

VERVOERREGLEMENT 2021



16 mei 2021

Inhoud

1.	ALGEMEEN	3
2.	REIKWIJDTE.....	3
3.	OPERATIONELE TIJDEN	3
4.	RESERVEREN.....	3
4.1	Reserveringsnummer	3
4.2	Reserveren van een rit	4
4.3	Terugbelservice	5
4.4	Afmelden van ritten.....	5
4.5	Regiotaxi-meetingpoints	5
4.6	Gevraagde reizigergegevens	5
5.	UITVOERING VAN RITTEN.....	5
5.1	Dienstverlening door de chauffeur.....	5
5.2	Gereed zijn voor vertrek	6
5.3	Combinaties.....	6
5.4	Omrijden	6
6.	TARIEVEN	6
6.1	Reizigerstarief.....	6
6.2	Begeleiding.....	7
6.3	Kinderen.....	7
6.4	Dieren	7
6.5	Betalingen	7
7.	TERUGGAVE RITPRIJS BIJ ONVOLDOENDE KWALITEIT	7
8.	VOERTUIGEN.....	7
8.1	Voertuigtypes	7
8.2	Herkenbaarheid voertuigen.....	8
8.3	Toegankelijkheid voertuigen	8
9.	KLACHTEN EN INFORMATIE	8
10.	OVERIGE REISBEPALINGEN	8
10.1	Bagage.....	8
10.2	Rolstoelen, scootmobiel, rollators en kinderwagens	8
10.3	Roken.....	9
10.4	Eten en drinken.....	9
11.	VERVOERVOORWAARDEN	9
12.	OVERIGE BEPALINGEN	9

1. ALGEMEEN

Het vervoerreglement beschrijft de relatie tussen vervoerder en reiziger.

2. REIKWIJDTE

- De uitvoering van het vervoer betreft het vraagafhankelijke taxivervoer zonder overstap van deur-tot-deur, deur-tot-halte en halte-tot-deur;
- Het vervoergebied bestaat uit twee gebieden, te weten het interne vervoergebied en het externe vervoergebied;
- Het interne vervoergebied omvat het grondgebied van de volgende gemeenten: Den Haag, Zoetermeer, Delft, Rijswijk, Midden-Delfland, Wassenaar, Westland, Pijnacker-Nootdorp en Leidschendam-Voorburg;
- Het externe vervoergebied wordt gevormd door de schil van 25 kilometers rond het interne vervoergebied;
- Het is niet toegestaan aansluitend ritten te boeken en uit te voeren naar bestemmingen die gelegen zijn buiten het externe vervoersgebied;
- Het herkomst- of bestemmingsadres moet deel uit maken van de Regio Haaglanden;
- Het aantal te reizen kilometers wordt bepaald aan de hand van de kortst mogelijke route over de weg;
- De maximale lengte die met de Regiotaxi kan worden gereisd bedraagt 25 kilometers.

3. OPERATIONELE TIJDEN

- Regiotaxi Haaglanden rijdt gedurende het hele jaar van maandag t/m zondag van 06.00 tot 01.00 uur. De rit kan uiterlijk om 01.00 uur aanvangen, mits de reservering uiterlijk 60 minuten daarvoor heeft plaats gevonden. Op 31 december eindigt het vervoersysteem om 20.00 uur. De laatste rit begint dan uiterlijk om 20.00 uur.

4. RESERVEREN

4.1 Reserveringsnummer

- Iedere rit dient gereserveerd te worden bij een centraal reserveringsnummer. Het reserveringsnummer is 088-9666000 nummer;
- Het reserveringsnummer is 7 dagen per week bereikbaar van 06.00 tot 01.00 uur;
- Reservering via internet is mogelijk op www.Regiotaxihaaglanden.nl of via de app;
- Er kunnen meerdere ritten (dus ook retourritten) tegelijk worden gereserveerd. Het reserveren van herhaaldelijk voorkomende ritten gedurende een bepaalde periode is mogelijk.

4.2 Reserveren van een rit

- De reiziger kan een rit reserveren door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip;
- Een rit kan tot 60 minuten voor het gevraagde vertrektijdstip worden gereserveerd;
- Voor ritten met vertrek vanuit een ziekenhuis gelden de volgende vooraanmeldtijden: Ziekenhuizen gelegen binnen de Regio Haaglanden: 30 minuten, ziekenhuizen gelegen buiten de Regio Haaglanden: 60 minuten;
- Voor internetreserveringen geldt een vooraanmeldtijd van tenminste 60 minuten;
- De rit wordt uitgevoerd met een marge van maximaal 15 minuten voor of tot 15 minuten na het afgesproken vertrektijdstip;
- Het callcenter moet bij de reservering het verwachte vertrektijdstip en de ritprijs aangeven;
- Het callcenter probeert ritten zo veel als mogelijk gespreid te boeken:
 - Ritten die eerder dan 4 uur vooraf zijn geboekt blijven mogelijk op het gewenste tijdstip van de reiziger. Het callcenter mag echter een alternatief ophaaltijdstip voorstellen. Het is dan aan de reiziger om dit wel of niet over te nemen;
 - Voor ritten die later dan 4 uur vooraf geboekt worden mag het callcenter een alternatieve ophaaltijd voorstellen. De reiziger moet dit accepteren als dit tijdstip twee uur vroeger of later is dan het gewenste tijdstip. Wanneer de reiziger niet wenst in te gaan op het alternatief, mag de ritboeking worden geweigerd;
- De reiziger kan ook een rit reserveren door het aangeven van het gewenste aankomsttijdstip. Dit geldt voor ritten met aankomstgarantie en bij groepsritten. Bij ritten met aankomstgarantie gaat het om ritten naar begrafenis of crematie, burgerlijk of kerkelijke huwelijksceremonie, religieuze viering/dienst in een officieel gebouw (o.m. kerk en moskee), uitreiking van Koninklijke onderscheiding, uitreiking van een erkend schooldiploma;
- Als de reiziger verder wilt reizen na een reis van het reguliere OV, dan kan deze een OV-aansluitrit bestellen. De taxi komt dan binnen een kwartier na aankomst van het OV. Als het OV meer dan 10 minuten vertraging heeft, dan moet de reiziger bellen met de reserveringslijn om een nieuwe rit te boeken.
- Voor ritten met een opgegeven aankomsttijd zoals groepsritten, ritten met gegarandeerde aankomsttijd en OV-aansluitrit geldt een voormeldtijd van ten minste 24 uur, teruggerekend ten opzichte van de opgegeven aankomsttijd;
- Indien de reiziger het doel van deze rit bij de reservering bekend maakt, zal de vervoerder de garantie bieden dat de reiziger op tijd aankomt. De reiziger mag in dit geval maximaal 15 minuten te vroeg komen en 0 minuten te laat;
- Ritten met een opgegeven vertrektijd tussen 06:00 en 08:00 uur s'morgens dienen de dag voorafgaande uiterlijk om 22:00 uur te zijn gereserveerd.
- Vaste/regelmatig terugkerende ritten (vaste ritten zoals bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn voor maximaal 12 maanden vooruit in één keer te boeken;
- Vaste ritten op feestdagen die normaal op een werkdag vallen worden automatisch geannuleerd door het callcenter tenzij de reiziger zelf anders bericht.
- Groepsritten zijn ritten voor het vervoer van groepen met hetzelfde vertrek,- en aankomstadres, in één keer aangemeld van/naar een sociale activiteit en is alleen mogelijk voor pashouders en hun begeleiders;
- De vertrektijd van een groepsrit naar de activiteit wordt zodanig vastgesteld dat alle deelnemers op tijd aanwezig zijn maar niet eerder dan 15 minuten vóór aanvang van de activiteit;

- De vertrektijd van een groepsrit vanaf de activiteit wordt vastgesteld op het einde van de activiteit tot maximaal 15 minuten na afloop.
- Een groepsrit bestaat uit minimaal vier geïndiceerde pashouders. Elke reiziger betaalt een reizigersbijdrage.

4.3 Terugbelservice

Als de reiziger bij reserveren een telefoonnummer meldt, dan wordt deze in het kader van efficiëntie en klantvriendelijkheid, ongeveer 5 tot 12 minuten voor de werkelijke voorrijtijd van de Regiotaxi, gebeld wordt de melding dat de Regiotaxi over ongeveer 5 tot 12 minuten voorrijdt. De vervoerder dient dit zodanig te organiseren dat de chauffeur de terugbelservice eenvoudig en veilig kan uitvoeren. De service dient als tekstbericht (sms) te worden uitgevoerd als de reiziger dit bij de ritreservering heeft gevraagd.

4.4 Afmelden van ritten

- Gereserveerde ritten kunnen tot 60 minuten van tevoren worden afgemeld bij het reserveringsnummer.

4.5 Regiotaxi-meetingpoints

- Meetingpoints zijn als zodanig herkenbare locaties zonder adres waar de reiziger afgezet en/of opgehaald kan worden;
- Op termijn kunnen meetingpoints aan het systeem worden toegevoegd;
- De voorwaarden die gelden bij meetingpoints (reserveren, marges rond vertrektijd e.d.) zijn gelijk aan de voorwaarden die gelden voor deur tot deur ritten.

4.6 Gevraagde reizigergegevens

Bij het reserveren van een rit vraagt het callcenter de reiziger om de volgende gegevens:

- Pasnummer;
- Naam ;
- Het vertrekadres;
- Het bestemmingsadres;
- Datum en tijd van de rit;
- Of de reiziger gebruik wil maken van de belservice en op welk nummer;
- Wel of geen hulpmiddelen (bijvoorbeeld rolstoel, rollator of assistentiehond);
- Of er nog andere reizigers meegaan;
- Of de reiziger een OV-begeleiderskaart heeft;
- Of er een naam op de deur staat van het vertrekadres of het adres waar u naartoe.

5. UITVOERING VAN RITTEN

5.1 Dienstverlening door de chauffeur

- Een reiziger moet (eventueel met een begeleider) zelfstandig kunnen reizen.
- Indien gewenst, is de chauffeur behulpzaam bij de in- en uitstap, de verplaatsing van de buitendeur van de woning of gebouw naar het voertuig v.v. en het dragen van bagage.

- De chauffeur zorgt en is verantwoordelijk voor het in- en uitrijden en het zorgvuldig vastzetten van de rolstoel/scootmobiel (zie ook 10.2).

5.2 Gereed zijn voor vertrek

- De reiziger dient zelfstandig vanuit de woning of gebouw de buitendeur van het vertrekadres te kunnen bereiken;
- De reiziger dient binnen de marges die gelden voor de vertrektijd gereed te zijn voor vertrek. De chauffeur wacht ten minste 3 minuten na aanbellen;
- Indien de reiziger niet binnen 3 minuten na het moment van aanbellen gereed is voor vertrek, mag de chauffeur zonder reiziger vertrekken;
- Indien de reiziger niet aanwezig is binnen 3 minuten na aanbellen, belt de chauffeur de reiziger indien er een telefoonnummer aanwezig is;
- Indien de reiziger na 3 minuten na aanbellen niet bij de chauffeur is verschenen en de telefoon niet opneemt, doet de chauffeur een loosmelding.

5.3 Combinaties

Ritten kunnen worden gecombineerd. Dit betekent dat reizigers samen met andere reizigers zullen worden vervoerd.

5.4 Omrijden

- Regiotaxi Haaglanden hoeft een reiziger niet rechtstreeks van ophaaladres naar bestemmingsadres te rijden. Er mag in verband met de mogelijkheid van combinaties van de route worden afgeweken.
- De maximale tijd dat een reiziger doorbrengt in het voertuig mag niet meer bedragen dan 30 minuten plus de reistijd via de snelste route (over de weg) van herkomst naar bestemming.

6. TARIEVEN

6.1 Reizigerstarief

- Het reizigerstarief per 16 mei 2021 bedraagt voor Wmo-ers € 0,171 (incl. BTW) per te reizen kilometer en € 0,99 opstaptarief per rit.
- Voor reizigers zonder pas bedraagt het tarief per 16 mei 2021 € 0,742 (incl. BTW) per te reizen kilometer en € 2,50 opstaptarief per rit
- Het aantal te reizen kilometers, wordt bepaald aan de hand van de kortst mogelijke route. Bij gebruik van een veerpont geldt voor de bepaling van het aantal kilometers de kortste route via de veerpont.
- De tarieven worden jaarlijks door het DB van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag vastgesteld.

Overzicht ritkosten:

Product	Opstaptarief	km-tarief
WMO	€ 0,99	€ 0,171
OV	€ 2,50	€ 0,742

De deelnemende gemeenten binnen Regiotaxi Haaglanden kunnen bepaalde doelgroepen binnen hun gemeente een pas verstrekken.

6.2 Begeleiding

- Personen die in het bezit zijn van een Openbaar Vervoer begeleiderskaart kunnen zich laten begeleiden door één begeleider, waarbij de begeleider is vrijgesteld van betaling van het reizigerstarief. De begeleider dient minstens 12 jaar oud te zijn en de reis wordt in zijn geheel gezamenlijk afgelegd;
- Begeleiders kunnen individueel (terug)reizen tegen betaling van het geldende OV-reizigerstarief;
- Bij reservering dient reiziger te melden dat deze in het bezit is van een OV-begeleiderskaart;
- De Openbaar Vervoer begeleiderskaart moet kunnen worden getoond aan de chauffeur.

6.3 Kinderen

Kinderen tot en met 3 jaar, mits begeleid door een betalende passagier ouder dan 11 jaar, reizen gratis met Regiotaxi Haaglanden (maximaal 3 kinderen per betalende passagier ouder dan 11 jaar). Alle passagiers hebben recht op een eigen zitplaats. Ouders dienen zelf te zorgen voor een kinderzitje of stoelverhoger voor zover dit wettelijk vereist is. Kinderen vanaf 4 tot 12 jaar die meereizen met een Wmo-pashouder betalen hetzelfde tarief als de pashouder.

6.4 Dieren

Soho,- blindengeleidehond of andere hulphonden, als zodanig erkend, kunnen gratis meereizen met een betalende passagier, zij reizen gratis mee. Andere (huis)dieren zijn niet toegestaan tenzij deze vervoerd worden in een kleine kennel of in een reistas die door de reiziger op schoot kan worden gehouden.

6.5 Betalingen

De eigen bijdrage wordt bij voorkeur middels automatisch incasso voldaan. Andere mogelijkheden zijn: (gepast) contant betalen, via pin in het voertuig of door gebruik te maken van de vooruitbetaalservice.

7. TERUGGAVE RITPRIJS BIJ ONVOLDOENDE KWALITEIT

Bij een gegronde klacht over het vertrektijdstip, aankomsttijdstip of de totale reistijd krijgt de reiziger de kosten van de rit vergoed. Het initiatief van het melden van de klacht ligt bij de reiziger.

8. VOERTUIGEN

8.1 Voertuigtypes

Voor het vervoersysteem worden taxi's dan wel rolstoelbussen ingezet.

8.2 Herkenbaarheid voertuigen

Ieder voertuig is herkenbaar als voertuig dat rijdt voor Regiotaxi Haaglanden.

8.3 Toegankelijkheid voertuigen

- Het rolstoelvervoer voldoet aan de richtlijnen opgenomen in de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden;
- Alle rolstoelvoertuigen zijn voorzien van een plateaulift en er is een transportrolstoel aan boord;
- Bij een instaphoogte van meer dan 20 cm is een trede aangebracht. Elke trede heeft een maximale hoogte van 20 cm.

9. KLACHTEN EN INFORMATIE

- Reizigers kunnen klachten telefonisch melden bij een klachtenmeldpunt onder nummer 088-9666009 (bereikbaar op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur), dan wel schriftelijk per post of via het klachtenformulier op de site: www.regiotaxihaaglanden.nl.
- Voor algemene informatie over Regiotaxi Haaglanden is een informatienummer 088-9666011 (bereikbaar op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur) en een internetsite www.regiotaxihaaglanden.nl beschikbaar.
- Voorts geldt een 'Klachtenprocedure Regiotaxi Haaglanden 2021'.

10. OVERIGE REISBEPALINGEN

10.1 Bagage

Bagage mag mee worden vervoerd, mits het niet door zijn aard lastig, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel aanleiding kan geven tot beschadiging of verontreiniging. Dit ter beoordeling van de chauffeur. De reiziger dient de bagage aan te melden bij de ritreservering.

10.2 Rolstoelen, scootmobiel, rollators en kinderwagens

- Het vervoersysteem is toegankelijk voor rolstoelen, scootmobiel, rollators/looprek en opvouwbare kinderwagens en medische hulpmiddelen zoals okselkrukken en ademhalingsapparatuur;
- Bij de reservering moet duidelijk worden aangegeven dat er een rolstoel, scootmobiel, rollator of kinderwagen etc. meegaat;
- De reiziger mag bij het inrijden van de scootmobiel in de rolstoeltaxi, niet in de scootmobiel blijven zitten;
- In verband met de veiligheid van de passagier dient deze gedurende de reis op een reguliere zitplaats plaats te nemen. Zodra de passagier niet in staat is om over te schuiven op een reguliere zitplaats, zal de passagier in de rolstoel moeten worden vervoerd en worden vastgezet conform de daarvoor geldende voorschriften;
- Voor passagiers met een scootmobiel geldt dat zij tijdens de rit altijd op een reguliere zitplaats plaats dienen te nemen.

10.3 Roken

In de voertuigen die voor Regiotaxi Haaglanden worden ingezet, mag niet gerookt worden.

10.4 Eten en drinken

In de voertuigen is het niet toegestaan consumpties te nuttigen.

11. VERVOERVOORWAARDEN

Van toepassing zijn de Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer van het KNV Taxi, tenzij deze strijdig zijn met hetgeen is vastgelegd in vervoerreglement.

12. OVERIGE BEPALINGEN

- Alle in onderhavig reglement opgenomen prijzen/tarieven zijn gebaseerd op prijspeil 2021.
- Dit vervoerreglement is vastgesteld door het dagelijks bestuur van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag. Het dagelijks bestuur is gerechtigd wijzigingen in dit reglement aan te brengen mits deze wijzigingen niet strijdig zijn met bepalingen uit de overeenkomst met de vervoerder/callcenter.