

Op stap zonder overstap

Regiotaxi centrale

088 9666 000

Wat is Regiotaxi Haaglanden?

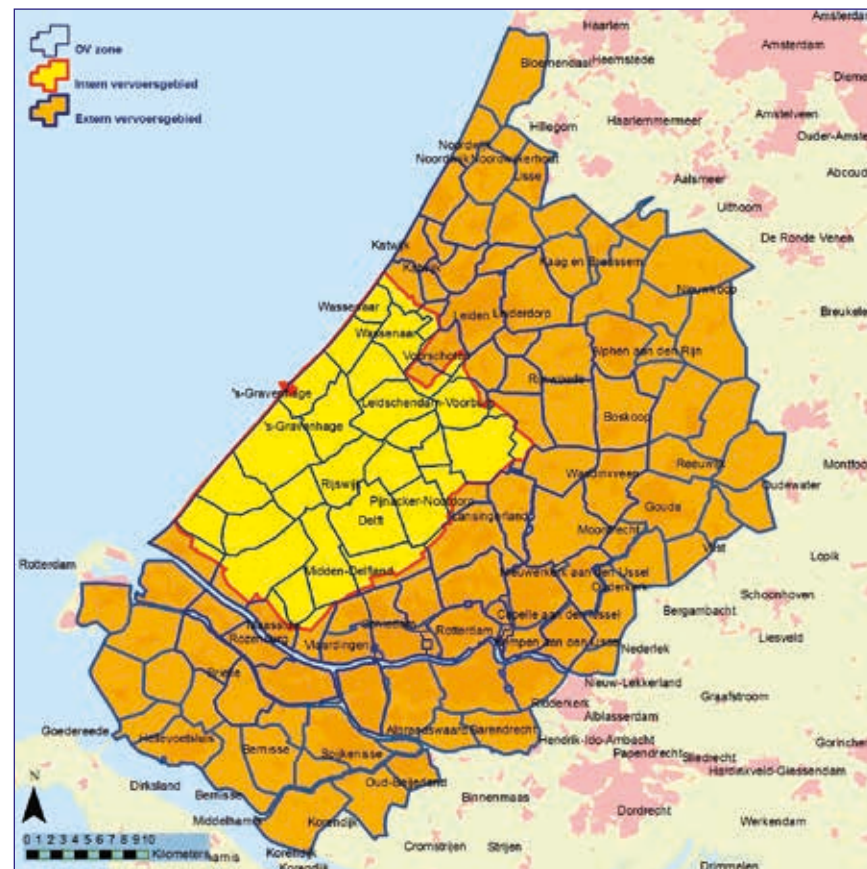
Regiotaxi Haaglanden is een vorm van openbaar vervoer. Een taxi voor een prijs die tussen die van het gewone openbaar vervoer en de taxi ligt. Regiotaxi haalt u op bij de voordeur en brengt u tot de deur van uw bestemming. De Regiotaxi is voor iedereen beschikbaar, maar is speciaal ingericht voor reizigers die niet zo goed ter been zijn. De Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) is opdrachtgever van het openbaar vervoer o.a. in de regio Haaglanden en verantwoordelijk voor Regiotaxi Haaglanden.

Veilig en toegankelijk

De voertuigen zijn toegankelijk voor rolstoelen, scootmobielen, kindergagens en rollators en voldoen aan alle veiligheidseisen. Als u een Regiotaxi reserveert moet u wel aangeven of u van één van bovenstaande middelen gebruik maakt.

Spelregels

Regiotaxi Haaglanden kent een aantal spelregels. In deze folder staan de spelregels duidelijk uitgelegd. Lees deze spelregels goed door voordat u een Regiotaxi gaat reserveren.



Waar kunt u heen met Regiotaxi Haaglanden?

Met Regiotaxi kunt u iedere gewenste reis maken die begint of eindigt binnen de regio Haaglanden met een lengte van maximaal vijf reiszones. In de regio Haaglanden liggen de gemeenten Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer.

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)

Als u recht heeft op een vervoersvoorziening in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), dan kunt u bij uw gemeente vragen naar de geldende voorwaarden.

Een Wmo-pashouder kan voor ritten verder dan 5 reiszones gebruik maken van taxivervoer met Valys. U hebt hiervoor een Valys-pas nodig. Voor meer informatie zie de website www.valys.nl of bel voor meer informatie 0900 9630 (€ 0,05 per minuut).

Het Wmo-loket van een deelnemende gemeente kan aan inwoners van die gemeente een voorziening op maat verstrekken binnen Regiotaxi. Het kan bijvoorbeeld gaan om een indicatie voor een medische begeleider die gratis meereist. U mag dan niet zonder begeleider reizen. De begeleider moet minimaal 12 jaar oud en in staat zijn om de noodzakelijke zorg onderweg te verlenen.

Wmo-geïndiceerden van de gemeente Den Haag kunnen geen gebruik maken van Regiotaxi Haaglanden tegen gereduceerd tarief. Zij hebben hiervoor een eigen voorziening (Taxibus).

Zones

Sommige gemeenten beperken het aantal zones per jaar dat door een Wmo-pashouder tegen het lage tarief gereisd mag worden. Dit noemen we een budget. Bij het reserveren van een rit vertelt de telefonist u hoeveel zones nog over zijn binnen uw budget. Als uw budget op is, kunt u gewoon blijven reizen met dezelfde Regiotaxi-pas. Vanaf dat moment betaalt u wel automatisch het hoge OV tarief voor uw ritten.

Reserveren

Reserveer Regiotaxi minimaal 1 uur van tevoren. Als u al weet dat u een bepaalde reis wilt maken, is het fijn als u de dag ervoor al reserveert. Reist u tussen 06:00 en 08:00 uur, dan moet u de rit vóór 22:00 uur op de dag ervoor reserveren. Bij een rit vanaf een ziekenhuis is het voldoende om 30 minuten voor de gewenste vertrektijd te boeken. Prioriteitsritten en reserveringen via internet moet u minimaal 2 uur van tevoren bestellen.

U kunt zeven dagen per week reizen, tussen 06.00 uur en 01.00 uur.

- telefonisch via 088 9666 000
- internet op www.regiotaxi.haaglanden.nl

Reserveren gaat sneller en makkelijker met een Regiotaxi-pas. Deze wordt op aanvraag toegestuurd. Meer informatie of aanvragen via www.regiotaxi.haaglanden.nl of bel 088 9666 011.

Naast de Regiotaxi-pas bestaat er in een aantal gemeenten ook een aparte Wmo-pas voor de Regiotaxi. Deze pas is alleen aan te vragen bij uw gemeente. Een telefonische reservering verloopt als volgt:

- 1 U geeft uw klantnummer door;
- 2 U geeft uw naam door;
- 3 U geeft aan wat het vertrekadres is;
- 4 U geeft aan wat het bestemmingsadres is;
- 5 U geeft de datum en tijd door waarop u wilt reizen;
- 6 U geeft aan of u gebruik wilt maken van de terugbelservice en met welk nummer;
- 7 U geeft aan of u hulpmiddelen en/of reisgenoten meeneemt en of u in het bezit bent van een OV-begeleiderskaart (In deze folder treft u informatie aan hoe u in het bezit kunt komen van een OV-begeleiderskaart);
- 8 U geeft aan of er een naam op de deur staat van het vertrek- en bestemmingsadres;
- 9 De telefoniste herhaalt de gehele ritboeking en vertelt u hoeveel de rit kost en wat uw resterende budget is.

Samen reizen

Soms deelt u een taxi met andere passagiers. Hierdoor kan het voorkomen dat u niet rechtstreeks naar uw bestemming wordt gereden. U rijdt dan maximaal 30 minuten om. U betaalt altijd alleen voor de kortste route.

Reist u dezelfde rit regelmatig?

U kunt een regelmatig terugkerende rit (bijvoorbeeld elke vrijdag op en neer naar een clubactiviteit) in één keer aanmelden. Deze zogenaamde vaste ritten worden maximaal voor 1 jaar geboekt. Als deze geboekte ritten vallen op feestdagen (1e en 2e Kerstdag, 2e Pinksterdag, 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag), dan wordt de rit op die dag niet geboekt. U kunt bij het boeken zelf aangeven als u wel wilt reizen op die feestdagen.

Ophalen

De chauffeur haalt u op bij de voordeur of de ingang van het opgegeven adres. De chauffeur belt aan en wacht 3 minuten op u. Het is handig om te weten dat de Regiotaxi er aan komt. Daarom biedt Regiotaxi u gratis de 'terugbelservice' aan. Tussen 5 en 12 minuten voordat u wordt opgehaald, krijgt u een telefoontje. Deze gratis service wordt standaard aangeboden als uw telefoonnummer bij de ritboeking bekend is.

Huisregels

In de Regiotaxi mag niet worden gerookt, gegeten en gedronken. Blindengeleidehonden en SOHO-honden of andere hulphonden die als zodanig herkenbaar zijn, mogen gratis mee (wel vooraf doorgeven). Andere huisdieren mogen niet meereizen. Alle reizigers dienen zelfstandig te kunnen reizen. Als dat niet mogelijk is door bijvoorbeeld een lichamelijke of geestelijke beperking kan er alleen met een medische begeleider gereisd worden. Deze reist gratis mee.

Op uw verzoek zal de chauffeur u helpen bij het in- en uitstappen en met het dragen van uw bagage vanaf en tot de buitendeur (begane grond). Wegens veiligheidsredenen zal de chauffeur uw scootmobiel in het voertuig plaatsen. Tijdens de reis en het plaatsen van de scootmobiel mag u hier niet op blijven zitten.

Niet-pashouders rekenen contant af in het voertuig. Pashouders ontvangen een formulier bij de pas waarmee zij de vervoerder kunnen machtigen om de ritbijdrage automatisch te incasseren. Geeft u geen machtiging voor incasso, dan betaalt u de rit contant. Als u een machtiging hebt gegeven dan betaalt u iedere maand per automatische incasso. Pashouders die een machtiging voor incasso hebben afgegeven, ontvangen op verzoek een periodiek overzicht van alle gereden ritten.

Deze huisregels en de vervoersvoorwaarden kunt u nalezen in het vervoerreglement op www.regiotaxi.haaglanden.nl.



Spelregels

Voordat u een Regiotaxi reserveert is het handig om onderstaande informatie door te nemen.

Stiptheid Regiotaxi

Spreek een vertrek- of aankomsttijd af en de Regiotaxi komt maximaal 15 minuten voor of maximaal 15 minuten na de afgesproken tijd. Is de taxi 15 minuten na het afgesproken tijdstip nog niet gekomen, dan kunt u zelf bellen met het reserveringsnummer 088 9666 000, zodat de telefonist voor u kan kijken wat er aan de hand is.

De totale reistijd is de normale taxireistijd plus maximaal 30 minuten omrijden.

Prioriteitsritten

Voor de volgende gelegenheden garandeert Regiotaxi dat u op tijd of tot maximaal 15 minuten te vroeg op de plaats van bestemming wordt afgezet: begrafenis of crematie, burgerlijke of kerkelijke huwelijksceremonie, religieuze viering/dienst in een officieel gebouw (o.m. kerk en moskee), uitreiking van een koninklijke onderscheiding of uitreiking van een erkend schooldiploma. Als u gebruik wilt maken van deze service, geef dit dan bij de ritboeking aan en boek uw rit minimaal twee uur van tevoren.



Meeting Points

Vervoer is ook mogelijk van en naar speciale Regiotaxi haltes, de zogenaamde Meeting Points. Deze zijn herkenbaar door een haltepaal met het logo van Regiotaxi Haaglanden. Meeting Points zijn te vinden op openbare locaties waar veel mensen samenkomen, zoals winkelcentra. Omdat hier vaak sprake is van verschillende in- en uitgangen, is het handig dat er een vaste plek is (Meeting Point) waar je kunt afspreken. De locaties van deze haltes staan op www.regiotaxi.haaglanden.nl. of u kunt hier naar vragen bij de telefonist. Bij de reservering noemt u de naam van het Meeting Point waar u opgehaald wilt worden.

Tijdig afzeggen

Mocht u onverhoopt niet in staat zijn om uw gereserveerde rit daadwerkelijk uit te voeren, dan verzoeken wij u vriendelijk om de rit tijdig te annuleren.

Afrekenen

U betaalt Regiotaxi per zone. Dit zijn de openbaar vervoerzones zoals die vóór invoering van de OV-chipkaart ook golden voor het reizen met bus, tram en metro. In deze folder is een kaart opgenomen waarop de zones zijn aangegeven. De tarieven vindt u op het aparte inlegvel. De tarieven zijn steeds geldig van 1 januari tot en met 31 december van een jaar. Wilt u weten wat uw rit met de Regiotaxi precies kost, bel dan het informatienummer: 088 9666 011.



Kinderen en medereizigers

Kinderen tot en met drie jaar mogen gratis mee met een betalende klant die ten minste 12 jaar is. Kinderen vanaf 4 tot 12 jaar, maximaal drie, die meereizen met een Wmo-pashouder betalen hetzelfde tarief als de pashouder. Andere medereizigers betalen het OV-tarief.

OV-Begeleiderskaart

Heeft u een OV-Begeleiderskaart, dan kunt u zich laten begeleiden door een medepassagier van tenminste 12 jaar. Uw begeleider reist dan gratis met u mee. Begeleiders kunnen individueel terugreizen tegen betaling van het geldende OV-tarief.

Aanvraagformulieren voor een OV-Begeleiderskaart zijn verkrijgbaar bij Argonaut via telefoonnummer 030 2354 661 of kijk op www.ovbegeleiderskaart.nl.

Klachten?

Ondanks alle zorg die Regiotaxi Haaglanden aan uw vervoer besteedt, kan het gebeuren dat u klachten heeft. Heeft u een klacht, meld deze dan bij het klachtenmeldpunt.

Het telefoonnummer is 088 9666 009. Schrijven kan ook, naar het Klachtenmeldpunt Regiotaxi, Postbus 66, 2501 CB Den Haag. Of dien uw klacht in via internet.

Indien u zich niet kunt verenigen met de reactie op uw klacht, kunt een bezwaar indienen. Informatie over de bezwarenprocedure vindt u op www.regiotaxi.haaglanden.nl/klachten.





Meer informatie

Belangrijke telefoonnummers, adressen en websites Regiotaxi Haaglanden

Reserveren

088 9666 000 (06:00 tot 01:00 uur)

of via www.regiotaxibestellen.nl

Informatie en aanvragen OV-pas Regiotaxi

088 9666 011 (06:00 tot 01:00 uur)

Klachten

088 9666 009 (werkdagen 09:00 tot 17:00

uur) Klachtenmeldpunt Regiotaxi,

Postbus 66, 2501 CB Den Haag.

Of via de website van Regiotaxi:

www.regiotaxi.haaglanden.nl

OV pas; adreswijziging doorgeven

Metropoolregio Rotterdam Den Haag, t.a.v.

Regiotaxi, Postbus 66, 2501 CB Den Haag

(vermeld uw pasnummer!)

OV Begeleiderskaart

Aanvragen: Argonaut, 030 2354 661

of www.ovbegeleiderskaart.nl.

Wmo-pas Regiotaxi

Aanvragen of wijzigen: bij de eigen

gemeente

Valys

Informatie, pas aanvragen en rit

reserveren: 0900 9630 (€ 0,05 per minuut)

of www.valys.nl

OV Reisinformatie

0900 9292 of www.9292.nl

Het tarief voor de 088 nummers is ongeveer gelijk aan het tarief voor lokaal bellen.

De kosten voor het gebruik van een mobiele telefoon kunnen afwijken. Raadpleeg

het tariefoverzicht van uw aanbieder van mobiele telefonie voor meer informatie.



METROPOOLREGIO
ROTTERDAM DEN HAAG
VERVOERSAUTORITEIT

Uitgave 3-2015

