tur på sydtrafik.flextrafik.dk.

Bestil via app på mobil

Du kan bestille din tur via Flextrafik app'en. Hent den på Google Play eller App Store.

Beskedservice

Få en sms 24 timer før, du skal ud at køre og igen kort tid før, bilen er hos dig. Tilmeld dig på

- samtykke.flextrafik.dk
- eller sydtrafik.flextrafik.dk

Betal med kort

Undgå kontanterne. Tilknyt et betalingskort og bestil Handicap kort. Tilmeld dig i Kundeprofilen på

- sydtrafik.flextrafik.dk

Afhentning

Afhentning kan være op til 45 min. senere end det ønskede tidspunkt. Skal du være fremme på et bestemt tidspunkt, skal du bestille turen i ekstra god tid.

Afbestilling

Senest 1 time før afhentning kan du afbestille turen, kontakt

- Flextrafik tlf 76 608 608 - tast 1
- Sydtrafik.flextrafik.dk eller
- Flextrafik app

Glemte sager

Ved tabte/glemte sager ring hurtigst muligt til

- Flextrafik tlf 76 608 608 - tast 2

Jul og nytår

Der er specielle regler for kørsel omkring jul og nytår, kontakt

- Flextrafik tlf 76 608 608 - tast 1

BESTIL FLEXTRAFIK

Bestil kørsel med flextrafik

Altid mindst 2 timer før afhentning

Du kan bestille op til 14 dage i forvejen.

- Tlf. 76 608 608 - tast 1
- Alle dage - kl. 8-20
- Selvbetjening - hele døgnet:
- sydtrafik.flextrafik.dk eller Flextrafik app

Bestil kørsel med flextrafik og tog

Altid mindst 7 hverdage før afrejse

Du kan bestille op til 2 måneder i forvejen.

- Tlf. 76 608 608 - tast 1
- Mandag-fredag - kl. 10-14
- (ingen selvbetjening)

Er vi forsinket?

Er der gået 15 min. over afhentningstidspunkt, så ring

- Tlf. 76 608 608 - tast 2
- Alle dage - hele døgnet

Spørgsmål og øvrige henvendelser

- Tlf. 76 608 608 - tast 1
- Mandag-fredag - kl. 8-15
- Flextrafik@sydtrafik.dk
- Sydtrafik.dk/flextrafik

OPLYS VED BESTILLING

- Dit personnummer
- Turens start- og slutadresse
- Hjælpemidler
- Bagage (højst 11 kg pr. stk.)
- Antal personer (max 4 pr. tur)
- Hvornår du vil hentes/være fremme

BETALING

- Du får prisen oplyst ved bestilling
- Turen skal betales kontant i bilen
- Har du bestilt Handicap kort, sker betaling automatisk