

KENMERKENBRIEF REGIOTAXI

Bent u inwoner van Alphen aan den Rijn, Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten of Zoeterwoude?

Dan kunt u gebruik maken van de Regiotaxi Holland Rijnland.



De Regiotaxi Holland Rijnland is een combinatie tussen de bus en de taxi: de taxi haalt u thuis op en brengt u naar uw bestemming. De chauffeur kan onderweg ook andere klanten ophalen of wegbrengen.

De Regiotaxi wordt uitgevoerd door Noot Personenvervoer. U herkent de chauffeurs en voertuigen aan het logo van de Regiotaxi.

REISMOGELIJKHEDEN

U kunt met de Regiotaxi maximaal 25 kilometer reizen. Wilt u verder reizen? Dan betaalt u een hogere prijs per kilometer. Daarbij zijn er diverse 'puntbestemmingen' ingericht: hier kunt u naar toe reizen, ook als dit verder is dan 25 kilometer. 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.

RIJTIJDEN

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

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

RESERVEREN

Telefoon: 0900 – 20 22 368*. De telefooncentrale is open van 06.00 uur 's ochtends tot 00.00 uur 's nachts.

Internet: www.regiotaxihollandrijnland.nl

App: Regiotaxi Holland Rijnland

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.

Reist u vanaf een ziekenhuis of polikliniek binnen de regio (zie bovenaan) óf vanaf één van de ophaalpunten? Dan kunt u de taxi al 30 minuten van tevoren reserveren.

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

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.

AFZEGGEN

Gaat uw reis niet door? Geef dit dan alstublieft zo snel mogelijk door bij de reserveringslijn. Zo voorkomt u dat de chauffeur voor niets bij u aan de deur komt.

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.

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.

OPHALEN EN AFZETTEN

De Regiotaxi haalt u op en de chauffeur begeleidt u naar de taxi of de voordeur. Bij een flat of verzorgingstehuis is dat de centrale buitendeur. Bij een ziekenhuis, winkelcentrum of (bus)station telt de ingang hiervan als 'voordeur'. Wanneer de Regiotaxi u komt ophalen, wordt verwacht dat u klaar staat om te vertrekken. Maak daarom gebruik van de terugbelservice.

COMBINEREN EN 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.

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

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.

TOEGANKELIJKHEID

Voor de Regiotaxi worden verschillende soorten auto's ingezet. 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.

COMFORT

De chauffeur helpt u bij het in- en uitstappen en begeleidt u naar de taxi of de voordeur. In de Regiotaxi geldt een rookverbod. Ook de elektronische sigaret is niet toegestaan. Huisdieren, in een reismand, mogen gratis met u mee.

OPHAALPUNTEN

Er zijn enkele centrale ophaalpunten voor de Regiotaxi. Deze zijn te vinden op drukke en onoverzichtelijke plaatsen, zodat u en de chauffeur hier eenvoudig kunnen afspreken. Hier vindt u de ophaalpunten: aan de achterzijde van Station Leiden Centraal (naast Lebkov); op de Breestraat in Leiden, naast de bushalte; bij het winkelcentrum Bevrijdingsplein in Leiden; bij het Winkelhof in Leiderdorp, naast de bushalte Heinsiuslaan; en bij het winkelcentrum de Aarhof in Alphen aan den Rijn.

TARIEVEN EN BETALEN

De prijs per kilometer wordt ieder jaar opnieuw bepaald. 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. 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. Natuurlijk kunt u het bedrag dat u moet betalen ook in de taxi pinnen.

CONTANT GELD WORDT NIET 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.

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. 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 houdt in dat u altijd moet reizen met een begeleider.

OV-BEGELEIDERSKAART

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

KINDEREN MEENEMEN IN DE REGIOTAXI

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 kunnen met u meereizen voor hetzelfde bedrag dat u voor de rit betaalt. Ook hier geldt maximaal 2 kinderen per betalende volwassene.

KLACHTEN

Heeft u een klacht? Bel dan de klantenservice om deze door te geven: 0900 – 20 22 369*. Of geef de klacht schriftelijk door via www.regiotaxihollandrijnland.nl, per e-mail via klantenservice@noot.nl of per brief: Regiotaxi Holland Rijnland, Antwoordnummer 2152, 6710 VA Ede (een postzegel is niet nodig). Geef bij uw klacht altijd uw naam en pasnummer door, een omschrijving van de klacht en de datum/tijd van de gebeurtenis.

KLANTENSERVICE

Voor klachten, suggesties, een formulier voor automatische incasso en andere vragen kunt u bellen met de Klantenservice: 0900 – 20 22 369*. Zij zijn bereikbaar op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur.

* 2 cent per minuut plus mogelijke kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon.
2023. Aan de informatie in deze brief kunnen geen rechten worden ontleend.