

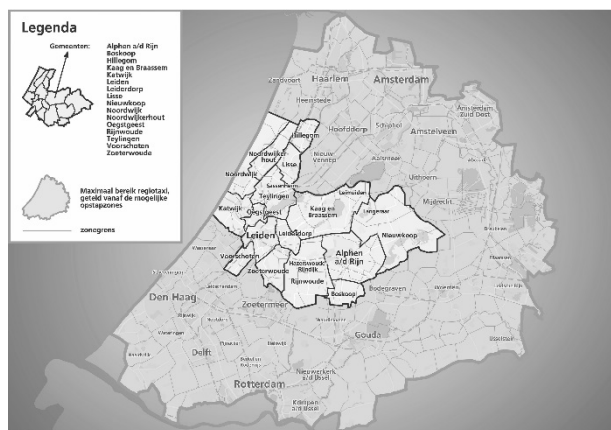
KENMERKENBRIEF REGIOTAXI

Bent u inwoner van Alphen aan den Rijn, Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten of Zoeterwoude? Dan kunt u gebruik maken van de Regiotaxi Holland Rijnland. De Regiotaxi is een aanvullend openbaar-vervoersysteem. Een soort kruising tussen de taxi en de bus.



De Regiotaxi haalt u op en brengt u naar de plaats waar u moet zijn. Onderweg kunnen ook andere reizigers worden opgehaald en naar hun bestemming gebracht. Hierdoor liggen de prijzen lager dan bij gewone taxi's.

De Regiotaxi wordt uitgevoerd door onderaannemers van DVG Personenvervoer: **A-Tax de Vries, Taxi Brouwer, Taxi Hogenboom, Van der Laan, Taxibedrijf van de Pol en Taxi W. v.d. Heuvel**. Deze bedrijven komen uit de omgeving en kennen deze ook goed. De voertuigen zijn herkenbaar aan het Regiotaxilogo.



REISMOGELIJKHEDEN

U kunt met de Regiotaxi (maximaal) 5* OV-zones reizen. Uw reis moet wel beginnen vanuit één van de bovengenoemde gemeenten. Wilt u verder dan 5 zones reizen? Dat kan! Na de vijfde zone betaalt u dan een bedrag per extra kilometer. Overstappen is dus niet nodig. Valt uw reis hierdoor buiten de grenzen van de Regiotaxi Holland Rijnland (zie het kaartje)? Dan moet u uw terugreis tegelijk met de heenreis bestellen.

RIJTIJDEN

24 uur per dag, 7 dagen per week!

Alleen tijdens de jaarwisseling stopt de Regiotaxi op 31 december om 22.00 uur en start weer op 1 januari om 01.00 uur.

RESERVEREN

Telefoon: 0900 – 20 22 368 (2 cent per minuut + eventuele kosten van uw mobiele telefoon)

Internet: www.rthr.nl

Tevens zal in de loop van 2017 een speciale app voor uw smartphone/tablet beschikbaar komen.

Heeft u een gehoorprobleem? Dan kan met u afgesproken worden op welke manier u het liefst reserveert. De Klantenservice informeert u hier verder over.

U kunt uw ritten tot één jaar vooruit boeken en voor maximaal 8 personen tegelijk.

Wilt u met meerdere personen reizen? Reserveer uw rit dan ruim op tijd.

RESERVERING

Bij uw reservering kunt u aangeven **hoe laat u opgehaald wilt worden**. Let goed op: de Regiotaxi mag een kwartier vroeger of later dan de gevraagde tijd komen. Reserveer deze rit tenminste een uur van tevoren, of liever nog eerder.

U kunt ook aangeven dat u graag **ergens op een bepaalde tijd wilt zijn**. In dat geval zorgt de Regiotaxi dat u op deze tijd aankomt of maximaal een kwartier te vroeg. Reserveer deze rit tenminste twee uur van tevoren.

Het is altijd het beste als u uw rit zo vroeg mogelijk reserveert. Zeker als u tijdens speciale gelegenheden wilt reizen, bijvoorbeeld op feestdagen.

Wilt u opgehaald worden bij één van de Regiotaxi-ophaalpunten? Dan hoeft u slechts een half uur van tevoren te reserveren. Dit geldt ook wanneer u wordt opgehaald bij een ziekenhuis in één van de plaatsen die bovenaan genoemd worden. Het telefoongesprek wordt opgenomen voor controle wanneer er met uw rit iets misgaat.

Bij vertraging wordt u zo snel mogelijk, maar in ieder geval uiterlijk vijf minuten na de gewenste ophaaltijd (inclusief marge) geïnformeerd over de duur van de vertraging.

KLANTENSERVICE

Voor klachten, suggesties, een formulier voor automatische incasso en andere vragen kunt u bellen met de Klantenservice: 0900 – 20 22 369 (2 cent per minuut + eventuele kosten van uw mobiele telefoon). Zij zijn bereikbaar op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur.

TERUGBELSERVICE

De Regiotaxi Holland Rijnland biedt een persoonlijke terugbelservice. Ongeveer 10 minuten voordat de chauffeur bij u aankomt, belt hij u om te zeggen dat hij in aantocht is. U heeft dan de tijd om alvast klaar te gaan staan. Geef daarom uw telefoonnummer op als u uw rit reserveert (ook het nummer voor de terugrit).

NB. De chauffeur maakt via in de auto ingebouwde apparatuur contact met u, maar kan zelf uw telefoonnummer niet zien.

* Inwoners uit Nieuwkoop met een CVV-pas mogen deze maximale vijf zones overschrijden, maar alleen voor ritten naar het crematorium Rhijnhof in Leiden, de verpleeg- en ziekenhuizen in Leiden en Leiderdorp en het Revalidatiecentrum Leiden; inwoners van Alphen aan den Rijn mogen de maximale 5 zones overschrijden voor ritten naar en van ziekenhuizen in Leiden.

OPHALEN EN AFZETTEN

De Regiotaxi brengt u thuis tot uw voordeur. Bij een flat of verzorgingstehuis is dat de centrale buitendeur. Ook de ingang van een ziekenhuis, winkelcentrum of (bus) station worden als 'deur' gezien. Wanneer de Regiotaxi u komt ophalen, wordt verwacht dat u klaar staat om te vertrekken.

COMBINEREN EN OMRIJDEN

Onderweg kunnen andere mensen ook in de taxi stappen en in de tussentijd afgezet worden. Hierdoor kan het voorkomen dat u met de taxi omrijdt. Echter, wanneer uw rit tot en met twee zones telt, mag u hierdoor nooit meer dan 20 minuten extra reistijd hebben. Bedraagt uw rit 3 tot en met 5 zones, dan mag de extra reistijd maximaal 30 minuten zijn.

SPREIDING OPHAALTIJD

Heeft u afgesproken hoe laat u opgehaald wil worden? Dan kan de Regiotaxi maximaal 15 minuten vóór en 15 minuten ná deze tijd komen. Heeft u afgesproken dat u op een bepaalde tijd ergens aankomt? Dan brengt de Regiotaxi u maximaal 15 minuten te vroeg en uiterlijk precies op tijd op uw bestemming. Later is niet toegestaan.

NIET OP TIJD?

Als de taxi te laat komt (buiten de marge) wordt u zo snel mogelijk, uiterlijk vijf minuten na de gewenste ophaaltijd geïnformeerd over de duur van de vertraging. Bent u niet binnen deze marges opgehaald of afgezet? Dan ontvangt u van de chauffeur een tegoedbon voor één gratis zone (inclusief de opstapzone).

TEGOEDBONNEN

U kunt de tegoedbonnen 'sparen' voor een rit tot maximaal 5 zones. Geef bij uw reservering wel aan dat u gebruik wilt maken van de tegoedbon(nen).

De bonnen zijn geldig tot en met 31 december 2018. Bonnen van voor 1 januari 2017 zijn tot 31 januari 2017 geldig.

TOEGANKELIJKHEID

De Regiotaxi is geschikt voor reizigers in een rolstoel, met een rollator of scootmobiel. Ook als u een lage instap nodig hebt of voorin moet zitten, kunt u dit aangeven bij uw gemeente, de ISD Bollenstreek of Participe. De SOHO-/geleidehond is welkom in de Regiotaxi. Geef dit duidelijk aan bij uw reservering.

COMFORT EN BAGAGE

De chauffeur helpt u bij het in- en uitstappen en begeleidt u naar de taxi of de voordeur. De meeste voertuigen zijn voorzien van een WIFI-hotspot. In de Regiotaxi geldt een rookverbod (ook voor de elektronische sigaret) en er is ruimte voor uw handbagage en/of hulpmiddelen. NB. Uw bagage kan niet groter zijn dan de beschikbare ruimte in de kofferbak van een personenwagen. Bagage mag alleen worden meegenomen indien dit niet hinderlijk is voor de chauffeur en/of andere reizigers en niet tot vervuiling of beschadigingen leidt. Dit ter beoordeling van de chauffeur. Bagage die niet aan deze afmetingen c.q. volume voldoet mag door de chauffeur worden geweigerd.

OPHAALPUNTEN

Er zijn enkele centrale ophaalpunten voor de Regiotaxi. Deze zijn te vinden op drukke en onoverzichtelijke plaatsen, zodat de chauffeur en de klant hier eenvoudig kunnen afspreken. Hier vindt u de ophaalpunten:

- aan de achterzijde van Station Leiden Centraal, naast Lebkov (volg de bordjes zonetaxi);
- op de Breestraat in Leiden, bij de bushalte aan de overzijde van het Stadhuis;
- bij het winkelcentrum Bevrijdingsplein in Leiden;
- bij het Winkelhof in Leiderdorp, bij de bushalte Heinsiuslaan;
- bij het winkelcentrum de Aarhof in Alphen aan den Rijn.

TARIEVEN

Er zijn verschillende tarieven in de Regiotaxi: voor reizigers met een Wmo-indicatie en voor OV-reizigers.

Deze tarieven worden jaarlijks opnieuw bepaald. U betaalt uw standaardtarief per zone die u reist. U betaalt ook altijd één opstapzone als basistarief. (2 zones reizen is 2 + 1 zone betalen.)

Voor ritten tussen 01.00 uur en 06.00 uur, geldt een toeslag van 1 euro per zone (ook voor de opstapzone).

U kunt maximaal 5 zones reizen. Wilt u verder reizen? Dan wordt er na de 5e zone een kilometertarief berekend. Meer informatie hierover krijgt u bij de klantenservice: 0900 – 20 22 369.

U rekent uw ritten contant of met de pin af in de taxi. Betaalt u liever per automatische incasso? Bij de klantenservice kunt u hiervoor een formulier krijgen.

GRATIS VERVOER VOOR

- begeleiders van een reiziger met Wmo-indicatie, wanneer dit tijdens de rit medisch noodzakelijk is;
- reizigers met een OV-begeleiderskaart;
- kinderen onder de 4 jaar (maximaal 2 per betalende volwassene);
- geleide- en SOHO-honden en kleine huisdieren (in een reistas).

KLACHTEN

Heeft u een klacht? Bel dan de klantenservice om deze door te geven: 0900 - 20 22 369. Ook vindt u in elke Regiotaxi klantenreactiekaarten die u hiervoor kunt gebruiken. Geef bij uw klacht altijd uw naam en (eventueel) pasnummer door, een omschrijving van de klacht en de datum/tijd van de gebeurtenis. Bent u niet tevreden over de klachtafhandeling? Neem dan contact op met de opdrachtgever (www.hollandrijnland.nl/regiotaxi) of met de Geschillencommissie Taxi (www.sgc.nl).