

VERVOERREGLEMENT



12 maart 2015

INHOUDSOPGAVE

1.	ALGEMEEN	3
2.	REIKWIJDTE	3
3.	OPERATIONELE TIJDEN	3
4.	RESERVEREN	4
	4.1 Reserveringsnummer	4
	4.2 Reserveren van een rit	4
	4.3 Terugbelservice	5
	4.4 Afmelden van ritten	5
	4.5 RegioTaxi-meetingpoints	6
	4.6 Gevraagde klantgegevens	6
5.	UITVOERING VAN RITTEN	6
	5.1 Dienstverlening door de chauffeur	6
	5.2 Gereed zijn voor vertrek	6
	5.3 Combinaties	7
	5.4 Omrijden	7
6.	TARIEVEN	7
	6.1 Reizigerstarief	7
	6.2 Begeleiding	8
	6.3 Kinderen	8
	6.4 Dieren	8
	6.5 Betalingen	8
7.	VOERTUIGEN	9
	7.1 Voertuigtypes	9
	7.2 Herkenbaarheid voertuigen	9
	7.3 Toegankelijkheid voertuigen	9
8.	KLACHTEN EN INFORMATIE	9
9.	OVERIGE REISBEPALINGEN	9
	9.1 Bagage	9
	9.2 Rolstoelen, scootmobielen, rollators en kinderwagens	10
	9.3 Roken	10
	9.4 Eten en drinken	10
10.	VERVOERVOORWAARDEN	10
11.	OVERIGE BEPALINGEN	10

BIJLAGEN

1. Klachtenprocedure
2. Definities

1. ALGEMEEN

Het vervoerreglement beschrijft de relatie tussen vervoerder en klant.

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 vier OV-zones 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;
- De instapzone of de uitstapzone moet deel uit maken van het grondgebied van het Stadsgewest Haaglanden;
- Het aantal te reizen zones wordt bepaald aan de hand van de kortst mogelijke route zonder rekening te houden met ligging van de wegen (hemelsbreed);
- De maximale lengte die met de RegioTaxi kan worden gereisd bedraagt 6 OV zones (1 opstapzone + 5 reiszones);
- Ritten vanuit het externe vervoergebied zijn voor “niet pashouders” alleen toegestaan als retourritten die gelijktijdig met de heenreis vanuit het interne vervoergebied gereserveerd worden. Voor pashouders geldt deze beperking niet.

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.regiotaxi.haaglanden.nl;
- 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 klant 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 geldt een vooraanmeldtijd van tenminste 30 minuten
- Voor internetreserveringen geldt een vooraanmeldtijd van tenminste 120 minuten;
- De rit wordt uitgevoerd met een marge van maximaal 15 minuten voor of tot 15 minuten na het afgesproken vertrektijdstip;
- Het regiecentrum moet bij de reservering het verwachte vertrektijdstip en de ritprijs aangeven;
- Het regiecentrum vraagt de klant standaard of het ook een kwartier eerder of later mag. Wanneer de klant niet wenst in te gaan op het voorstel van het regiecentrum, dan dient de rit, overeenkomstig de wensen van de klant, met inachtneming van voornoemde marges het vervoer, uitgevoerd te worden;
- De klant kan ook een rit reserveren door het aangeven van het gewenste aankomsttijdstip ingeval van een prioriteitsrit en bij groepsritten. Bij prioriteitsritten 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 of uitreiking van een erkend schooldiploma.
- Voor ritten met een opgegeven aankomsttijd zoals groepsritten en prioriteitsritten geldt een voormeldtijd van ten minste 120 minuten, teruggerekend ten opzichte van de opgegeven aankomsttijd;

- Indien de klant het doel van deze rit bij de reservering bekend maakt, zal de vervoerder de garantie bieden dat de klant op tijd aankomt. De klant mag in dit geval maximaal 15 minuten te vroeg komen en 0 minuten te laat;
- Prioriteitsritten dienen minimaal 2 uur van te voren gereserveerd te zijn;
- 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 regiecentrum tenzij de klant 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.

4.3 Terugbelservice

Indien door de gebruiker gewenst, wordt de gebruiker in het kader van efficiëntie en de klantvriendelijkheid, ongeveer 5 tot 12 minuten voor de werkelijke voorrijtijd van de RegioTaxi, gebeld wordt met 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. Indien bij hoge uitzondering gebruik gemaakt wordt van een voertuig waarbij niet geautomatiseerd terug gebeld kan worden, dient de terugbelservice uitgevoerd te worden door de centrale van de vervoerder. De service dient als tekstbericht te worden uitgevoerd als de klant dit bij de ritreservering heeft gevraagd.

4.4 Afmelden van ritten

- Gereserveerde ritten kunnen tot 60 minuten van tevoren worden afgemeld bij het reserveringsnummer.
- Bij niet afmelding, dan wel te late afmelding brengt de vervoerder de reiziger € 5 incl. BTW voor gemaakte kosten in rekening.

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 klantgegevens

Bij het reserveren van een rit vraagt de Regiecentrale de klant om de volgende gegevens:

- Naam en adres;
- Of klant in bezit is van een RegioTaxi pas; en zo ja het pasnummer;
- Gewenste ophaal en bestemmingsadres en tijdstip;
- Wel of geen hulpmiddelen (bijvoorbeeld rolstoel, rollator of kinderwagen);
- Of de klant gebruik wil maken van de belservice;
- Overige meereizende waaronder een begeleider.

5. UITVOERING VAN RITTEN

5.1 Dienstverlening door de chauffeur

- Een klant 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 klant niet aanwezig is binnen 3 minuten na aanbellen, laat de chauffeur een kaartje achter in de brievenbus, met de melding dat hij is langs

geweest maar niemand aantrof. Op dit kaartje, de zogenaamde “loosmeld-notificatie”, wordt het tijdstip vermeld dat hij geweest is;

- Indien de klant na 3 minuten na aanbellen niet bij de chauffeur is verschenen, doet de chauffeur een loosmeldingen.

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 klant 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 klant doorbrengt in het voertuig mag niet meer bedragen dan 30 minuten plus de reistijd via de kortste route (over de weg) van herkomst naar bestemming.

6. TARIEVEN

6.1 Reizigerstarief

- Het reizigerstarief 2015 bedraagt € 2,40 (incl. BTW) per te reizen zone voor de voor zone 1 tot en met 3 en voor het opstaptarief.
- Het reizigerstarief voor de 4e en 5e zone bedraagt € 4.80 (incl. BTW).
- Het aantal te reizen OV-zones, wordt bepaald aan de hand van de kortst mogelijke route zonder rekening te houden met de ligging van de wegen. Bij gebruik van een veerpont geldt voor de bepaling van het aantal zones de kortste route via de veerpont.
- Bij elke rit dient de reiziger naast het aantal zones waarin gereisd wordt een instapzone te betalen, ter hoogte van het zonetarief dat voor hem van toepassing is.
- De tarieven worden jaarlijks door het DB van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag vastgesteld.

Overzicht ritkosten:

rit	1 zone	2 zones	3 zones	4 zone	5 zones
ritkosten	€ 4,80	€ 7,20	€ 9,60	€ 14,40	€ 21,20

- De deelnemende gemeenten binnen RegioTaxi Haaglanden kunnen bepaalde doelgroepen binnen hun gemeente een pas verstrekken. Voor sommige groepen pashouders gelden afwijkende tarieven.

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 klant te melden dat deze in het bezit is van een OV-begeleiderskaart;
- De Openbaar Vervoer begeleiderskaart dient vooraf te worden geregistreerd bij RegioTaxi Haaglanden.

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 huisdieren mogen niet mee.

6.5 Betalingen

- De rit dient contant aan de chauffeur betaald te worden tenzij een andere betalingswijze reeds is overeengekomen.

7. VOERTUIGEN

7.1 Voertuigtypes

Voor het vervoersysteem worden taxi's dan wel maximaal 9-persoons (inclusief chauffeur) (rolstoel) minibussen ingezet.

7.2 Herkenbaarheid voertuigen

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

7.3 Toegankelijkheid voertuigen

- Het rolstoelvervoer voldoet aan de richtlijnen opgenomen in de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden;
- Alle rolstoelvoertuigen zijn voorzien van een plateaulift uitgezonderd de voertuigen met een lage vloer zoals bij voorbeeld VW Caddys welke zijn voorzien van een hellingbaan;
- Bij een instaphoogte van meer dan 20 cm is een trede aangebracht. Elke trede heeft een maximale hoogte van 20 cm.

8. 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.regiotaxi.haaglanden.nl.
- Voor algemene informatie over het vervoersysteem in Haaglanden is een informatienummer 088-9666011 (dagelijks bereikbaar tussen 6:00 en 01:00 uur) en een internetsite regiotaxi.haaglanden.nl beschikbaar.
- Voorts geldt een 'klachtenregeling RegioTaxi Haaglanden' die als bijlage 1 bij dit vervoerreglement is opgenomen.

9. OVERIGE REISBEPALINGEN

9.1 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. In principe mag de bagage van een passagier slechts 36 liter bedragen (handbagage). De klant dient de bagage aan te melden bij de ritreservering.

9.2 Rolstoelen, scootmobiel, rollators en kinderwagens

- Het vervoersysteem is toegankelijk voor rolstoelen, scootmobiel, rollators/looprek en opvouwbare kinderwagens en medische hulpmiddelen zoals okselkrukken en adem-halingsapparaat;
- Bij de reservering moet duidelijk worden aangegeven dat er een rolstoel, scootmobiel, rollator of kinderwagen etc. meegaat;
- De klant mag bij het inrijden van de scootmobiel in de rolstoeltaxi, niet in de scoot-mobiel 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.

9.3 Roken

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

9.4 Eten en drinken

In de voertuigen is het niet toegestaan consumpties te nuttigen.

10. VERVOERVOORWAARDEN

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

11. OVERIGE BEPALINGEN

- Alle in onderhavig reglement opgenomen prijzen/tarieven zijn gebaseerd op prijspeil 2015.
- 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(s) en het regiecentrum.