



### Vooruitbetaalservice

Wanneer automatische incasso voor u niet mogelijk is, heeft de vervoerder nog een andere betaalmogelijkheid: door geld te storten op uw pasnummer. Iedere keer dat u een rit maakt, worden de ritkosten van dat bedrag afgehaald. U krijgt aan het eind van de dag een e-mail. Daarin staat hoeveel euro er van uw bedrag is afgegaan door de rit en wat er over is. Als er minder over is dan 10 euro, dan stuurt de vervoerder u een e-mail. Op die manier kunt u op tijd het bedrag (laten) aanvullen. Wilt u hiervan gebruikmaken of wilt u meer informatie? Bel dan het informatienummer

**088 9666 011.**

### Wat doen wij met uw gegevens?

Houdt u er rekening mee dat Regiotaxi Haaglanden uw gegevens kan gebruiken voor controles. Gemeenten moeten namelijk onderzoeken of het vervoer volgens de wet wordt gebruikt. Wij gebruiken uw gegevens ook voor het toesturen van de nieuwsbrief en we kunnen bellen om te vragen hoe de rit is gegaan.

### Klanttevredenheid

Op 1 januari 2021 zijn wij gestart met het dagelijks meten van de klanttevredenheid. Reizigers worden dagelijks steekproefsgewijs door een onderzoeksbureau benaderd. U kunt dus gebeld worden om de ervaringen van uw laatste rit te delen. Op dit moment beoordelen reizigers de uitvoering uiterst positief. Regiotaxi Haaglanden scoort nu met een algemene tevredenheid van een 8,2 uitstekend.

### Denkt u mee?

Wilt u meedenken of uw ideeën naar voren brengen? Sluit dan aan bij het Consumentenplatform Regiotaxi Haaglanden. Hierin denken belangenorganisaties mee in de ontwikkeling van Regiotaxi Haaglanden. Het platform komt 5 á 6 keer per jaar bij elkaar. Nieuwe leden zijn van harte welkom! U kunt zich aanmelden via Regiotaxi Haaglanden, Postbus 21012, 3001 AA Rotterdam of per mail via [info-regiotaxihaaglanden@mrhd.nl](mailto:info-regiotaxihaaglanden@mrhd.nl).



## Nieuwsbrief

december 2021

*Voor u ligt de nieuwsbrief van Regiotaxi Haaglanden. Met deze nieuwsbrief houden wij u op de hoogte van alles wat er speelt bij Regiotaxi. De inhoud van deze nieuwsbrief, zoals bijvoorbeeld het tarief van Regiotaxi, blijft van kracht tot de volgende nieuwsbrief wordt verspreid. Voor de meest actuele reisinformatie in verband met COVID-19 (Corona) verwijzen wij u naar onze website [www.regiotaxihaaglanden.nl](http://www.regiotaxihaaglanden.nl).*

### Rijtijden

De Regiotaxi biedt 7 dagen per week vervoer aan van 06:00 uur tot 01:00 uur de volgende dag. Uitzondering hierop is oudejaarsavond, dan start de laatste rit om 20.00 uur.

### Ritreservering

December is voor Regiotaxi Haaglanden de drukste maand van het jaar. Reserveer daarom tijdig uw ritten. De vervoerder kan de ritten dan beter inplannen en zo lange wachttijden vermijden. Reist u tijdens de kerstdagen? Reserveer uw rit dan uiterlijk woensdag 22 december vóór 17.00 uur! Reist u op oudejaarsavond of met nieuwjaardag? Reserveer uw rit dan uiterlijk woensdag 29 december vóór 17.00 uur! Reserveer meteen ook uw terugrit. Wij vragen uw telefoonnummer, liefst uw mobiele telefoonnummer. Dan bellen wij u voordat de taxi aankomt, zodat het makkelijker voor u is om binnen de aangegeven tijd bij de buitendeur te staan. Bij een flat of instelling betekent dit de deur bij de centrale hal. Meer informatie over deze belservice verder in de nieuwsbrief. Soms zit het flink tegen: files, een drukke spits, evenementen en het weer. Sommige locaties zijn dan zelfs onbereikbaar. Het callcenter kan u in dit geval adviseren over ophaaltijden en bijzonderheden en zo mogelijk bieden zij u een alternatief.

Er is sprake van een groot tekort aan chauffeurs, waardoor de vervoerder niet altijd in staat is de gewenste kwaliteit te leveren. Niet alleen door Corona en veel ziekmeldingen, maar ook omdat de vervoerder weinig nieuwe chauffeurs kan vinden. De vervoerder doet er alles aan om zo veel mogelijk nieuwe chauffeurs te werven zodat de kwaliteit van de uitvoering op orde blijft en u op tijd wordt opgehaald.

## Ontwikkelingen in 2022

### Bestel uw ritten

- via het Reserveringsnummer **088 9666 000** (elke dag van 6.00-01.00 uur)
- via de website [www.regiotaxihaaglanden.nl](http://www.regiotaxihaaglanden.nl)
- via de app van Regiotaxi Haaglanden. De app vindt u in de Google Play store (Android) of App store (Apple).

### Ritten bestellen ook via app

Er is een Regiotaxi Haaglanden app voor uw mobiele telefoon. Met de app kunt u:

- een rit bestellen naar een adres waar u vaker heengaat
- op de dag van de rit zien hoe laat de taxi bij u is
- alle ritten zien die u al gereserveerd hebt
- de rit met Regiotaxi beoordelen.

### Belservice

Het is handig voor u om te weten dat de Regiotaxi eraan komt. Geef daarom uw mobiele telefoonnummer door als u de rit reserveert. Daar kunnen wij u ook op bereiken als u ergens anders opgehaald moet worden dan op uw huisadres. De chauffeur kan u dan bellen om te horen waar u precies bent als hij u niet kan vinden. De chauffeur belt u 5 tot 15 minuten voordat u wordt opgehaald. Zorg u ervoor op tijd klaar te staan? Ongeveer 70% van alle reizigers maakt hiervan gebruik. Ook in de Regiotaxi Haaglanden app kunt u zien hoe laat de taxi er ongeveer zal zijn.

### Ritportaal

Uw ritinformatie komt te staan op een persoonlijke internetpagina voor Regiotaxi Haaglanden. Dit noemen we het portaal. U ziet daar welke ritten u besteld of gemaakt hebt en hoeveel kilometerbudget er nog over is. We gaan netjes om met uw informatie. U heeft daarom een eigen inlog nodig voor het portaal. Geef uw e-mailadres door via de informatielijn **088 9666 011** (op werkdagen bereikbaar van 9.00 -17.00 uur). Dan maakt de vervoerder voor u inloggegevens aan zodat u op uw eigen ritportaal kunt kijken. De gewenste informatie blijft uiteraard ook telefonisch op te vragen.

### OV-aansluitrit

Wilt u verder reizen na uw reis met bus, tram, metro of trein? Dan kunt u een rit bestellen als aansluiting op een reis met het Openbaar Vervoer (OV). Bestel minimaal 24 uur van te voren uw OV-aansluitrit. Geef bij het bestellen van de OV-aansluitrit door hoe laat de bus, metro of trein aankomt. Langer tijd nodig om bij de taxi te komen? Bespreek het met de telefonist. Binnen een kwartier na uw aankomst staat de taxi bij de OV-halte en wacht daar op u. Heeft u meer dan 10 minuten vertraging? Bel dan de reserveringslijn **088 9666 000**. Als het nodig is boekt de telefonist een nieuwe rit voor u.

## Tarieven 2022 en betalen

De Wmo-reiziger betaalt voor de Regiotaxi hetzelfde als voor het gewone Openbaar Vervoer. De tarieven kunnen elk jaar in januari worden aangepast. Voor 2022 zijn dit de tarieven:

2022	Opstaptarief	Tarief per kilometer
Wmo-reiziger	€ 1,01	€ 0,174
OV-reiziger	€ 2,55	€ 0,758

Als u telefonisch reserveert vertelt de telefonist wat uw rit kost. Bij online boeken ziet u dit meteen.

### Rekenvoorbeeld

U kunt maximaal 25 kilometer ver reizen. Uw rit moet beginnen of eindigen in de regio Haaglanden. Stel u wilt een rit maken van 10 kilometer reisafstand. Dan betaalt u voor deze rit:

- als Wmo-reiziger: € 1,01 + € 1,74 (10 kilometer á € 0,174) = € 2,75
- als OV-reiziger: € 2,55 + € 7,58 (10 kilometer á € 0,758) = € 10,13

### Automatische incasso

We willen u dringend vragen om de ritbijdrage automatisch van uw rekening te laten afschrijven met automatische incasso. Door zo min mogelijk gebruik te maken van contact geld houden we reizen met de taxi veilig. Daarvoor is één keer uw toestemming nodig. Hebt u daar een vraag over of wilt u het formulier ontvangen om toestemming te geven? Bel dan het informatienummer **088 9666 011**.