



INFORMATION OM HANDICAPKØRSEL I REGION MIDTJYLLAND

Juni 2024

Midttrafik udfører handicapkørsel i samarbejde med kommunerne i Region Midtjylland. For at bruge handicapkørsel, skal du være visiteret af din kommune.

Hvad er handicapkørsel?

Handicapkørsel er en del af den kollektive trafik. Det betyder, at flere kunder kan køre med på samme tur. Det betyder også, at du ikke altid vil blive kørt den direkte vej, men du betaler altid kun for den korteste vej. Din tur kan blive forlænget med op til 100 % af din direkte køretid.

Du kan bruge handicapkørsel fra kl. 6.00 - 24.00 (seneste afhentningstidspunkt) alle ugens dage.

Der skelnes mellem to typer ture:

- Ture under 100 km (side 2)
- Ture over 100 km (side 4)

Det kan du køre til

Du kan bruge handicapkørsel til alle formål, fx besøg hos familie og venner, indkøb og kulturelle aktiviteter. Hvis du skal til terapi eller behandling hos fx læge, hospital eller fysioterapeut, skal du først kontakte din kommune eller region for at høre, om de dækker kørslen. Hvis ikke, kan du benytte handicapkørsel.

Du har 104 ture pr. år

Når du er visiteret til handicapkørsel, har du ret til 104 enkeltture pr. år. Hvis du bor i Aarhus Kommune, har du ret til yderligere 21 enkeltture internt i kommunen. Ubrugte ture kan ikke overføres til et nyt år. Pr. 1. januar får du nye ture.

Hvis du ikke har brugt kørselsordningen inden for de sidste tre år, udmeldes du automatisk.

Generelt serviceniveau

Turen foregår fra gadedør til gadedør i gadeniveau. Du skal være klar 5 min. før, da bilen kan komme fra 5 min. før til 20 min. efter det aftalte afhentningstidspunkt. Du må gerne vente på bilen indenfor, men du skal gå ud, når du ser bilen komme.

Trapper og lignende skal du selv kunne klare, evt. med en visiteret ledsager. Læs om tilkøb af trappemaskine på side 6.

Hvis du skifter adresse eller telefonnummer

Det er vigtigt, at du giver os besked, hvis du får ny adresse eller nyt telefonnummer.

Det kræver en ny visitation, hvis du flytter til en anden kommune.

TURE UNDER 100 KM

Når du bestiller en tur

- Du skal bestille turen mindst to timer før, du skal afsted
- Når du bestiller, får du oplyst, hvad turen koster, og hvornår du bliver hentet
- Du kan bestille enkeltture op til 14 dage i forvejen
- Du må gerne bestille flere ture på én gang
- Du kan bestille faste ture for en længere periode
- Når du bestiller, får du besked om, hvornår du bliver hentet. Det er muligt at få en SMS med oplysning om tider, eller en opringning fra chaufføren inden ankomst.

Bestil online eller i app

Når du er godkendt til handicapkørsel, skal du selv oprette dig som bruger på midttrafik.flextrafik.dk under "Opret bruger".

Når du vil oprette en bruger, skal du logge på med MitID og indtaste dine kontaktoplysninger, mailadresse, adgangskode og et mobilnummer, som du ønsker at logge ind med fremover.

Du modtager herefter en e-mail med et link til at bekræfte din bruger. Når du har klikket på linket i mailen, er du oprettet.

Du kan nu logge ind med brugernavn og adgangskode eller med MitID.

Når du har oprettet dig, kan du også bestille ture i Flextrafik app. Du kan downloade app'en i App Store eller Google Play.

Læs mere om onlinebestilling og se vejledninger på midttrafik.dk/handicapkørsel

Hvis du ikke har MitID

Hvis du ikke har MitID, kan vi hjælpe med at oprette dig som bruger. Ring til os på tlf. 87 40 83 00 (tast 1, derefter 2) på hverdage kl. 9.00 - 12.00.

For at vi kan oprette dig, skal vi bruge en e-mailadresse og et mobilnummer til modtagelse af SMS-kode.

Nu er du klar til at bestille en tur:

1. Log ind med brugernavn
2. Under "Mine rejsemuligheder" vælger du "Handicapkørsel"
3. Indtast oplysninger om din næste tur og udfyld de fire trin i bestillingen (fra/til, tidspunkt, detaljer og godkend)
4. Du modtager nu en kvittering pr. mail med information om afhentningstidspunkt og prisen på din tur

Læs mere og se vejledning på midttrafik.dk/handicapkørsel

Bestil pr. telefon

Du kan bestille ture på tlf. 87 40 83 00 (tast 1) alle ugens 7 dage kl. 8.00 - 16.00.

Når du bestiller, skal du oplyse:

- CPR-nummer eller kundenummer og evt. dit fulde navn
- Nøjagtig start- og slutadresse samt kommune
- Det tidspunkt du enten ønsker at blive hentet eller være fremme på
- Eventuelt hvad du skal køres til
- Antal gæster, visiteret medhjælp og hjælpemidler
- Om du medbringer bagage, autostol mv. Der er ikke autostole i bilerne

Notér selv de aftalte tidspunkter ned, samt det samlede antal ture, du har brugt.

Du har flere fordele, når du bestiller online eller i app:

- Større fleksibilitet - du kan selv bestille og afbestille ture, når det passer dig bedst
- Du får en ordrebekræftelse på e-mail på din bestilte tur
- Du undgår ventetid i telefonen
- Du har mulighed for at tilmelde og betale med dit betalingskort i stedet for kontanter

Skal du være fremme på et bestemt tidspunkt?

Du kan bestille turen til den tid, du senest skal være fremme. Det er vigtigt, at du giver os besked, hvis du skal til en vigtig begivenhed med et fast starttidspunkt.

Du kan også bestille turen til den tid, du gerne vil afhentes. Her kan vi dog ikke love, hvornår du præcist er fremme på ankomstadressen. Du vil blive tilbudt et afhentningstidspunkt fra 15 min. før til 45 min. efter det ønskede tidspunkt.

Afbestilling

Hvis du alligevel ikke skal afsted, skal du ringe og afbestille din tur på tlf. 87 40 83 00 (tast 4). Du kan ringe alle dage kl. 6.00 - 1.00. Du kan også afbestille din tur online eller i Flextrafik app. Du skal afbestille senest en time før det aftalte afhentningstidspunkt.

Afbestiller du ikke turen, vil dit turantal blive reduceret. Hvis du udebliver, og vi kører forgæves, bliver de øvrige ture den pågældende dag slettet.

Hvis du har bestilt plads til en gæst, der alligevel ikke skal med, skal du oplyse os om det. Så undgår du at betale for gæsten.

Chaufføren får dit telefonnummer

Når du bruger handicapkørsel, videregiver vi dit telefonnummer til chaufføren, for at chaufføren kan ringe til dig 5 min. før afhentning. Chaufføren kan også bruge dit telefonnummer til at kontakte dig, hvis der er problemer med at finde dig på afhentningsadressen.

Betaling

Priserne reguleres hvert år pr. 1. januar.

Når du bestiller pr. telefon, får du oplyst prisen på din tur. Du kan betale med VISA, MasterCard eller kontanter til chaufføren ved turens start. Hvis du ikke har penge med, vil turen ikke blive udført. Hvis du har brug for en kvittering, kan du bede chaufføren om det.

Når du bestiller online eller i Flextrafik app, kan du betale med dit tilknyttede Dankort, Visa Dankort, Visa Electron, Vpay, MasterCard, MaestroCard eller JCB.

Månedsfakturering

Du kan betale med månedsfakturering, uanset om du bestiller dine ture online, i Flextrafik app eller pr. telefon.

Du kan læse mere og tilmelde dig månedsfakturering på midttrafik.dk/handicapkørsel

Hvis du ikke selv kan tilmelde dig online, kan du ringe på tlf. 87 40 83 00 (tast 1) på hverdage kl. 9.00 - 15.00.

Vær opmærksom på, at hvis du enten har udførte ture svarende til 2.000 kr. eller mere i egenbetaling, en restance på +500 kr., to ubetalte fakturaer eller en restance, der er ældre end 60 dage, bliver du spærret og kan kun bestille ture med kontant betaling, indtil du har betalt.

TURE OVER 100 KM

Bestilling

Du har to valgmuligheder ved bestilling:

1. Hele turen foregår i taxa/liftbil (Jylland/Fyn).
Der er en merbetaling pr. km ud over de første 100 km.
2. Turen kombineres med handicapegnet tog.
Du bliver hentet af taxa/liftbil på den oplyste adresse og bliver kørt til nærmeste station, der har handicapservice. Når du er fremme ved ankomststationen, kommer DSB's handicapservice og hjælper dig til/fra toget, hvis du ønsker det.

Fortsætter du din tur med en lokal taxa/liftbil, henter chaufføren dig ved et aftalt sted på ankomststationen og kører dig til dit bestemmelsessted (hele Danmark). Vi sender dig en rejseplan på forhånd.

Rejser i taxa/liftbil (Jylland/Fyn)

Hvis du skal rejse med taxa/liftbil på hele strækningen, skal du bestille turen min. to timer i forvejen. Du kan bestille turen på midttrafik.flextrafik.dk, i Flextrafik app eller på tlf. 87 40 83 00 (tast 1).

Læs mere om bestilling online og i app på side 3.

Rejser med tog på en del af strækningen (hele Danmark)

Hvis du skal rejse med tog på en del af strækningen, skal du bestille turen senest 10 hele hverdage før afrejse.

Du kan bestille landsdækkende rejser på tlf. 87 40 83 00 (tast 1, derefter 2) på hverdage kl. 9.00 - 12.00.

Afbestilling

Hvis du alligevel ikke skal afsted, skal du afbestille din tur på tlf. 87 40 83 00 (tast 1) alle dage kl. 8.00 - 16.00 (Jylland/Fyn). Du kan også afbestille din tur online eller i Flextrafik app. Hvis turen går til/fra Sjælland, kan du afbestille din tur på tlf. 87 40 83 00 (tast 1, derefter 2) mellem kl. 9.00 og 12.00. Du skal afbestille din tur i god tid.

Hvis du har bestilt plads til en gæst, der alligevel ikke skal med, skal du oplyse os om det.

I tilfælde af akut afbud kan du ringe på tlf. 87 40 83 00 (tast 4) alle dage kl. 6.00 - 1.00. Her skal du selv afbestille din handicapservice hos DSB.

Betaling

Ønsker du at køre i taxa/liftbil på hele turen, er det muligt mod en merbetaling ud over de første 100 km (Jylland/Fyn).

Turen kan betales med VISA, MasterCard eller kontanter til chaufføren ved turens start. Hvis du ikke har penge med, vil turen ikke blive udført. Hvis du har brug for en kvittering, kan du bede chaufføren om det.

Når du bestiller online eller i Flextrafik app, kan du betale med Dankort, Visa Dankort, Visa Electron, Vpay, MasterCard, MaestroCard og JCB.

Ture internt på Sjælland skal altid betales kontant.

Hvis din tur er kombineret med tog eller bus, betaler du for rejsen fra din startadresse til afrejsestationen og igen for eventuel transport videre fra ankomststationen til din slutadresse. Derudover skal du og din eventuelt visiterede medhjælp selv betale for togbilletten.

TURE I ANDRE REGIONER

Hvis du opholder dig midlertidigt i en anden region i Danmark, har du mulighed for at bestille handicapkørsel.

Ture internt i Region Nordjylland og Region Syddanmark

Ved ture i Jylland eller på Fyn, kan du bestille din tur på midttrafik.flextrafik.dk, i Flextrafik app eller på tlf. 87 40 83 00 (tast 1). Du skal bestille din tur senest to timer før afrejse, og turen udføres altid med taxa/liftbil.

Ture internt i Region Sjælland

Ved ture internt på Sjælland, skal du bestille din tur på tlf. 87 40 83 00 (tast 1, derefter 2) på hverdage kl. 9.00 - 12.00. Turen skal bestilles senest kl. 12.00 dagen i forvejen.

Ture til lørdag, søndag og helligdage skal bestilles senest sidste hverdag inden kl. 12.00.

JUL OG NYTÅR

Der gælder særlige regler og bestillingsfrister for ture 24. og 31. december.

Natten til 1. januar kan du køre frem til kl. 2.00.

Læs mere om de særlige bestillingsfrister på midttrafik.dk/handicapkørsel

Hvis vi kører forgæves 24. december, eller du afbestiller din tur for sent, bliver du opkrævet et gebyr på 250 kr.



REJSEREGLER

Visiteret ledsager

Du kan søge din kommune om at blive visiteret til gratis ledsager, hvis du har behov for ledsagelse under kørslen. Ledsageren skal være selvhjulpnen, må ikke benytte ganghjulpe midler eller selv være visiteret til handicapkørsel. Ledsageren skal køre fra samme start- og slutadresse som dig.

Gæster

Når du bestiller din tur, skal du oplyse, om du skal have gæster med. Du kan maks. bestille til fire personer inkl. dig selv. Du kan gratis medtage to børn under 12 år. Øvrige gæster betaler 50 % af din egenbetaling.

Dine gæster:

- Skal have samme start- og slutadresse som dig
- Må ikke selv være visiteret til handicapkørsel
- Må ikke have et hjælpemiddel med, der kræver en anden biltype end dig
- Skal være selvhjulpne, chaufføren yder ikke hjælp til gæster

Kørestol

Hvis du bruger kørestol, og du ikke kan flytte dig over på sædet i bilen, bliver du kørt med liftbil. Din kørestol må maks. måle 80 cm i bredden og 140 cm i længden. Den samlede vægt for dig og kørestolen må ikke overstige 300 kg.

Kørestolen skal kunne fastspændes under kørslen med bespændingerne i liftbilen. Hvis kørestolen ikke kan fastspændes med liftbilens bespændinger, kan Midttrafik ikke tilbyde kørslen. Sikkerhedsselerne i liftbilen skal benyttes.

3-hjulet/4-hjulet el-køretøj

Hvis din kommune har visiteret dig til at kunne medbringe et 3- eller 4-hjulet el-køretøj, bliver du kørt med liftbil. Dit el-køretøj må maks. måle 80 cm i bredden og 140 cm i længden (70 x 140 cm, hvis turen også omfatter DSB eller GoCollective). Den samlede vægt for dig og el-køretøjet må ikke overstige 300 kg.

El-køretøjet skal fastspændes under kørslen. Er det ikke muligt, kan vi ikke tilbyde kørslen. Du må ikke have en benzindrevet crosser med af hensyn til sikkerheden. Sikkerhedsselerne i liftbilen skal benyttes.

Trappemaskine

Hvis der er trapper på din bopæl eller en adresse, du besøger, som du ikke selv kan komme op- og nedad, skal du bestille en trappemaskine. Chaufføren hjælper dig ikke op ad trapper.

Du skal bestille din tur med trappemaskine senest en hverdag i forvejen inden kl. 16.00.

Trappemaskine kan kun benyttes, hvis du bruger manuel eller sammenklappelig kørestol, og den samlede vægt for dig og kørestolen må ikke overstige 150 kg.

Inden bestilling af løft med trappemaskine skal du sikre, at målene i trappeopgangen overholder betingelserne. Det er en forudsætning for, at vi kan tilbyde løft med trappemaskine.

Vi benytter to typer trappemaskiner med henholdsvis hjul eller larvefodder. Alle biler har transportkørestole, der kan bruges i begge typer trappemaskiner. Dog kræver det, at du selv kan flytte dig fra din egen kørestol til transportkørestolen.

Hvis du ikke er visiteret til løft med trappemaskine, kan du tilkøbe det mod en egenbetaling på 250 kr. pr. løft, dog ikke til 24. og 31. december.

Se betingelser for løft med trappemaskine på midttrafik.dk/handicapkørsel eller ring på tlf. 87 40 83 00 (tast 1).

Ekstra hjælpemiddel

Handicapkørsel er transport af dig og dit eventuelle hjælpemiddel. Herudover kan du medbringe et ekstra hjælpemiddel gratis, og du kan købe plads til et tredje hjælpemiddel. Dog maks. en crosser og en kørestol. Betalingen for et tredje hjælpemiddel er den samme som din egenbetaling for turen.

Alle hjælpemidler skal kunne spændes fast og være med i samme bil som dig. Hjælpemidlerne skal fremstå præsentable og rengjorte. Hvis chaufføren vurderer, at de er uhygiejniske og til gene for andre kunder i bilen, kan chaufføren afslå at tage hjælpemidlerne med.

Dyr

Servicehund/førerhund betragtes som et hjælpemiddel og skal derfor visiteres af din kommune. Du må medbringe små dyr i tasker/transportkasser.

Bagage

Du må medbringe et stk. gratis bagage. Chaufføren hjælper med bagage op til 11 kg. Medbringer du yderligere bagage, skal du oplyse det ved bestilling, og der opkræves betaling svarende til 50 % af din egenbetaling. Du eller din visiterede medhjælp skal selv kunne håndtere bagage over 11 kg. Du kan ikke medbringe cykler.

REJSEGARANTI

Rejsegaranti

Vi forsøger at kontakte dig, hvis vi bliver forsinket. Hvis du har ventet mere end 20 min., skal du ringe på tlf. 87 40 83 00 (tast 0). Du kan ringe alle ugens 7 dage fra kl. 6.00 - 1.00.

- Hvis du efter aftale med Midttrafik selv bestiller en taxa, kan du efterfølgende få beløbet refunderet.
- Hvis du efter aftale med Midttrafik får en til at køre dig i privat bil, kan føreren efterfølgende få udgiften refunderet.
- Når du kører handicapkørsel, kan du, efter aftale med Midttrafik, vælge at vente på bilen og få turen uden beregning.

Ring efter en taxa eller kør i egen bil

Rejser du med taxa, skal du huske at få en taxakvittering med km-tal, tidspunkter mv., som du skal sende med din ansøgning. Dankortkvittering, MobilePaykvittering, kontoudtog eller lignende er ikke gyldige som dokumentation.

For at sikre en hurtig sagsbehandling, skal vi have modtaget din ansøgning senest 14 dage efter, at du har benyttet dig af rejsegarantien. Hvis ansøgningsfristen overskrides, kan du ikke forvente at få dine udgifter refunderet.

Får du godkendt din ansøgning, overfører vi beløbet til din NemKonto syv hverdage efter, at vi har modtaget din ansøgning.

Her gælder rejsegarantien

Rejsegaranti gælder, når bilen kommer mere end 40 min. senere end det lovede afhentningstidspunkt.

Eksempel: Hvis du har bestilt afhentning kl. 10.00, må bilen komme op til 20 min. senere, hvilket vil sige kl. 10.20. Hvis bilen er over 20 min. forsinket, hvilket vil sige kl. 10.40, så gælder rejsegarantien.

Bestiller du med et "senest fremme"-tidspunkt, anbefaler vi, at du booker turen med 20 min. buffer til det tidspunkt, du skal være fremme. Det gælder også, hvis du bestiller din tur online eller i Flextrafik app.

Eksempel: Hvis du har en aftale, hvor du skal være fremme senest kl. 10.00, så bør du bestille turen til at være senest fremme kl. 9.40, så der er en buffer på 20 min. Hvis bilen bliver så forsinket, at du ikke kan være fremme kl. 10.00, så gælder rejsegarantien.

Her gælder rejsegarantien ikke

- Hvis forsinkelsen skyldes forhold, som Midttrafik ikke har indflydelse på (force majeure). Det kan fx være arbejdsnedlæggelser, blokader, dårligt vejr med kraftig sne, isslag, orkan, trafikuheld eller pludseligt opståede forhold, hvor en tilsvarende transport i personbil vurderes at være generet i samme udstrækning.
- Hvis Midttrafik senest 24 timer før har informeret om ændret kørsel på midttrafik.dk eller via andre lokale medier.
- Hvis du bliver forsinket i forbindelse med skift til eller fra tog, fly, færge eller busser fra et privat busselskab.
- Udgifter til tabt arbejdsfortjeneste.
- Den del af rejsen du ville have udført med tog, fly, færge eller busser fra et privat busselskab (fx udgift til ny billet).

Sådan søger du om rejsegaranti

Online ansøgning

Du kan udfylde et ansøgningsskema til rejsegaranti på midttrafik.dk/rejsegaranti-handicapkørsel

Brev

Du kan sende et brev med taxakvittering, oplysning om fødselsdato og år, dit fulde navn, adresse og postnr. til:

Midttrafik
Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg
Att.: Kundeservice

Du kan evt. printe og bruge skemaet på midttrafik.dk/rejsegaranti-handicapkørsel