

Inhoudsopgave

Wat is de Regiotaxi Holland Rijnland?	2
De Regiotaxi en de Wmo.....	2
Het reserveren van een rit	3
Welke gegevens geeft u door?.....	4
De Regiotaxi haalt u op	5
Uw reismogelijkheden	6
De prijs per kilometer	7
Betalen in de Regiotaxi	7
Begeleiding in de taxi	8
Hoe weet ik hoeveel ik nog kan reizen met de Regiotaxi?	8
Reistijden	9
Een half uur van tevoren reserveren vanaf ziekenhuizen	9
Ophaalpunten	9
Wat als de taxi te laat is? Of te vroeg?.....	9
Een klacht indienen of een compliment geven.....	10
U gaat verhuizen.....	11
Bij overlijden.....	11
Waar kan ik meer informatie krijgen?.....	11
Handige telefoonnummers	12

De Regiotaxi is een initiatief van het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland en wordt uitgevoerd door Noot Personenvervoer.

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. Januari 2023

Wat is de Regiotaxi Holland Rijnland?

De Regiotaxi Holland Rijnland is een combinatie tussen de bus en de taxi: de Regiotaxi haalt u thuis op en brengt u naar uw bestemming. Tijdens uw rit kunnen ook andere mensen opgehaald of weggebracht worden. Hoe duur uw rit is hangt af van het aantal kilometers dat u reist.

Voor wie is de Regiotaxi Holland Rijnland?

U kunt de Regiotaxi Holland Rijnland gebruiken als u in de regio Holland Rijnland woont. Holland Rijnland bestaat uit de gemeenten Alphen aan den Rijn, Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten en Zoeterwoude. Achterin deze folder vindt u een kaartje met alle gemeenten.

De Regiotaxi rijdt met verschillende soorten auto's. Hierdoor kunt u reizen als u een speciale indicatie heeft, zoals bijvoorbeeld een (elektrische) rolstoel, scootmobiel of rollator.

Ook een assistentie- of blindengeleidehond mag gratis met u mee.

Voor een kleine groep mensen is de Regiotaxi niet geschikt.

Bijvoorbeeld bij bepaalde medische aandoeningen zoals epilepsie, zware incontinentie, hyperactiviteit van de luchtwegen of onbehandelbare fobische aandoeningen. Ook wanneer u liggend vervoerd moet worden, is de Regiotaxi niet geschikt.

Is dit bij u het geval? Dan is er voor u een aparte regeling. Uw gemeente/ISD Bollenstreek kan u hier verder bij helpen. Uw zorgverzekering vergoedt ook bepaalde vormen van ziekenvervoer.

Door wie wordt u vervoerd?

De Regiotaxi Holland Rijnland wordt gereden door Noot Personenvervoer. U herkent alle auto's die worden gebruikt aan het logo van de Regiotaxi Holland Rijnland. De chauffeurs herkent u aan een goed leesbaar naamkaartje.

De Regiotaxi en de Wmo

Kunt u niet (meer) goed gebruik maken van het gewone openbaar vervoer? Dan kunt u een Wmo-indicatie voor de Regiotaxi aanvragen bij uw gemeente/ISD Bollenstreek. Wmo staat voor 'Wet maatschappelijke ondersteuning'.

U krijgt dan een pasje met een 'budget' voor de Regiotaxi. Dit budget bestaat uit het aantal kilometers dat u kunt reizen met de Regiotaxi. De gemeente betaalt de meeste kosten hiervan. U betaalt zelf een instapbedrag plus een kleine eigen bijdrage per kilometer.

De kilometers die u heeft gereisd worden automatisch van uw budget afgetrokken.

Uw eigen vervoerspas

Bij de Wmo-indicatie krijgt u een eigen vervoerspas voor de Regiotaxi. Hierop staan uw naam en een eigen pasnummer. De pas is dan ook alleen voor u persoonlijk bedoeld.

De pas houdt bij hoeveel kilometer u met de Regiotaxi gereden heeft. Aan het begin en het einde van de rit scant de chauffeur hiervoor uw vervoerspas. Uw rit wordt zo geregistreerd en de kilometers die u heeft gereisd van uw budget afgehaald. De chauffeur moet uw pas scannen; vergeet deze dan ook niet mee te nemen als u reist met de Regiotaxi.

Wat moet u doen als u uw vervoerspasje bent verloren of het is gestolen?

Bent u uw pasje kwijt? Meld dit dan direct bij de Klantenservice én bij uw gemeente/ISD Bollenstreek. Er wordt dan een nieuw pasje voor u gemaakt.

De telefoonnummers vindt u achterin deze folder.

Het reserveren van een rit

U kunt op verschillende manieren een rit met de Regiotaxi reserveren.

Let op! U moet uw rit minstens 2 uur van tevoren reserveren.

Maar hoe eerder u reserveert, hoe beter! Zeker voor ritten tijdens feestdagen.

Zorg dat u uw pasnummer bij de hand hebt en het adres waar u naartoe wilt.

Telefoon

Het telefoonnummer waarop u uw ritten kunt reserveren is **0900 – 20 22 368** (2 cent per minuut plus mogelijke kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon).

De reserveringslijn is 7 dagen per week bereikbaar van 06.00 uur 's ochtends tot 00.00 uur 's nachts.

Website

Op onze website www.regiotaxihollandrijnland.nl kunt u uw rit online reserveren.

App

U kunt de app "Regiotaxi Holland Rijnland" downloaden op uw smartphone of tablet. Met de app kunt u:

- een rit reserveren;
- zien waar de taxi zich op dat moment bevindt;
- uw oude ritten terugzien;
- naar de telefooncentrale bellen;
- uw mening geven over uw rit.

Anders

Is het voor u niet mogelijk een rit te reserveren op één van deze manieren? Neem dan contact op met de Klantenservice of laat iemand dit voor u doen. Samen zoeken we naar een oplossing op maat.

Welke gegevens geeft u door?

Als u een rit reserveert, hebben wij een aantal gegevens nodig.

- Uw naam en pasnummer.
- Uw telefoonnummer.
- Hoeveel mensen er mee gaan¹.
- Het adres van waar u wilt vertrekken en het adres waar u naar toe wilt.
- Hoe laat u wilt vertrekken of aankomen.
- Neemt u speciale bagage, zoals een rolstoel, rollator of scootmobiel mee?
- Neemt u andere bagage mee?
- Reist u met een assistentiehond?

Bagage

Voor uw 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 past in de kofferbak van een gewone auto.
- Een scootmobiel gaat mee als bagage. U kunt hier niet in blijven zitten bij het instappen of tijdens de rit.

Vooruit reserveren

Als u al weet hoe laat u terug wilt reizen, kunt u deze rit ook gelijk reserveren.

Reist u regelmatig met de Regiotaxi? U kunt al uw ritten tot één jaar vooruit alvast reserveren.

¹ Zie hiervoor ook de kopjes ‘Kinderen’ en ‘Begeleiding’ op pagina 8.

Geen gehoor?

U hoort binnen 60 seconden iemand aan de telefoon te krijgen. Is dit na 3 minuten nog niet het geval, dan kunt u ervoor kiezen om teruggebeld te worden. U behoudt uw plek in de wachtrij, maar hoeft zelf niet aan de lijn te blijven en te wachten.

U belt mobiel

Als u met een mobiele telefoon belt, krijgt u direct de keuze om teruggebeld te worden. Ook dan behoudt u uw plek in de wachtrij.

De Regiotaxi haalt u op

15 minuten eerder of later

De Regiotaxi haalt u maximaal 15 minuten eerder of later op dan de tijd waarop u heeft gereserveerd.

Heeft u gereserveerd om ergens op een bepaalde tijd aan te komen? Dan brengt de Regiotaxi u precies op tijd of maximaal 15 minuten eerder.

Houdt u dus rekening met dit verschil.

Herinnering en terugbelservice

Ongeveer 2 uur voor uw rit, ontvangt u (als dit mogelijk is) een e-mail of bericht op uw mobiele telefoon over de rit die u heeft gereserveerd.

Gaat de reis onverhoopt niet door? Geef dit dan alstublieft door bij de reserveringslijn: **0900 – 20 22 368** (2 cent per minuut plus mogelijke kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon).

Zodra de taxi naar u onderweg is, belt de chauffeur u op om te zeggen dat hij of zij eraan komt. Zo hoeft u minder lang te wachten en kunt u zich rustig voorbereiden om te vertrekken. Vergeet daarom niet uw telefoonnummer door te geven als u uw rit reserveert! Net als het nummer waarop u voor de terugreis gebeld kunt worden.

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

De taxi haalt u op

De Regiotaxi haalt u op en de chauffeur begeleidt u naar de taxi of de voordeur. Bij een flat of verzorgingstehuis is de voordeur de centrale buitendeur. Bij een ziekenhuis, winkelcentrum of (bus)station telt de ingang hiervan als 'voordeur'. De chauffeur helpt u bij het in- en uitstappen.

Reist u met een scootmobiel? Dan gaat deze mee als bagage. U kunt hier niet in blijven zitten bij het instappen of tijdens de rit.

Wanneer de Regiotaxi u komt ophalen, wordt verwacht dat u klaar staat om te vertrekken.

In de Regiotaxi geldt een rookverbod. Ook de elektronische sigaret is niet toegestaan.

Omrijden

De chauffeur kan onderweg ook andere klanten ophalen of wegbrengen. Hierdoor rijdt u misschien om of lijkt uw route niet zo logisch. Hier gelden dan ook 'spelregels' voor:

Is uw rit 12 kilometer of minder? Dan mag u niet meer dan 20 minuten extra reistijd hebben.

Is uw rit 13 tot 25 kilometer lang? Dan mag u niet meer dan 30 minuten extra reistijd hebben.

Gaat uw reis niet door?

Gaat uw reis niet door? Geef dit dan alstublieft zo snel mogelijk door op het telefoonnummer **0900 – 20 22 368** (2 cent per minuut plus mogelijke kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon). Zo voorkomt u dat de chauffeur voor niets bij u aan de deur komt.

Uw reismogelijkheden

U kunt vanaf uw vertrekadres een rit van maximaal 25 kilometer maken.

Wilt u verder reizen? Dan betaalt u een hogere prijs per kilometer. Reist u met meerdere personen, dan geldt deze prijs per kilometer voor het hele gezelschap.

Het maximum van 25 kilometer geldt niet voor puntbestemmingen.

Puntbestemmingen

Een puntbestemming is een adres waar u altijd naar toe kunt reizen, ook als dit verder weg ligt dan 25 kilometer.

Er is een groot aantal puntbestemmingen vastgelegd, de meeste naar medische instellingen. Heeft u een reis die voor u echt noodzakelijk is, maar meer dan 25 kilometer is? Dan is het mogelijk dat dit adres voor u een persoonlijke puntbestemming wordt. Neem hiervoor contact op met uw gemeente/ISD Bollenstreek.

U reist een keer als OV-reiziger

Reist u met de Regiotaxi als OV-reiziger (dat wil zeggen: zonder uw Wmo-pas en tegen een hogere prijs) en u wilt terugreizen vanuit het 'buitengebied', dan moet u uw terugreis tegelijk met de heenreis reserveren. Het buitengebied zijn alle adressen die niet in één van de 13 gemeenten binnen Holland Rijnland liggen. Op pagina 3 worden deze gemeenten benoemd.

De prijs per kilometer

De gemeente bepaalt ieder jaar de prijs per kilometer. Zodra deze bekend is, kunt u dit, onder andere, lezen in de gemeenteberichten in de huis-aan-huiskrant of de website van de Regiotaxi (www.regiotaxihollandrijnland.nl).

U betaalt het aantal kilometers dat u reist via de kortste route over de openbare weg tussen uw vertrekadres en uw aankomstadres. Daarbij betaalt u ook een instapbedrag in de vorm van een vast aantal kilometers.

Als u uw reis reserveert, vertelt de telefonist u hoeveel de rit gaat kosten en hoeveel budget u nog heeft.

Assistentiehonden en blindengeleidehonden mogen gratis mee in de taxi. Kleine huisdieren in een reistas of reismand mogen ook gratis met u mee.

Heeft u medische begeleiding nodig? Deze begeleider reist gratis met u mee. U vindt hier meer informatie over onder het kopje 'Begeleiding in de taxi'.

Kinderen

Kinderen onder de 4 jaar mogen gratis met u mee in de Regiotaxi. Hiervoor geldt maximaal 2 kinderen per betalende volwassene.

Kinderen van 4 tot 12 jaar reizen met u mee voor hetzelfde bedrag dat u voor de rit betaalt. Ook hier geldt maximaal 2 kinderen per betalende volwassene.

Betalen in de Regiotaxi

Als u de rit reserveert vertelt de telefonist(e) u hoeveel de rit kost. U kunt het bedrag via automatische incasso betalen. Het bedrag wordt dan automatisch van uw rekening afgeschreven. Dit is veilig en u heeft er geen omkijken naar. U kunt bij de Klantenservice een formulier hiervoor krijgen en gratis terugsturen. U kunt het bedrag natuurlijk ook in de taxi pinnen.

Contant geld wordt niet meer aangenomen in de Regiotaxi

Voor uw veiligheid en die van de chauffeur wordt contant geld niet aangenomen in de Regiotaxi.

Is dit voor u een probleem? Geef dit dan duidelijk aan als u de rit reserveert

en zorg dat u het bedrag gepast bij u hebt. De chauffeur heeft geen wisselgeld bij zich.

Begeleiding in de taxi

Sociale begeleiding

Wilt u een rit maken met de Regiotaxi en hierbij iemand meenemen? Dat kan. Deze persoon reist dan met u mee voor hetzelfde bedrag dat u in de taxi betaalt. De voorwaarde is wel dat u en de begeleider de reis volledig samen afleggen.

Is deze extra persoon noodzakelijk omdat u medische begeleiding nodig heeft? Lees dan de onderstaande kopjes goed door.

Medische begeleiding

Soms kan het nodig zijn dat er iemand met u meereist, bijvoorbeeld om medische redenen. U kunt dit aangeven bij uw gemeente/ISD Bollenstreek. 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.

Let op! Deze begeleider wordt dan verplicht

Als een medisch begeleider noodzakelijk is en gratis met u mee mag, dan komt dit ook zo achter uw naam te staan. Dit betekent dat u altijd een begeleider moet meenemen in de Regiotaxi. Ook hier geldt dat u en de begeleider de reis volledig samen afleggen.

OV-begeleiderskaart

Bent u in het bezit van een OV-begeleiderskaart? Lever hier dan een kopie van in bij de Klantenservice. De begeleider reist dan gratis met u mee. Deze begeleiding is niet verplicht.

Verandert er iets?

Verandert er iets in uw situatie, bijvoorbeeld op medisch gebied? Geef dit dan door aan uw Wmo-consulent bij de gemeente/ISD Bollenstreek. Die bekijkt of dit iets betekent voor uw ritten of uw begeleiding.

Hoe weet ik hoeveel ik nog kan reizen met de Regiotaxi?

Als u de Regiotaxi belt om een rit te reserveren, hoort u van de telefonist hoeveel kilometers u al heeft verbruikt en hoeveel u nog kunt reizen. U kunt dit ook op ieder ander moment navragen.

Reistijden

De Regiotaxi Holland Rijnland rijdt 7 dagen per week van 06:00 uur 's ochtends tot 01:00 uur 's nachts.

Tijdens de jaarwisseling stopt het Regiotaxivervoer op 31 december om 22.00 uur en start weer op 1 januari om 06.00 uur.

Een half uur van tevoren reserveren vanaf ziekenhuizen

Heeft u een afspraak bij een polikliniek of in het ziekenhuis? Dan weet u vaak niet precies hoe laat u klaar bent. Daarom geldt er hier een kortere wachttijd voor u.

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 ritten vanaf een ziekenhuis of polikliniek die binnen de regio Holland Rijnland ligt. Op pagina 3 vindt u alle gemeenten die hieronder vallen.

Ophaalpunten

De Regiotaxi heeft een aantal ophaalpunten. Dit zijn 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.

U vindt de ophaalpunten bij:

- Station Leiden Centraal (aan de LUMC-kant);
- in de Breestraat in Leiden naast de bushalte;
- op het Bevrijdingsplein in Leiden;
- bij de bushalte bij het Winkelhof in Leiderdorp;
- bij de Aarhof in Alphen aan den Rijn.²

Wat als de taxi te laat is? Of te vroeg?

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 bellen wij u zo snel mogelijk op. Op zijn laatst 5 minuten nadat de taxi er uiterlijk had moeten zijn. (Vergeet niet dat de taxi 15 minuten later mag komen.)

² Dit zijn de ophaalpunten op 1 januari 2023. Dit kan veranderen. De meest recente informatie vindt u altijd op www.regiotaxihollandrijnland.nl.

Zorg er daarom voor dat uw juiste telefoonnummer bij de centrale bekend is.

Is de taxi te vroeg? Dan wacht de chauffeur tot het tijd is om te vertrekken. Dit is dus 15 minuten eerder dan de tijd waarop u de taxi gereserveerd heeft. Bent u al klaar om mee te gaan, dan kunt u natuurlijk gewoon instappen.

Er is helemaal geen taxi gekomen

Als er helemaal geen taxi bij u is gekomen, is er de mogelijkheid om een particuliere taxi te reserveren. Let op! Hier gelden voorwaarden voor.

- Als de Regiotaxi er nog niet is na de 15 minuten die de taxi te laat mag komen, neemt u contact op met de reserveringslijn: **0900 – 20 22 368** (2 cent per minuut plus mogelijke kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon).
- De telefonist(e) noteert dat er nog geen taxi bij u is en vraagt u om nogmaals te bellen, als deze er na 30 minuten nog steeds niet is.
- Is de taxi er dan nog steeds niet, dan vraagt de telefonist(e) of u de rit wilt annuleren. Zo ja, dan kunt u een particuliere taxi reserveren.
- De kosten hiervan krijgt u vergoed. U dient wel de bon van de rit in te leveren bij de Klantenservice.

Een klacht indienen of een compliment geven

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 plus mogelijke kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon.)

Schriftelijk:

Regiotaxi Holland Rijnland
Antwoordnummer 2152
6710 VA Ede
(Een postzegel is niet nodig)

Internet:

Op de website van de Regiotaxi (www.regiotaxihollandrijnland.nl) vindt u een aparte pagina over klachten en complimenten doorgeven.

E-mail:

Stuur uw klacht per e-mail naar ons toe.
Het e-mailadres is klantenservice@noot.nl.

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 10 werkdagen een reactie.
Is uw klacht gegrond, dan ontvangt u uw eigen bijdrage terug.

U gaat verhuizen

Gaat u verhuizen naar een andere gemeente én heeft u een Wmo-pas, dan krijgt u een nieuwe pas van de gemeente waar u gaat wonen. Ritten die u al vooruit heeft gereserveerd op de oude pas, vervallen hierdoor. Vergeet daarom niet deze ritten nogmaals door te geven.

Bij overlijden

Wanneer een pashouder van de Regiotaxi overlijdt, kunt u de gemeente/ISD Bollenstreek vragen hem of haar uit het systeem van de Regiotaxi te verwijderen. Ritten die al gereserveerd stonden, worden hierdoor ook automatisch afgezegd.

Waar kan ik meer informatie krijgen?

Heeft u nog vragen over de Regiotaxi, dan kunt u bellen met de Klantenservice. De Klantenservice is op werkdagen bereikbaar van 09.00 uur 's ochtends tot 17.00 uur 's middags.

Het telefoonnummer hiervoor is **0900 – 20 22 369** (2 cent per minuut plus mogelijke kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon).

Heeft u vragen over de Wmo en de vergoeding die u ontvangt van de gemeente, dan kunt u contact opnemen met de Wmo-afdeling van uw gemeente, de ISD Bollenstreek of Tom in de Buurt. De telefoonnummers staan achterin deze folder vermeld.

Handige telefoonnummers

Een rit reserveren

0900 – 20 22 368

2 cent per minuut plus mogelijke kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon.

Open van 06.00 uur 's ochtends tot 00.00 uur 's nachts.

Klantenservice

0900 – 20 22 369

Voor informatie, klachten en complimenten of suggesties.

2 cent per minuut plus mogelijke kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon.

Open op werkdagen van 09.00 uur 's ochtends tot 17.00 uur 's middags.

Regiotaxi Holland Rijnland

Antwoordnummer 2152

6710 VA Ede

De Wmo-afdeling in uw gemeente

Alphen aan den Rijn	088 – 900 45 67	(Tom in de Buurt)
Hillegom	0800 – 956 70 00	(ISD Bollenstreek)
Kaag en Braassem	088 – 900 45 67	(Tom in de Buurt)
Katwijk	071 – 406 50 00	
Leiden	14 – 071	
Leiderdorp	071 – 545 85 00	
Lisse	0800 – 956 70 00	(ISD Bollenstreek)
Nieuwkoop	088 – 900 45 67	(Tom in de Buurt)
Noordwijk	0800 – 956 70 00	(ISD Bollenstreek)
Oegstgeest	071 – 519 14 99	
Teylingen	0800 – 956 70 00	(ISD Bollenstreek)
Voorschoten	14 – 071	
Zoeterwoude	071 – 580 63 00	
Holland Rijnland	071 – 523 90 90	

www.regiotaxihollandrijnland.nl