

# Samen veilig en duurzaam op stap



 **RegioTaxi**  
Haaglanden

  
**REGIOTAXI**

## Wat is Regiotaxi Haaglanden?

Regiotaxi Haaglanden is een vorm van openbaar vervoer. Voor reizigers die ook met de bus of trein kunnen reizen is Regiotaxi duurder dan het OV-tarief en goedkoper dan een gewone taxi. Wmo-reizigers betalen voor Regiotaxi hetzelfde als voor het reizen met bus of trein. Regiotaxi haalt u op bij de voordeur en brengt u zonder overstap tot aan de deur van uw bestemming. Soms deelt u de taxi met andere reizigers. Iedereen mag reizen met de Regiotaxi.

### Veilig en toegankelijk

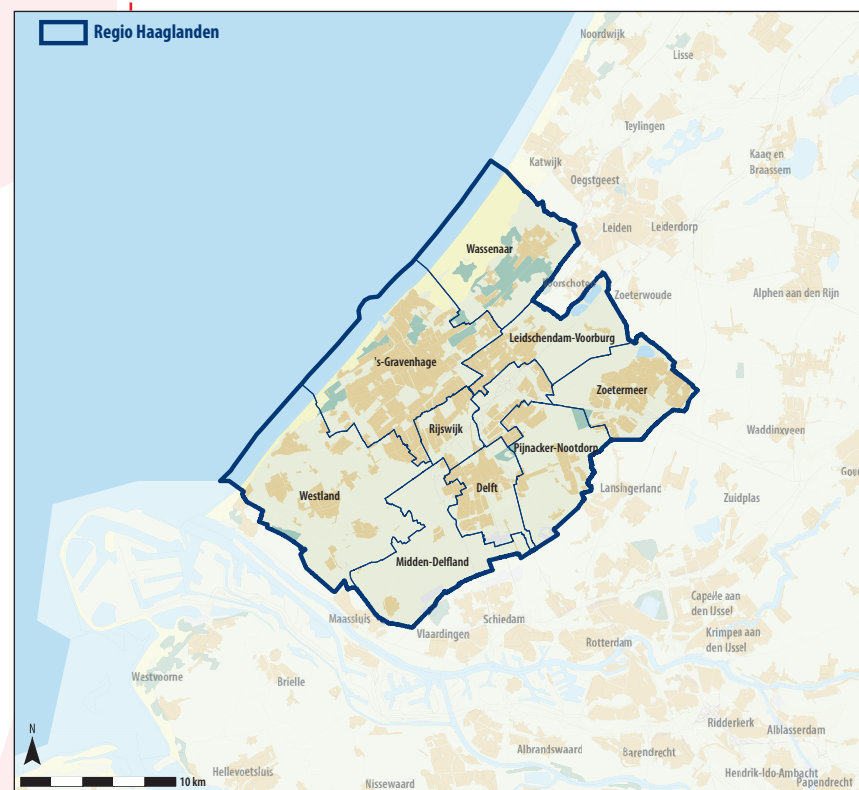
Uw hulpmiddelen zoals rolstoelen, scootmobielen, kinderwagens en rollators mogen mee in de Regiotaxi. Als u een Regiotaxi reserveert moet u wel laten weten of u één van deze hulpmiddelen meeneemt. De taxi's en rolstoelbussen voldoen aan alle veiligheidseisen. Bovendien zijn ze bijna allemaal elektrisch. Dat betekent dat ze beter zijn voor het milieu en weinig geluid maken.

### Spelregels

Bij Regiotaxi Haaglanden gelden een paar 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?

Uw reis met Regiotaxi moet beginnen of eindigen in de regio Haaglanden en is maximaal 25 kilometer lang. 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)

Kunt u geen gebruik maken van de bus of trein door uw ziekte of gebrek of kunt u daardoor de halte niet bereiken? Neem contact op met het Wmo-loket van uw gemeente. Als u aan bepaalde voorwaarden voldoet, krijgt u een Wmo-pas. De gemeente kan u de voorwaarden vertellen. Meestal is een medisch onderzoek nodig. Met een Wmo-pas krijgt u korting op de Regiotaxi. Deze pas kunt u alleen aanvragen bij uw gemeente.



# REGIOTAXI



REGIOTAXI

Met Regiotaxi kunt u ritten tot 25 kilometer maken. Een Wmo-pashouder kan voor ritten die langer zijn dan 25 kilometer gebruik maken van Valys. U hebt hiervoor een Valys-pas nodig. Voor meer informatie zie de website [www.valys.nl](http://www.valys.nl) of bel 0900 9630.

Het Wmo-loket van een deelnemende gemeente kan aan een Wmo-pashouder extra rechten geven als dat nodig is. We noemen dat een indicatie. Bijvoorbeeld dat er een medische begeleider gratis mee mag reizen. Of dat er een assistentiehond mee mag. Hebt u een Wmo-indicatie van de gemeente Den Haag dan kunt u geen gebruik maken van Regiotaxi Haaglanden tegen een lager tarief. De gemeente Den Haag heeft hiervoor een ander vervoersysteem (AV 070). U mag wel tegen het hoge tarief mee met Regiotaxi Haaglanden.

### Kilometers

Sommige gemeenten beperken het aantal kilometers per jaar dat een Wmo-pashouder tegen het lage tarief mag reizen. Dit noemen we een budget. Bij het reserveren van een rit vertelt de telefonist u hoeveel kilometers nog over zijn van uw budget. Als uw budget op is, kunt u gewoon blijven reizen met dezelfde Wmo-pas. Vanaf dat moment betaalt u wel automatisch het hoge tarief voor uw ritten. De tarieven vindt u op de website: [www.regiotaxihaaglanden.nl](http://www.regiotaxihaaglanden.nl).

### Reserveren

Reserveer de Regiotaxi minimaal 1 uur van tevoren. Als u al weet dat u een bepaalde reis wilt maken, reserveer dan zo vroeg mogelijk. Als u de rit korter dan vier uur vooraf reserveert, kan het zijn dat u niet op de gevraagde tijd kunt reizen. De telefonist vertelt u wanneer u wel kunt reizen. Dat mag maximaal twee uur eerder of later zijn dan de tijd die u wilde.

Reist u tussen 06:00 en 08:00 uur, dan moet u de rit op de dag ervoor reserveren vóór 22:00 uur. Bent u in een ziekenhuis in een van de Haaglanden-gemeenten, dan belt u 30 minuten voordat u opgehaald wilt worden. Ritten met aankomstgarantie, OV-aansluitritten en groepsritten moet u minimaal 24 uur van tevoren bestellen. Lees de spelregels met de uitleg over deze ritten.

U kunt op alle dagen van de week reizen, tussen 06.00 uur en 01.00 uur. Op feestdagen kunnen de openingstijden anders zijn. We informeren u daarover in de nieuwsbrief en op de website.

Ook als u als OV-reiziger gebruik maakt van de Regiotaxi gaat reserveren sneller en makkelijker als u een Regiotaxi-pas hebt. Deze pas kunt u aanvragen bij Regiotaxi, dan sturen we hem toe. Voor meer informatie of om de pas aan te vragen ga naar [www.regiotaxihaaglanden.nl](http://www.regiotaxihaaglanden.nl) of bel 088 9666 011.

Een rit reserveren doet u:

- telefonisch via 088 9666 000
- via internet op [www.regiotaxihaaglanden.nl](http://www.regiotaxihaaglanden.nl)
- via de Regiotaxi Haaglanden app. De app vindt u in de Google Play store (Android) of App store (Apple).

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.



## Hoe gaat een telefonische reservering van een rit? U zegt:

1. uw pasnummer
2. uw naam
3. het vertrekadres
4. het adres waar u naartoe wilt
5. de datum en tijd waarop u wilt reizen
6. of u gebruik wilt maken van de belservice en met welk telefoonnummer
7. of u hulpmiddelen, reisgenoten of een assistentiehond meeneemt
8. of u een OV-begeleiderskaart hebt
9. of er een naam op de deur staat van het vertrekadres of het adres waar u naartoe wilt.

De telefonist herhaalt de hele ritboeking en vertelt u hoeveel de rit kost en wat er over is van uw budget.

## Samen reizen

Soms deelt u een taxi met andere reizigers. Hierdoor kan het zo zijn dat u niet in één keer naar het adres gebracht wordt waar u heen wilt. U rijdt dan maximaal 30 minuten om. U betaalt altijd alleen voor de kortste route.

## Boeken van vaste/terugkerende ritten?

Maakt u regelmatig dezelfde rit - bijvoorbeeld elke vrijdag op en neer naar een clubactiviteit? Die ritten kunt u in één keer aanmelden. Dat noemen we een vaste rit. Deze vaste ritten worden maximaal voor 1 jaar geboekt. U bestelt een vaste rit via telefoonnummer 088 9666 000. Als een vaste rit valt op een feestdag, dan wordt de rit op die dag NIET automatisch geboekt. Die feestdagen zijn 1e en 2e Kerstdag, 2e Pinksterdag, 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag. U moet zelf bij de ritreservering melden als de rit ook moet doorgaan op zo'n feestdag.

## Ophalen en belservice

De chauffeur haalt u op bij de voordeur of bij 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 eraan komt. Daarom biedt Regiotaxi u gratis de 'belservice' aan. De chauffeur belt u 5 tot 15 minuten voordat u wordt opgehaald. Hebt u de Regiotaxi Haaglanden app? In de app ziet u hoe laat de taxi er ongeveer zal zijn.

Zorg ervoor dat u op tijd klaarstaat. Bij een flat of instelling betekent dit bij de hoofdingang. De belservice krijgt u als uw telefoonnummer bij de ritboeking bekend is. Geef bij uw reservering het liefst uw mobiele telefoonnummer door. Daarop kunnen wij u ook bereiken als u ergens anders dan thuis opgehaald moet worden. Zo kan de chauffeur u ook bereiken om te horen waar u precies bent als hij u niet kan vinden.

## Huisregels

In bijzondere situaties, zoals een besmettelijke ziekte, kan het zijn dat er extra regels of andere regels gelden. Die vindt u op de website [www.regiotaxihaaglanden.nl](http://www.regiotaxihaaglanden.nl).

De telefonist wijst u daar ook op.

In de Regiotaxi mag u niet roken, eten of drinken. Een assistentiehond mag gratis mee als we kunnen zien dat het een assistentiehond is of als hij bij uw pasgegevens staat (aanvragen bij uw gemeente). Als u de rit bestelt vertelt u dat er een assistentiehond meegaat. Andere dieren mogen alleen mee als u ze in een kleine reistas op schoot kunt houden.



Alle reizigers moeten zelfstandig kunnen reizen. Als dat niet mogelijk is door bijvoorbeeld een lichamelijke of verstandelijke beperking, dan moet er een medische begeleider mee. U vraagt dit aan bij uw gemeente. Zodra bij uw pasgegevens staat dat u een medische begeleider hebt, reist deze gratis mee. U mag dan niet zonder begeleider reizen. De medische begeleider moet minimaal 12 jaar oud zijn en moet de hulp kunnen geven die nodig is. De medische begeleider mag zelf niet in een rolstoel zitten.

Als u dat wil helpt de chauffeur u bij het in- en uitstappen en met het dragen van uw bagage (vanaf en tot de buitendeur op de begane grond). Als u een scootmobiel gebruikt moet u voorin instappen via de trap. Vanwege de veiligheid zet de chauffeur uw scootmobiel in de rolstoelbus. U mag daar niet op blijven zitten. Tijdens de rit zit u op een normale zitplaats. Als u moeilijk loopt of als de instap voor u te hoog is dan kunt u de transportrolstoel gebruiken. U mag zelf nooit staan op de lift.

Als u geen Regiotaxi-pas hebt dan moet u contant betalen in de taxi of met pin. Pashouders ontvangen een formulier bij de pas. Hiermee kunt u de vervoerder toestemming geven om de ritbijdrage automatisch af te schrijven van uw rekening (dat noemen we incasso). Geeft u geen toestemming voor incasso, dan betaalt u de rit in de taxi. Als u toestemming hebt gegeven dan betaalt u iedere maand per automatische incasso. Pashouders die toestemming voor incasso hebben gegeven, kunnen zelf op hun ritportaal de gereden ritten zien. Op verzoek kunt u een overzicht van alle gereden ritten per post ontvangen.



Deze huisregels en de voorwaarden voor vervoer kunt u nalezen in het vervoerreglement op [www.regiotaxihaaglanden.nl](http://www.regiotaxihaaglanden.nl).

## Spelregels

Voordat u een Regiotaxi reserveert is het handig om de informatie hieronder door te lezen.

### Stiptheid Regiotaxi

Spreek een vertrektijd af en de Regiotaxi komt maximaal 15 minuten eerder of later. Bestel daarom uw retourrit van uw doktersbezoek pas als u klaar bent. Zo voorkomt u dat de taxi zonder u moet vertrekken als u later klaar bent. De taxi wacht 3 minuten. Als de taxi er 15 minuten na de afgesproken tijd nog niet is, dan kunt u zelf bellen met het reserveringsnummer 088 9666 000. De telefonist kijkt dan voor u wat er aan de hand is. De totale reistijd met Regiotaxi is de normale taxireistijd plus maximaal 30 minuten omrijden. Voor alle ritten geldt: boek de tijd van uw rit niet te krap - zorg dat u een half uurtje ruimte hebt.

### Aankomstgarantie

Soms is er een bijzonder moment waar u niet te laat wilt komen. Bestel dan minimaal 24 uur vooraf een rit met aankomstgarantie. Regiotaxi zorgt er dan voor dat u zeker op tijd of maximaal 15 minuten te vroeg aankomt waar u moet zijn. Een rit met aankomstgarantie kunt u alleen reserveren voor de volgende gebeurtenissen:

- begrafenis of crematie
- burgerlijke of kerkelijke huwelijksceremonie
- religieuze viering of dienst in een officieel gebouw (zoals kerk en moskee)
- uitreiking van een koninklijke onderscheiding
- uitreiking van een erkend schooldiploma.

### OV-aansluitrit

Wilt u verder reizen na uw reis met bus, metro of trein? Bestel dan minimaal 24 uur vooraf uw rit als OV-aansluitrit. U geeft bij het bestellen van de OV-aansluitrit door hoe laat de bus, metro of trein aankomt. Bespreek het met de telefonist als u wat langer de tijd nodig hebt om bij de taxi te komen. De taxi is er binnen een kwartier na uw aankomst bij de OV-halte en wacht op u. Als u meer dan 10 minuten vertraging hebt



dan moet u de reserveringslijn bellen (088 9666 000). De telefonist boekt voor u een nieuwe rit als dat nodig is.

### Meeting Points

Vervoer is ook mogelijk van en naar speciale Regiotaxi haltes, dit noemen we Meeting Points. Deze zijn te herkennen aan een haltepaal met het logo van Regiotaxi Haaglanden. Meeting Points zijn te vinden op openbare plekken waar veel mensen samenkomen, zoals winkelcentra. Omdat die vaak meer in- en uitgangen hebben, is het handig dat er een vaste plek is (Meeting Point) waar je kunt afspreken. De plek waar deze haltes staan vindt u op [www.regiotaxihaaglanden.nl](http://www.regiotaxihaaglanden.nl) of u kunt ernaar vragen bij de telefonist. Bij de reservering noemt u de naam van het Meeting Point waar u opgehaald wilt worden of laat u adviseren door de telefonist.

### Tijdig afzeggen

Als u een rit gereserveerd hebt maar de reis toch niet doorgaat, dan vragen wij u vriendelijk om de rit op tijd af te zeggen. Zo komt de taxi niet voor niets. U belt naar de reserveringslijn om de rit te annuleren. Als u een rit niet op tijd afzegt of vaker vergeet een rit te annuleren kan het zijn dat u een boete krijgt van 15 euro.

### Betalen

U betaalt Regiotaxi per kilometer. De kortste route wordt in rekening gebracht, het omrijden telt niet mee. Net als bij het reizen met bus, metro en trein betaalt u per reis ook een opstaptarief. De tarieven kunnen elk jaar worden aangepast. De tarieven vindt u in de nieuwsbrief of op [www.regiotaxihaaglanden.nl](http://www.regiotaxihaaglanden.nl). Wilt u weten wat uw reis met de Regiotaxi precies kost, bel dan het informatienummer: 088 9666 011.

We willen zoveel mogelijk voorkomen dat u en de chauffeur geld of een pinapparaat moeten aanraken. We vragen u daarom dringend om via automatische incasso te betalen. Zo houden we reizen met de taxi veilig. Dat kan alleen als u een Regiotaxi-pas of Wmo-pas hebt. U moet de vervoerder daarvoor één keer toestemming geven. Het is ook mogelijk om zelf een bedrag over te maken, u betaalt dan vooruit voor de ritten. Bel naar het informatienummer 088 9666 011 voor de details of om dit te regelen.

### Kinderen, medereizigers en sociale begeleiders

Kinderen tot en met drie jaar mogen gratis mee met een betalende reiziger die ten minste 12 jaar is. Er kunnen maximaal drie kinderen van 4 tot 12 jaar meereizen met een Wmo-pashouder. Zij betalen hetzelfde tarief als de pashouder. Andere medereizigers betalen het hoge tarief. Een Wmo-pashouder mag één persoon meenemen die hetzelfde betaalt als de pashouder. Wij noemen dit de 'Sociale begeleider'. Als de Wmo-pashouder meer mensen meeneemt betalen die het hoge tarief.

### OV-Begeleiderskaart

Hebt u een OV-Begeleiderskaart, dan kunt u zich laten begeleiden door één medepassagier die minimaal 12 jaar is. Uw begeleider reist dan gratis met u mee. Begeleiders kunnen zonder de Wmo-pashouder terugreizen met Regiotaxi. Voor die terugrit betalen zij het hoge tarief van Regiotaxi.

Aanvraagformulieren voor een OV-Begeleiderskaart zijn te krijgen bij Argonaut via telefoonnummer 030 2354 661 (optie 1) of kijk op [www.ovbegeleiderskaart.nl](http://www.ovbegeleiderskaart.nl).

### Tevreden?

We willen graag weten hoe u de rit met Regiotaxi hebt ervaren. Daarom bellen we van elke reisdag 10 reizigers op en stellen daar een paar vragen over. Het helpt ons als u daaraan meedoet. Als u de rit met de app hebt gereserveerd, kunt u in de app laten weten hoe tevreden u bent over de rit.

### Klachten?

Ondanks alle zorg die Regiotaxi Haaglanden heeft voor uw vervoer, kan het gebeuren dat u een klacht hebt. Hebt u een klacht, meld deze dan bij het klachtenmeldpunt. Het telefoonnummer is 088 9666 009. Schrijven kan ook: Klachtenmeldpunt Regiotaxi, Postbus 21012, 3001 AA Rotterdam. Of vul uw klacht in op de website [www.regiotaxihaaglanden.nl](http://www.regiotaxihaaglanden.nl).

Als u het niet eens bent met de reactie op uw klacht, dan kunt bezwaar maken. Informatie en afspraken daarover staan in de klachtenprocedure. Deze vindt u op [www.regiotaxihaaglanden.nl/klachtenprocedure](http://www.regiotaxihaaglanden.nl/klachtenprocedure).



## Meer informatie

Regiotaxi Haaglanden - belangrijke telefoonnummers, adressen en websites

Reserveren	088 9666 000 (6:00 tot 01:00 uur) of via de Regiotaxi Haaglanden app of via de website van Regiotaxi, <a href="http://www.regiotaxihaaglanden.nl">www.regiotaxihaaglanden.nl</a>
Informatie en aanvragen OV-pas Regiotaxi	088 9666 011 (6:00 tot 01:00 uur)
Klachten	088 9666 009 (werkdagen 9:00 - 17:00 uur) Klachtenmeldpunt Regiotaxi, Postbus 21012, 3001 AA Rotterdam. Of via de website van Regiotaxi, <a href="http://www.regiotaxihaaglanden.nl">www.regiotaxihaaglanden.nl</a> Regiotaxi Haaglanden, Postbus 21012, 3001 AA Rotterdam (vermeld uw pasnummer!)
OV-pas, adreswijziging doorgeven	Aanvragen bij Argonaut, 088 229 80 80 (optie 1) of <a href="http://www.ovbegeleiderskaart.nl">www.ovbegeleiderskaart.nl</a> .
OV-Begeleiderskaart	Aanvragen of wijzigen: bij uw eigen gemeente
Wmo-pas Regiotaxi	Informatie, pas aanvragen en rit reserveren: 0900 9630 (hiervoor betaalt u uw gebruikelijke belkosten) of <a href="http://www.valys.nl">www.valys.nl</a>
Valys	0900 9292 of <a href="http://www.9292.nl">www.9292.nl</a>
OV Reisinformatie	

Het tarief voor de 088 nummers is hetzelfde als het tarief voor lokaal bellen. De kosten voor het gebruik van een mobiele telefoon kunnen anders zijn. Kijk op het tariefoverzicht van uw aanbieder van mobiele telefonie voor meer informatie.