



Scootmobiel

Indien u in het bezit bent van een scootmobiel kunt u deze meenemen tijdens uw Regiotaxi-rit. Voor uw veiligheid zijn hier regels aan verbonden. U kunt niet op uw scootmobiel blijven zitten op het moment dat deze in de bus wordt geplaatst. U stapt voor in de bus in en neemt plaats op een reguliere zitplaats. Een andere mogelijkheid is dat u gebruik maakt van de transportrolstoel die de chauffeur bij zich heeft. U kunt met deze rolstoel via de lift in de bus komen. In de bus maakt u de overstap naar een reguliere zitplaats. De chauffeur plaatst vervolgens de scootmobiel in de bus en zet deze vast

Klanttevredenheid

Op 1 januari 2021 zijn wij gestart met het dagelijks meten van de klanttevredenheid. Reizigers worden door een onderzoeksbureau, middels een steekproef, dagelijks 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 8,0 uitstekend.

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.

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@mrddh.nl.



Nieuwsbrief

december 2022

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, blijft van kracht tot de volgende nieuwsbrief wordt verspreid. Wij hebben nog steeds te maken met Covid19 (Corona). Er zijn nu geen aanvullende maatregelen van kracht. Voor de meest actuele reisinformatie in verband met Corona verwijzen wij u naar onze website www.regiotaxihaaglanden.nl.

Algemeen

Landelijk is het moeilijk om genoeg personeel te vinden. Ook de Regiotaxi heeft hiermee te maken. Daardoor lukt het niet altijd om de gewenste kwaliteit te leveren. De vervoerder doet er alles aan om zo veel mogelijk nieuwe chauffeurs te werven. Om zo de kwaliteit van de uitvoering op orde te houden en u op tijd te kunnen ophalen. We weten nu nog niet wanneer de problemen door het personeelstekort weer zijn opgelost. We doen er, samen met de vervoerder, natuurlijk alles aan om de overlast voor de reizigers zo klein mogelijk te houden.

Ook uw hulp is daarbij zeer welkom. We hebben u al eerder gevraagd om ritten zo vroeg mogelijk te boeken. Gelukkig doet u dat ook. Hierdoor heeft u meer zekerheid dat u op uw gewenste tijdstip kunt reizen. Van veel klanten horen we dat ze begrip hebben voor de problemen. Deze klanten

accepteren kleine vertragingen en waarderen de service van de chauffeur meer. Vooral omdat ze weten dat de chauffeurs nu meer tijdsdruk hebben en zo veel mogelijk klanten willen helpen. Ze zijn blij dat dit vervoer er is. Regiotaxi Haaglanden is blij met uw hulp en begrip voor de situatie. Zo helpen we elkaar.

Helaas wordt de Regiotaxi wel eens gebruikt voor vervoer waar het niet voor bedoeld is. Denk aan ritten naar dagbesteding en sociale werkvoorziening. Daar moet de zorgaanbieder of de werkorganisatie eigenlijk zelf voor zorgen. Regiotaxi Haaglanden probeert dit altijd al te voorkomen, maar in deze tijd is dat extra belangrijk. Ook hier kunnen we elkaar bij helpen, zodat de Regiotaxi gebruikt kan worden door de mensen voor wie het bedoeld is.



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 dan bij voorkeur uw ritten uiterlijk woensdag 21 december vóór 22:00 uur! Reist u op oudejaarsavond of met nieuwjaardag? Reserveer dan uiterlijk donderdag 29 december vóór 22:00 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.

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, zo mogelijk bieden zij u een alternatief.

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.

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.

Bestel uw ritten

- via het Reserveringsnummer **088 9666 000** (elke dag van 06:00 - 01:00 uur)
- via de website www.regiotaxihaaglanden.nl
- via de app van Regiotaxi Haaglanden. De app vindt u in de Google Play store (Android) of App store (Apple).

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 voor uw rit 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.

Terugbelservice

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. Zorgt 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.

Tarieven 2023 en betalen

De Wmo-reiziger betaalt voor de Regiotaxi hetzelfde als voor het gewone OV. De tarieven kunnen elk jaar in januari worden aangepast. Door de forse stijgingen van de energie en brandstofkosten als de inflatie, ontkomt ook de Regiotaxi niet aan een kostenstijging voor komend jaar. Voor 2023 zijn dit de tarieven:

2023	Opstartarief	Tarief per kilometer
Wmo-reiziger	€ 1,08	€ 0,187
OV-reiziger	€ 2,55	€ 0,813

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: € 1,08 + € 1,87 (10 kilometer á € 0,187) = € 2,95
- als OV-reiziger: € 2,55 + € 8,13 (10 kilometer á € 0,813) = € 10,68

Automatische incasso

We willen u dringend vragen om de ritbijdrage automatisch van uw rekening te laten afschrijven. Dat noemen we automatische incasso. Zo 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**.

