



Nieuwsbrief

december 2023

Het vervoer van Regiotaxi Haaglanden wordt u aangeboden door uw gemeente. In deze nieuwsbrief vindt u belangrijke informatie zoals de tarieven voor 2024 en de dienstregeling tijdens de komende feestdagen. Het laatste nieuws vindt u altijd op www.regiotaxihaaglanden.nl. Daar vindt u ook de informatiefolder, het vervoerreglement en de klachtenprocedure.

Algemeen

Er is sprake van een groot tekort aan chauffeurs waardoor de vervoerder niet altijd in staat is de gewenste kwaliteit te leveren. Het tekort aan personeel speelt in veel sectoren in Nederland. De vervoerder doet er alles aan om zo veel mogelijk nieuwe chauffeurs te werven waardoor de kwaliteit van de uitvoering op orde blijft en hij u op tijd kan blijven ophalen.

Reserveer tijdig uw ritten voor de kerstdagen en oudejaarsavond

December is voor Regiotaxi Haaglanden de drukste maand van het jaar. Reserveer daarom tijdig uw ritten en reserveer meteen ook uw terugrit. De vervoerder kan de ritten dan beter inplannen en zo lange wachttijden voor u vermijden.

Reist u tijdens de kerstdagen?

Reserveer dan uiterlijk donderdag 21 december vóór 20:00 uur!

Reist u op oudejaarsavond of op nieuwjaardag?

Reserveer dan uiterlijk vrijdag 29 december vóór 20:00 uur!

Wij vragen uw telefoonnummer, het 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 dat 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 's ochtends tot 01:00 uur 's nachts. 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 de OV-aansluitrit minimaal 24 uur van te voren. 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 2024 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 2024 blijven de tarieven ongewijzigd ten opzichte van 2023. U betaalt het komende jaar dus hetzelfde tarief voor uw rit als dit jaar.

2024	Opstaptarief	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**.

Klachten

Ervaart u problemen met het reizen met Regiotaxi of bent u ontevreden over onze dienstverlening? Dit kunt u melden bij ons Klachtenmeldpunt.

Uit de gehouden klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat mensen ook klachten indienen bij de vervoerder, bij de ritreservering of bij de gemeente. Dat zijn allemaal klachten die niet bij het klachtenmeldpunt terecht komen en dan ook niet als klacht geregistreerd worden. Zo komt belangrijke informatie over de kwaliteit van de dienstverlening niet op de juiste plek terecht. De enige plek waar klachten ingediend moeten worden is bij het Klachtenmeldpunt. Dat kan op drie manieren:

- Telefonisch via **088 9666 009**;
- Per post: Klachtenmeldpunt Regiotaxi, Postbus 21012, 3001 AA Rotterdam;
 - Vermeld uw voor- en achternaam
 - Adres, postcode, en woonplaats
 - Uw pasnummer
 - Uw klacht. Het liefst zo volledig mogelijk, met datum en geboekte tijdstip van de rit.
- Online via <https://regiotaxihaaglanden.nl>

Het Klachtenmeldpunt is onafhankelijk. Zij zorgt ervoor dat:

- U een ontvangstbevestiging krijgt nadat u een klacht heeft ingediend. Zo weet u dat uw klacht is geregistreerd;
- Uw klacht binnen de vastgestelde termijnen wordt afgehandeld;
- De kwaliteit van de afhandeling van uw klacht wordt gegarandeerd.



Het indienen van een klacht bij het Klachtenmeldpunt helpt ons om knelpunten op te lossen en om de kwaliteit van de dienstverlening waar nodig te verbeteren. Het is daarom van belang dat u een klacht op de juiste manier doorgeeft, uiterlijk binnen drie weken na afloop van uw rit.

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

Al enige jaren meten wij de klanttevredenheid dagelijks. Een onderzoeksbureau belt dagelijks willekeurig een aantal reizigers. U kunt dus gebeld worden om de ervaringen van uw laatste rit te delen. Op dit moment beoordelen reizigers de uitvoering positief. Regiotaxi Haaglanden scoort nu prima, met een rapportcijfer voor algemene tevredenheid van 7,9.



Organisatie Spiegelgesprekken

In een spiegelgesprek houden gebruikers figuurlijk een spiegel voor aan de vervoersorganisatie en haar medewerkers, op basis van hun ervaringen. Een spiegelbijeenkomst is een kringgesprek van gebruikers met medewerkers van de vervoersorganisatie. Gebruikers praten onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider over hun ervaringen met Regiotaxi. Het gaat in een spiegelgesprek niet om gelijk hebben of krijgen, maar om ervaringen te delen. Onlangs heeft zo'n spiegelgesprek in de gemeente Delft plaatsgevonden. Er zijn diverse thema's besproken zoals stiptheid, reserveren en het indienen van klachten. De gedeelde ervaringen zijn verhelderend voor zowel de vervoerder als voor de reizigers en dragen bij aan verbetering van de dienstverlening.

Ook een spiegelgesprek in uw gemeente? Neem contact op met het consumentenplatform. Dit kan per mail via inforegiotaxihaaglanden@mrdh.nl.

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 inforegiotaxihaaglanden@mrdh.nl.