

Inhoud

Wat is de Regiotaxi Holland Rijnland?	2
Reistijden.....	2
Waar rijdt de Regiotaxi?.....	2
Voor wie is de Regiotaxi?	2
Voor wie is de Regiotaxi niet geschikt?.....	3
De Regiotaxi en de Wmo	3
Kan ik ook met mijn eigen auto reizen?.....	3
Uw eigen vervoerspas	4
Hoe gebruik ik de pas?	4
Hoeveel staat er nog op mijn pas?.....	4
Wat moet ik doen als ik mijn pas ben verloren of het is gestolen? ...	4
Hoe werkt de Regiotaxi?.....	4
Zones.....	4
Mijn rit is meer dan 5 zones.....	5
Uitzonderingen.....	5
Wat kost een zone? En mijn rit? ...	5
Gratis vervoer.....	6
Medische begeleiding.....	6
Kinderen, hulphonden en huisdieren	6
Reserveren van een rit	6
Online reserveren	7
Vertrektijd of aankomsttijd?	7
Vooruit reserveren.....	7
Reserveren voor meerdere personen.....	7
Bijzonderheden bij uw reservering	8
Bagage.....	8
De Regiotaxi haalt u op	8
Terugbelservice	8
Tijdens de rit.....	8
Combineren en omrijden	9
De terugreis	9
Kortere wachttijd bij ziekenhuizen ...	9
Ophaalpunten	9
Wat als de taxi te laat of te vroeg is	10
Uw tegoedbonnen gebruiken.....	10
Een klacht indienen of een opmerking meegeven	10
Meer informatie.....	11
HANDIGE TELEFOONNUMMERS.....	12

Wat is de Regiotaxi Holland Rijnland?

De Regiotaxi Holland Rijnland is een soort openbaar vervoer.

U kunt het zien als een kruising tussen de bus en een taxi:

De Regiotaxi haalt u thuis op en brengt u waar u heen wilt.

Tijdens de rit kunnen ook andere mensen opgehaald en weggebracht worden.

De Regiotaxi wordt gereden door lokale taxibedrijven:

- A-Tax de Vries;
- Taxi Brouwer;
- Taxi Hogenboom;
- Taxibedrijf van de Pol;
- Taxi W. v.d. Heuvel.

U kunt de Regiotaxi herkennen aan het logo.

Ook de chauffeurs herkent u aan een naamkaartje met het logo van de Regiotaxi.

Reistijden

De Regiotaxi rijdt 24 uur per dag, 7 dagen per week!

Tijdens de jaarwisseling stopt de Regiotaxi op 31 december om 22.00 uur.

Op 1 januari begint de Regiotaxi weer om 01.00 uur.

Waar rijdt de Regiotaxi?

U kunt de Regiotaxi gebruiken als u woont in één van de volgende plaatsen:

- | | |
|-----------------------|---------------|
| ○ Alphen aan den Rijn | ○ Nieuwkoop |
| ○ Hillegom | ○ Noordwijk |
| ○ Kaag en Braassem | ○ Oegstgeest |
| ○ Katwijk | ○ Teylingen |
| ○ Leiden | ○ Voorschoten |
| ○ Leiderdorp | ○ Zoeterwoude |
| ○ Lisse | |

Voor wie is de Regiotaxi?

Als u niet meer goed met het gewone openbaar vervoer kunt reizen, biedt de Regiotaxi voor u uitkomst.

De auto's hebben een lage instap. Een rolstoel, scootmobiel of rollator kan gewoon mee in de taxi. Ook een SOHO-hond of blindengeleidehond reist gratis met u mee.

En de Regiotaxi is er voor iedere andere reiziger!
Een Wmo-indicatie (zie het kopje 'De Regiotaxi en de Wmo') is niet verplicht.
Immers is het een soort openbaar vervoer.
Zonder Wmo-indicatie betaalt u een ander tarief voor uw rit.

Voor wie is de Regiotaxi niet geschikt?

Voor sommige mensen is de Regiotaxi niet geschikt. Zoals bij bepaalde medische aandoeningen. Bijvoorbeeld:

- epilepsie;
- zware incontinentie;
- hyperactiviteit van de luchtwegen;
- onbehandelbare fobische aandoeningen.

Ook als u liggend vervoerd moet worden, is de Regiotaxi niet geschikt.
U krijgt dan een andere regeling van de gemeente.

De Regiotaxi en de Wmo

Als u niet meer, of niet meer goed, gebruik kunt maken van het normale openbaar vervoer, kan de gemeente u hierbij helpen.
Zij bepalen of u in aanmerking komt voor een Wmo¹-indicatie.

Bij een Wmo-indicatie ontvangt u een pasje met zones voor de Regiotaxi.
U kunt met deze zones reizen tegen een goedkopere prijs dan in een gewone taxi.

De zones worden automatisch van uw pasje afgeschreven.
U hoeft hier zelf niets voor te doen.

Kan ik ook met mijn eigen auto reizen?

Het kan voorkomen dat u een pasje voor de Regiotaxi hebt gekregen, maar hier eigenlijk geen gebruik van maakt. U redt zich nog prima met uw eigen auto.

U kunt dit dan melden aan uw gemeente.
Zij zullen dan kijken of u een andere vergoeding kunt krijgen.

¹ Wmo staat voor Wet maatschappelijke ondersteuning.

Uw eigen vervoerspas

Als de gemeente heeft besloten u een Wmo-indicatie te geven, krijgt u uw eigen vervoerspas.

Met deze pas wordt bijgehouden hoeveel zones u kunt reizen met de Regiotaxi.

Op de pas staan uw naam en een pasnummer vermeld.

De pas is dan ook alleen voor u persoonlijk bedoeld.

Hoe gebruik ik de pas?

Als u uw rit reserveert, geeft u het nummer van de pas door aan de telefonist.

Als de taxi er is, geeft u de pas aan de chauffeur die hem langs de kaartlezer houdt.

Dit doet u ook als u weer uitstapt.

Op deze manier worden de zones van uw pas afgeschreven.

Hoeveel staat er nog op mijn pas?

Op het moment dat u uw rit reserveert, kan de telefonist voor u nakijken hoeveel zones u nog kunt reizen. Ook kunt u een schriftelijk overzicht per kwartaal opvragen. Dit is echter niet gratis.

U kunt hiervoor bellen naar telefoonnummer 0900 – 20 22 369 (2 cent per minuut*).

Wat moet ik doen als ik mijn pas ben verloren of het is gestolen?

Als u uw pasje kwijt bent, meld dit dan direct bij uw gemeente.

U krijgt hierna zo snel mogelijk weer een nieuwe pas.

Achterin deze folder vindt u de contactgegevens van uw gemeente.

Hoe werkt de Regiotaxi?

Zones

De Regiotaxi werkt met zones. Aan de binnenkant van deze folder kunt u zien hoe deze zijn verdeeld.

U kunt vanaf het punt waar u vertrekt 5 zones reizen met de Regiotaxi.

Op het kaartje kunt u ook zien tot hoever u met de Regiotaxi kunt reizen (de dikke oranje lijn).

* Mogelijk betaalt u ook extra kosten als u met uw mobiele telefoon belt. Dit hangt van uw abonnement af.

Mijn rit is meer dan 5 zones

Het kan natuurlijk voorkomen dat uw reis meer dan 5 zones lang is.

U kunt dan nog steeds de Regiotaxi gebruiken.

Na de 5e zone kunt u, net als in gewone taxi's, een prijs per kilometer betalen. Als u met meerdere personen reist, geldt de prijs per kilometer voor uw hele gezelschap.

Als u de taxi reserveert, kunt u navragen hoeveel u precies moet betalen.

Uitzonderingen

Woont u in de gemeente Nieuwkoop?

Dan mag u meer dan 5 zones reizen als u op weg gaat naar:

- het crematorium Rhijnhof in Leiden;
- verpleeghuizen en ziekenhuizen in Leiden en Leiderdorp;
- het Revalidatiecentrum in Leiden.

Dit geldt uiteraard ook voor uw terugreis.

Woont u in de gemeente Alphen aan den Rijn?

Dan mag u meer dan 5 zones reizen als u op weg gaat naar een ziekenhuis in Leiden.

Dit geldt uiteraard ook voor uw terugreis.

Wat kost een zone? En mijn rit?

De prijs van een zone wordt ieder jaar opnieuw bepaald.

Zodra deze bekend is, kunt u dit lezen bij

- de gemeenteberichten in de huis-aan-huiskrant;
- www.rthr.nl;
- www.hollandrijnland.nl/regiotaxi;
- de website van uw gemeente, ISD Bollenstreek of Participe;
- de nieuwsbrieven van enkele ouderenplatforms en gehandicaptenorganisaties.

Hoeveel uw rit gaat kosten, hangt af van het aantal zones dat u reist.

U betaalt altijd één zone als opstaptarief.

Daarna worden de zones geteld via de kortste route tussen uw vertrekadres en uw aankomstadres.

Als u uw reis reserveert, vertelt de telefonist u hoeveel de rit gaat kosten.

U kunt het bedrag dat u moet betalen contant of met PIN afrekenen bij de chauffeur.
Heeft u liever geen contant geld of uw bankpas bij u?
Dan kunt u bij de klantenservice een formulier krijgen voor een automatische incasso.
Het bedrag wordt dan automatisch van uw rekening afgeschreven.

Er zijn nog geen plannen om de OV-chipkaart in de Regiotaxi in te voeren.

Gratis vervoer

Medische begeleiding

Soms kan het nodig zijn dat er iemand met u meereist, bijvoorbeeld om medische redenen. U kunt dit aangeven bij uw gemeente. Zijn zij het met u eens dat dit echt nodig is, dan geven zij dit door aan het taxibedrijf. De begeleider reist dan gratis met u mee.

Heeft u eerder al een indicatie voor gratis begeleiding gekregen?

Dan hoeft u dat voor de Regiotaxi niet meer apart te regelen.

Bent u in het bezit van een OV-begeleiderskaart?

Dan kunt u een kopie hiervan inleveren bij uw gemeente, de ISD of Participe. Zij zullen dan bepalen of u hiermee ook gratis een begeleider in de Regiotaxi kunt meenemen.

Verandert er iets in uw situatie, bijvoorbeeld op medisch gebied?

Geef dit dan door aan uw Wmo-consulent bij de gemeente.

Die zal dan bekijken of dit iets betekent voor uw ritten of uw begeleiding.

Kinderen, hulphonden en huisdieren

Kinderen onder de 4 jaar mogen gratis met u mee in de Regiotaxi.

(Maximaal 2 kinderen per betalende volwassene.)

Ook SOHO-honden en blindengeleidehonden mogen gratis mee in de taxi.

Kleine huisdieren in een reistas of reismand kunt u ook gratis meenemen.

Wilt u hier gebruik van maken?

Geef dit dan door aan de telefonist als u uw reis reserveert.

Reserveren van een rit

U kunt uw rit reserveren via telefoonnummer **0900 – 20 22 368**.

Belt u tenminste één uur van tevoren om uw rit te reserveren.

Het is overigens altijd verstandig uw rit zo vroeg mogelijk te reserveren.

Het taxibedrijf kan uw rit dan ook beter inplannen.

U kunt ook uw terugrit gelijk reserveren, als u dat wilt.

Gaat uw rit niet door, vergeet dan niet de taxi weer af te zeggen.

Heeft u problemen aan uw gehoor? En kunt u niet via het Internet reserveren?
Neem dan contact op met de klantenservice of vraag iemand dit voor u te doen.
Zij zullen een passende oplossing voor u zoeken.

Online reserveren

U kunt uw rit ook online, via het Internet, reserveren.

Ga hiervoor naar de website **www.rthr.nl**.

Rechts bovenin vindt u de mogelijkheid om uw rit te reserveren.

(U moet zich hiervoor eenmalig registreren.)

Ook is er een app beschikbaar voor uw smartphone/tablet.

U vindt deze in de PlayStore en de AppStore onder de naam **WinTop**.

Vertrektijd of aankomsttijd?

U kunt uw rit op twee verschillende tijden reserveren.

U kunt de rit reserveren op de tijd waarop u wilt **vertrekken**.

De taxi kan u een kwartier eerder tot een kwartier later ophalen.

Deze rit moet u minstens een uur van tevoren reserveren.

U kunt de rit reserveren op de tijd waarop u wilt **aankomen**.

De taxi zet u uiterlijk een kwartier vroeger af en in ieder geval op tijd.

Deze rit moet u minstens twee uur van tevoren reserveren.

Vooruit reserveren

Weet u al ruim van tevoren waar u naar toe wilt reizen?

U kunt uw ritten tot één jaar vooruit reserveren.

Ritten tijdens de feestdagen moeten altijd zo vroeg mogelijk gereserveerd worden.

Reserveren voor meerdere personen

U kunt ook een rit voor meerdere personen tegelijk reserveren.

Hebben zij ook een pas van de Regiotaxi?

Dan geeft u deze nummers ook door aan de telefonist.

Reist u met een grote groep? Dan moet u de rit tenminste 2 werkdagen van tevoren reserveren. Het liefst nog eerder.

Bij de Klantenservice kunt u extra informatie krijgen hoe u voor een grote groep kunt reserveren.

Bijzonderheden bij uw reservering

Als er bijzonderheden zijn aan uw rit, geeft u die ook door aan de telefonist.

Bijvoorbeeld:

- u neemt een rollator mee;
- u neemt een (losse) rolstoel mee;
- u neemt een scootmobiel mee;
- er reist een begeleider met u mee;
- er reist een SOHO- of blindengeleidehond met u mee;
- u reist met meerdere personen.

Bagage

Ook bagage die u mee wilt nemen, geeft u door bij uw reservering.

Voor bagage gelden een paar spelregels:

- de bagage mag de chauffeur of andere reizigers niet tot last zijn;
- de bagage mag de auto niet beschadigen of vervuilen;
- de bagage moet in de kofferbak van een gewone auto passen.

Is dit niet het geval? Dan mag de chauffeur weigeren de bagage mee te nemen.

De Regiotaxi haalt u op

De Regiotaxi haalt u een kwartier vroeger of later op dan de tijd waarop u heeft gereserveerd.

Als de chauffeur aankomt, kan hij u helpen met in- en uitstappen. Ook kan hij u begeleiden naar de taxi of de voordeur.

Terugbelservice

Als de taxi naar u onderweg is, belt de chauffeur u op om te zeggen dat hij eraan komt. Zo hoeft u minder lang te wachten en kunt u zich rustig voorbereiden om te vertrekken.

Vergeet niet uw telefoonnummer door te geven als u uw rit reserveert!

Evenals het nummer waarop u voor de terugreis gebeld kunt worden.

De chauffeur kan uw nummer zelf niet zien. Hij belt u via de computer in de taxi.

Tijdens de rit

In de Regiotaxi geldt een rookverbod. Ook de elektronische sigaret is niet toegestaan. In de meeste voertuigen kunt u gebruik maken van gratis WIFI voor uw mobiele telefoon of tablet.

Combineren en omrijden

Tijdens uw rit kunnen ook andere klanten worden opgehaald of weggebracht. Hierdoor kan het dus voorkomen dat u omrijdt of dat uw route niet logisch lijkt. Hier gelden ook spelregels voor:

- Is uw rit 1 of 2 zones lang?
Dan mag u niet meer dan 20 minuten extra reistijd hebben.
- Is uw rit 3, 4 of 5 zones lang?
Dan mag u niet meer dan 30 minuten extra reistijd hebben.

De terugreis

U kunt uw terugreis gelijk reserveren met uw heenreis.

Voor de terugreis gelden dezelfde spelregels als voor de heenreis.

Een paar tips waarvan u gebruik kunt maken voor de terugreis:

- Kan de chauffeur u op hetzelfde nummer bellen als op de heenreis?
Geef anders een tweede telefoonnummer door aan de telefonist.
- Bij een ziekenhuis heeft u een kortere wachttijd als u de taxi reserveert.
Zie hieronder hoe het werkt.
- Er zijn een aantal ophaalpunten waar u kunt afspreken.
Zie hieronder hoe het werkt.

Kortere wachttijd bij ziekenhuizen

Heeft u een afspraak bij een polikliniek of in het ziekenhuis?

Dan weet u vaak niet precies hoe laat u klaar bent.

Daarom is er een kortere wachttijd op deze plaatsen.

Zodra u klaar bent met uw afspraak, kunt u de taxi reserveren.

Deze komt u dan binnen **30 minuten** ophalen.

Let op! Dit geldt alleen voor de ziekenhuizen binnen de 13 gemeenten die voorin deze folder zijn genoemd.

Ophaalpunten

De Regiotaxi heeft ook een aantal ophaalpunten. Een soort haltes voor de Regiotaxi.

Deze staan op een aantal drukke plaatsen en waar het moeilijk is een duidelijk adres te noemen. U herkent de ophaalpunten aan een wit bord met het logo van de Regiotaxi.

Als u uw rit reserveert bij een ophaalpunt, weten u en de chauffeur precies waar u elkaar kunt vinden.

Daar komt bij dat er een kortere wachttijd is. U hoeft slechts **30 minuten** van tevoren uw rit te reserveren.

Momenteel vindt u de ophaalpunten bij:

- Station Leiden Centraal, aan de kant van het LUMC.
Als u het station uitloopt, richting de weg, vindt u het bord aan uw rechterhand;
- Breestraat Leiden, tegenover het Stadhuis;
- Bevrijdingsplein Leiden;
- Bushalte Heinsiuslaan, Leiderdorp;
- Aarhof, Alphen aan den Rijn.

Wat als de taxi te laat of te vroeg is

Het kan gebeuren dat de taxi u te laat ophaalt. Bijvoorbeeld als het erg druk is op de weg. Komt de taxi te laat, dan belt hij u zo snel mogelijk op. Op zijn laatst vijf minuten nadat de taxi er uiterlijk had moeten zijn. (Vergeet niet dat de taxi vijftien minuten te laat mag komen.)

Is de taxi te laat? Dan krijgt u van de chauffeur een tegoedbon.

Is de taxi te vroeg? Dan moet de chauffeur wachten tot het tijd is om te vertrekken.

Dit is dus een kwartier vroeger dan u de taxi besteld had.

Mocht u al klaar zijn om mee te gaan, dan kunt u natuurlijk gewoon instappen.

Uw tegoedbonnen gebruiken

Met de tegoedbon kunt u één zone gratis reizen. Hier zit de zone voor het opstaptarief ook bij. Ook kunt u de bonnen sparen voor een rit van maximaal 5 zones.

Wilt u uw tegoedbon(nen) gebruiken om uw rit mee te betalen?

Geef dit dan door aan de telefonist.

Een klacht indienen of een opmerking meegeven

Mocht er jammer genoeg iets niet goed gaan, dan kunt u een klacht indienen.

Of misschien wilt u juist een compliment geven. Of een andere opmerking meegeven.

Dit kan op de volgende manieren:

- Telefonisch bij de Klantenservice:
Bel hiervoor 0900 – 20 22 369 (2 cent per minuut*)

* Mogelijk betaalt u ook extra kosten als u met uw mobiele telefoon belt. Dit hangt van uw abonnement af.

- Schriftelijk:
Regiotaxi Holland Rijnland
Antwoordnummer 862
2160 VG Hillegom
(Een postzegel is niet nodig)
- Internet:
Ga naar www.hollandrijnland.nl/regiotaxi.
Rechts vindt u de link 'Klachten en opmerkingen'.
- E-mail:
Stuur uw klacht per e-mail naar klachten-regiotaxi@hollandrijnland.nl.
- Klantenreactiekaart:
Bij uw vervoerspas ontvangt u een reactiekaart die u kunt invullen en opsturen.
Deze kaarten zijn ook in de taxi aanwezig.

Als u een klacht hebt, vermeld dan alstublieft in ieder geval deze gegevens:

- Uw pasnummer;
- De datum van uw rit;
- De tijd waarop de taxi moest komen.

U krijgt binnen tien werkdagen een reactie.

Meer informatie

Heeft u verder nog vragen over de Regiotaxi?

Dan kunt u de Klantenservice bellen.

Zij zijn op werkdagen bereikbaar van 09.00 uur tot 17.00 uur.

Bel hiervoor 0900 – 20 22 369 (2 cent per minuut*).

Heeft u vragen over de Wmo? Dan kunt u contact opnemen met de Wmo-afdeling van uw gemeente, de ISD Bollenstreek of Participe. De telefoonnummers vindt u op de volgende pagina.

* Mogelijk betaalt u ook extra kosten als u met uw mobiele telefoon belt.
Dit hangt van uw abonnement af.

HANDIGE TELEFOONNUMMERS

Een rit reserveren:

0900 - 20 22 368 (2 cent per minuut^{*})

Klantenservice (Voor informatie, klachten of suggesties)

0900 - 20 22 369 (2 cent per minuut^{*})

De Wmo-afdeling in uw gemeente

Alphen a/d Rijn	14 - 0172
Hillegom	14 - 0252
Kaag en Braassem	0172 - 42 75 00
Katwijk	071 - 406 50 00
Leiden	14 – 071, keuze 2
Leiderdorp	071 - 545 85 00
Lisse	14 - 0252
Nieuwkoop	14 - 0172
Noordwijk	071 - 361 76 000
Noordwijkerhout	0252 - 34 38 00
Oegstgeest	071 - 519 18 19
Teylingen	14 - 0252
Voorschoten	088 - 654 95 02
Zoeterwoude	071 - 580 63 00
ISD Bollenstreek	0800 - 956 70 00
Participe	0172 – 42 75 00
Holland Rijnland	071 - 523 90 90

De Regiotaxi is een initiatief van het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland en wordt uitgevoerd door DVG Personenvervoer in samenwerking met enkele lokale taxi-ondernemers.

Dit boekje is een uitgave van het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland in samenwerking met de Wmo-afdelingen van de gemeenten Alphen aan den Rijn, Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten en Zoeterwoude.

Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Okt. 2019. Foto: Claudia de Kort.

^{*} Mogelijk betaalt u ook extra kosten als u met uw mobiele telefoon belt.
Dit hangt van uw abonnement af.