

Rond de feestdagen

De feestdagen betekenen extra drukte voor de Regiotaxi. Het is daarom raadzaam uw rit tijdig te reserveren. Wij vragen u om zodra u weet dat u tijdens de feestdagen gebruik wilt maken van de Regiotaxi uw rit te reserveren.

Op Oudejaarsavond en Nieuwjaarsdag gelden er aangepaste tijden voor de Regiotaxi. Op Oudejaarsavond rijdt de taxi tot 22.00 uur. Om 6.00 uur de volgende ochtend is de Regiotaxi weer beschikbaar.

Nieuwsbrief

December 2009



REGIOTAXI



0900 20 22 368

De Regiotaxi

Vervoer van deur tot deur. Voor iedereen. Dus ook voor u!



Zeven dagen per week, 24 uur per dag rijdt de Regiotaxi voor inwoners van de Leidse Regio. De Regiotaxi is een bijzondere vorm van openbaar vervoer: deels bus en deels taxi.

Dit betekent dat de chauffeur u naar uw bestemming brengt, terwijl onderweg ook andere passagiers worden opgehaald of afgezet op hun eindbestemming. Vaak wordt gedacht dat de Regiotaxi alleen voor ouderen bedoeld is, maar niets is minder waar. Of u nu uw kleinzoon wilt bezoeken, wilt winkelen met een vriendin of

's avonds naar de disco wilt, de Regiotaxi is er voor iedereen!

Hoewel iedereen van de Regiotaxi gebruik mag maken, is het wel waar dat de Regiotaxi speciaal is uitgerust voor minder-valide reizigers. Rolstoelen, scootmobielen en rollators kunnen allemaal meegenomen worden in de taxi. Verderop in deze nieuwsbrief leest u er meer over.

Reizigers met een indicatie voor Wmo-vervoer ontvangen een reizigerspas, waardoor zij tegen een sterk gereduceerd tarief kunnen reizen.

Beleefdheid is het sleutelwoord

“Goedemorgen Regiotaxi, u spreekt met Arjo.” Misschien heeft u Arjo al eens aan de telefoon gehad, bij het reserveren van uw taxirit. Arjo Boerman werkt sinds een jaar als telefonist bij Connexion Taxi Services in IJsselmuiden. Dagelijks reserveert hij tientallen taxiritten voor de Regiotaxi. “Samen met 200 andere collega's boeken we de ritten voor de inwoners van de Leidse Regio in.”

“Een jaar geleden ben ik hier gaan werken. Om onze reizigers goed te woord te staan, is het belangrijk dat we weten waarover we praten. Daarom moeten we alle regels van de Regiotaxi eerst uit ons hoofd leren. Dan maken wij daarover een examen. Pas wanneer je geslaagd bent, mag je daadwerkelijk aan de telefoon zitten. De eerste dagen was ik wel nerveus hoor. Er zijn natuurlijk niet alleen mensen die een rit willen boeken die je bellen, maar ook mensen

die allerlei andere vragen hebben. Dat was best pittig in het begin!”

Nu ruim een jaar later heeft Arjo veel plezier in zijn werk. “Het is belangrijk dat je geconcentreerd werkt. Een foutje sluipt er zomaar in. Daarom is het belangrijk dat ik in een bepaalde volgorde de informatie in het boekingsstelsel zet. Daarvoor stel ik de vragen aan de reiziger. Doe ik dat niet, dan zul je altijd zien dat ik iets belangrijks over het hoofd heb gezien. Het mag natuurlijk niet zo zijn dat als iemand met een rolstoel reist er uiteindelijk een verkeerd voertuig voor komt rijden. Het herhalen van wat de reiziger precies bestelt, is daarbij heel belangrijk.”

Beleefdheid is het sleutelwoord voor Arjo. “Wanneer je beleefd blijft, begrip toont en reizigers de juiste uitleg geeft, dan kun je heel veel bereiken. Dan krijg ik soms zelfs te horen ‘bedankt lieverd’! Dan is mijn dag helemaal goed!”



Arjo Boersma in gesprek met een Regiotaxi-reiziger

Het reserveren van uw rit

Wanneer u heeft besloten dat de Regiotaxi u van dienst kan zijn, kunt u uw rit gaan reserveren.

U kunt hiervoor:

- bellen met 0900 - 20 22 368 (lokaal tarief), of
- gebruikmaken van de Visicom op 038 - 339 48 92, of
- faxen naar: 038 - 339 48 41, of
- via internet bestellen. Wmo-reizigers kunnen reserveren op <http://www.cts-portal.nl/wmo/leiden> (Let op: dit adres is geldig per 1 januari 2010. Het kan dus voorkomen dat uw eerder opgeslagen adres niet meer werkzaam is). Heeft u geen Wmo-vervoersindicatie dan kunt u uw reservering doen op <http://www.cts-portal.nl/cvv/leiden>.

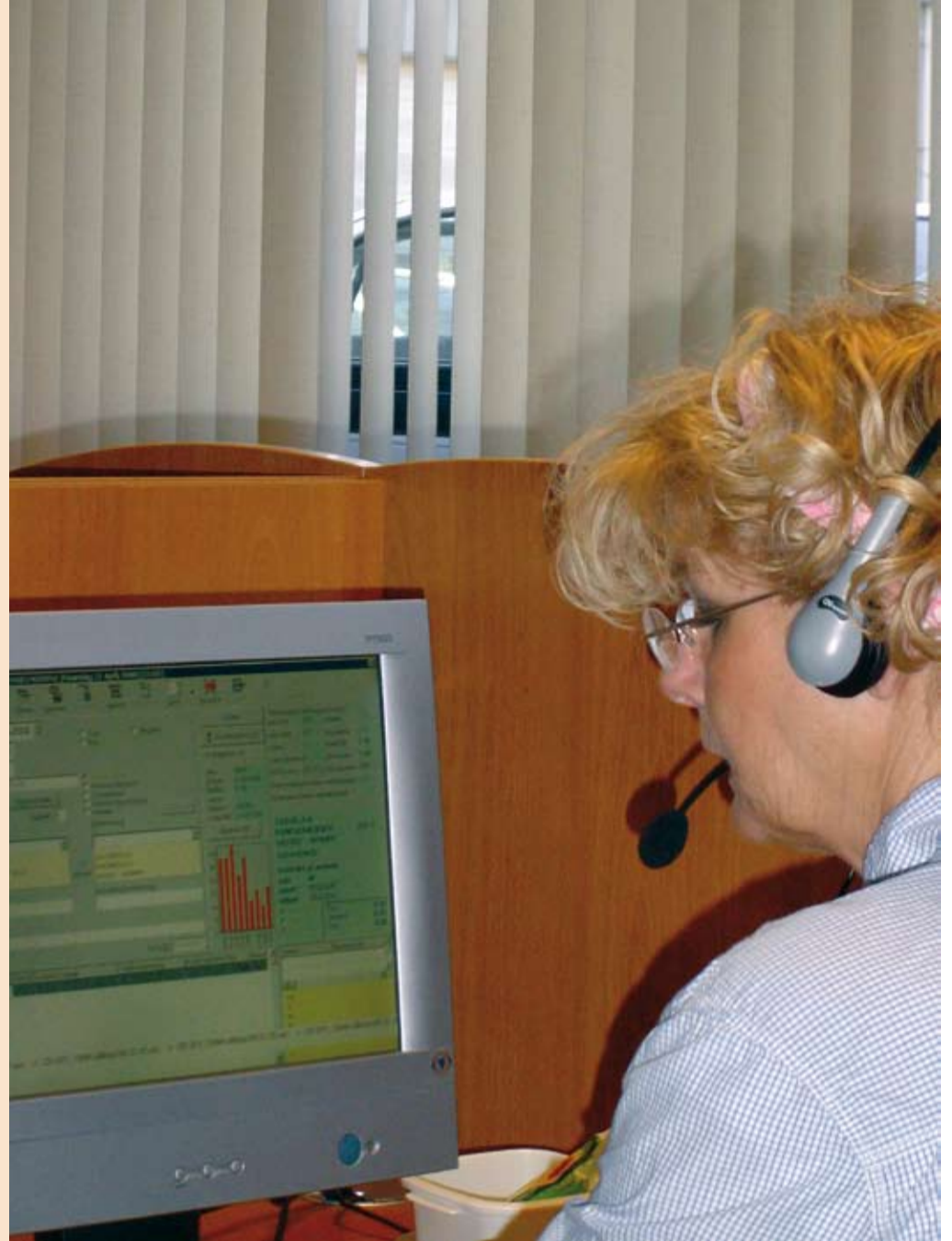
Uw reservering dient tenminste één uur voor uw vertrektijd te zijn doorgegeven. Natuurlijk kunt u uw terugrit tegelijkertijd boeken. Als het een terugrit uit het buitengebied is, moet dat zelfs.

Wilt u zeker weten dat u op tijd op uw bestemming aankomt, dan kunt u een rit op aankomsttijd boeken. Deze reserveringen moeten echter minstens twee uur van tevoren door u worden aangegeven. Geeft u duidelijk aan dat u op tijd aanwezig moet zijn?

Bij het reserveren per telefoon wil de telefonist(e) graag enkele zaken van u weten:

- uw pasnummer;
- uw vertrekpunt;
- hoe laat u opgehaald wilt worden;
- voor hoeveel personen u de reis boekt;
- of u een rolstoel, scootmobiel of rollator meeneemt.

Wanneer u regelmatig van de Regiotaxi gebruikmaakt, kunt u tot een jaar van tevoren uw ritten boeken. Makkelijk wanneer u bijvoorbeeld regelmatig dezelfde bijeenkomst bezoekt!



De taxi komt voor

Door het bijzondere karakter van de Regiotaxi, waarbij meerdere passagiers naar hun eigen bestemming worden gebracht, kan het voorkomen dat een rit uitloopt. Ook hebben soms passagiers wat meer moeite met in- of uitstappen en zijn files ook zeker geen zeldzaam verschijnsel in deze regio. Daarom is afgesproken dat de Regiotaxi een kwartier voor tot een kwartier na de tijd waarop u opgehaald wil worden, mag komen voorrijden. Houdt u hierin uw planning rekening mee.

Wanneer de taxi bij u aankomt, wordt verwacht dat u gereed staat om in te stappen. Om dit wat makkelijker te maken, kunt u gebruikmaken van de gratis terugbelservice. De chauffeur belt u dan ongeveer 5 minuten voordat de taxi aankomt, op. De chauffeur haalt u vervolgens bij uw voordeur op. Woont u in een flat of verzorgingstehuis, dan is dit de centrale buitendeur. De chauffeur zal altijd laten weten dat hij/zij er is!

Wat kost de Regiotaxi?

De tarieven voor de Regiotaxi worden ieder jaar opnieuw vastgesteld. Soms verandert er niets voor u, soms is een kleine verhoging noodzakelijk. Vanaf 1 januari 2010 gelden de volgende tarieven in de Regiotaxi.

	Dag	Nacht
CVV/OV-reiziger	€ 2,65	€ 3,65
Wmo-reiziger	€ 0,50 per zone geldt ook voor instapzone	€ 1,50
Wmo-reiziger 65+	€ 0,35 per zone geldt ook voor instapzone	€ 1,35

Wanneer u van de gemeente een Wmo-vervoersindicatie hebt gekregen, krijgt u een aantal zones van de gemeente om te reizen. U betaalt hier zelf slechts een kleine eigen bijdrage voor.

Wilt u reizen tussen 1.00 uur 's nachts tot 6.00 uur 's ochtends, dan betaalt u een euro per zone extra voor het nachttarief.

Reist u meer dan 5 zones?

Het is mogelijk om verder dan 5 zones te reizen. U gaat dan vanaf de 5e zone niet meer in zones, maar per kilometer betalen. U betaalt € 2,04 per kilometer.

Ophaalpunten

Soms is een plek zo groot of onoverzichtelijk dat u niet precies weet waar u de Regiotaxi kunt verwachten. Of andersom natuurlijk, de chauffeur weet niet wie hem gebeld heeft. Daarom zijn op een aantal plekken ophaalpunten geplaatst. U kunt afspreken om hier opgehaald te worden en u treft de chauffeur bij het bord. Daarbij is het bij een ophaalpunt voldoende als u een half uur van tevoren belt om opgehaald te worden.

Eén ophaalpunt vindt u bij het **Station Leiden (stadszijde)**, maar let op: dit is niet bij de taxistandplaats, maar juist aan de andere kant, bij de bushaltes. Het bord staat tegen de fietsenstalling aan. De overige twee punten vindt u bij de **bushalte Winkelhof in Leiderdorp** en op de **Breestraat in Leiden**, bij de bushalte tegenover de V&D.

Reizen met een vervoerspas

Wanneer u van de gemeente een indicatie voor Wmo-vervoer hebt ontvangen, krijgt u hierbij een vervoerspas die u in de Regiotaxi kunt gebruiken. Hiermee krijgt u niet alleen korting op het reizen met de Regiotaxi. Wanneer u bij het reserveren uw pasnummer noemt, verschijnen al uw persoonlijke gegevens bij de telefonist(e) in beeld. Hij/zij weet dan direct of u reist met een rolstoel, rollator of scootmobiel.

De chauffeur is overigens verplicht uw rit te bevestigen in zijn ritsysteem. Daarom verzoeken wij u altijd bij het instappen uw pas aan de chauffeur te geven.

Heeft u geen Wmo-vervoersindicatie, maar wilt u wel het gemak dat de pas biedt bij reserveringen? Vraag dan een zogeheten CVV-pas aan bij Connexion Taxi Services, telefoon 0900 - 20 22 368.

Het vervoersgebied

Hiernaast treft u de zonekaart van de Regiotaxi aan. Hier ziet u het totale gebied van de Leidse Regio in een dikke paarse lijn afgetekend staan. Binnen dit gebied kunt u sowieso reizen met de Regiotaxi en wordt er gerekend in zones; deze worden aangegeven met dunne oranje lijnen.

Wilt u graag hierbuiten reizen, dan kan dat tot maximaal 5 zones, gerekend vanaf uw woonplaats.

Reist u verder dan 5 zones dan geldt echter een kilometertarief, in plaats van de zonegrenzen.

Het kilometertarief betaalt u per reizend gezelschap.

Voor ritten naar en van het buitengebied dient u uw terugrit tegelijkertijd met reservering van de heenrit te boeken.

Legenda



Waar reist u heen?

In september heeft de Regiotaxi totaal 12.425 reiziger vervoerd. Dit zijn natuurlijk ontzettend veel ritten, maar waar reist u zoal heen?

1. Ziekenhuis Rijnland Leiderdorp
2. Ziekenhuis LUMC Hoofdingang
3. Zorgcentrum Jacobus
4. Ziekenhuis Diaconnesse poli ingang
5. Zorgcentrum Zuydtwijk

Hoeveel reizigers maken gebruik van Regiotaxi?

April | 12.557

Mei | 12.331

Juni | 11.760

Juli | 11.340

Augustus | 10.980

September | 12.425

Er zijn al veel mensen die het gemak van de Regiotaxi hebben ontdekt. Hiernaast ziet u heel duidelijk dat er in de vakantieperiode ook minder mensen gebruikmaken van het vervoer. Na de zomerperiode maken weer steeds meer mensen gebruik van de Regiotaxi.

Tegoebonnen

Hoe vervelend ook, het kan gebeuren dat de Regiotaxi te laat komt. Hij kan dan later komen dan de 15 minuten die hij maximaal te laat mag komen. Of te vroeg. Maar ook als u een aankomsttijd heeft afgesproken en die wordt niet gehaald.

Om u hierin enigszins tegemoet te komen, ontvangt u van de chauffeur een tegoedbon voor één zone. U kunt de bonnen natuurlijk ook sparen voor een rit tot maximaal 5 zones.

Wanneer u gebruik wilt maken van de tegoedbonnen, dan moet u dit even melden wanneer u uw rit reserveert.

Terugbelservice

U heeft al kunnen lezen dat u gebruik kunt maken van de gratis terugbelservice. U krijgt dan een melding dat de taxi in aantocht is, zodat u weet dat u klaar kunt gaan staan. Tot voor kort was dit een automatisch systeem, waarbij u werd toegesproken door een bandje.

Dit is natuurlijk onpersoonlijk en soms niet altijd even accuraat. Daarom is sinds augustus 2009 een groot deel van de Regiotaxi's voorzien van een zogeheten 'warme' terugbelservice. Hierbij wordt u door uw chauffeur zelf opgebeld dat hij onderweg is. Of wanneer dat zo mocht uitkomen, dat hij vertraging heeft opgelopen en dat hij iets later komt.

De chauffeur beschikt overigens niet zelf over uw nummer en kan dit ook niet achterhalen. De chauffeur belt u via de centrale.

Door de grote technische aanpassingen zijn helaas nog niet alle wagens van deze apparatuur voorzien. Het kan dus nog steeds voorkomen dat het bandje u belt. De telefonist bij wie u uw rit boekt, weet niet van tevoren welke van de twee het geval zal zijn.

Klachten

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over het vervoer. U hebt bijvoorbeeld te lang op de taxi gewacht, de rit duurde te lang of het duurde te lang voordat u de telefonist(e) aan de telefoon kreeg. U kunt dan een klacht indienen bij Connexion Taxi Services. Zij onderzoeken uw gebeurtenis en beoordelen uw klacht. Binnen 10 werkdagen nadat Connexion uw klacht heeft ontvangen, krijgt u antwoord terug. U kunt op verschillende manieren uw klacht indienen.

Bellen

Zo kunt u bellen met 0900 - 20 22 369. De telefonist(e) schrijft uw gegevens op en u wordt door de klantenservice teruggebeld.

Schrijven

U kunt ook per brief uw klacht indienen: Connexion Taxi Services, t.a.v. Klantenservice, Antwoordnummer 2125, 8070 WB IJsselmuiden

Of gebruikmaken van de antwoordkaart. Deze kaart ligt in de taxi en kunt u gratis meenemen. Het is wel belangrijk dat u bij uw klacht altijd uw naam, pasnummer (eventueel), een omschrijving van de klacht en de datum/tijd van de gebeurtenis opschrijft.

Niet tevreden over de klachtafhandeling?

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht dan kunt u dit aangeven bij de opdrachtgever van de Regiotaxi. U kunt dit via internet doen: www.hollandrijnland.net. Ook de Geschillencommissie Openbaar Vervoer kunt u hiervoor benaderen, via www.sgc.nl.

Vragen?

- > Voor al uw vragen en opmerkingen over de Regiotaxi kunt u bellen met de klantenservice: 0900 - 20 22 369 (lokaal tarief).
- > Voor vragen over uw Wmo-vergoeding, kunt u contact opnemen met de Wmo-afdeling van uw eigen gemeente.
- > Op www.hollandrijnland.net vindt u uitgebreide informatie en alle meest gestelde vragen over de Regiotaxi.



Puzzel Regiotaxi

Alle woorden uit de lijst zijn kriskras (horizontaal, verticaal, diagonaal) verborgen in het veld met letters. Sommige letters worden meer dan één keer gebruikt. Als u alle woorden uit de lijst in het letterveld hebt doorgestreept, vormen de overgebleven letters een zin.

De oplossing van deze puzzel kunt u tot 15 januari 2010 sturen naar: De Regiotaxi, Postbus 558, 2300 AN Leiden.

Onder de goede inzendingen worden 5 boekenbonnen van € 25,- verloot. De oplossing en de winnaars worden na 18 januari 2010 bekendgemaakt op onze website www.hollandrijnland.net.

L	E	D	R	O	G	N	E	K	E	O	B	D	S	C
E	R	Z	I	T	P	L	A	A	T	S	E	N	C	O
R	O	E	G	T	E	G	O	E	D	B	O	N	O	N
N	L	B	E	L	L	E	N	I	R	O	N	E	O	T
E	S	E	R	V	I	C	E	U	T	E	A	T	T	A
Z	T	B	E	G	E	L	E	I	D	E	R	T	M	N
I	O	F	L	A	T	F	X	I	I	I	E	E	O	T
E	E	S	V	E	F	R	E	C	V	V	I	Z	B	E
R	L	V	O	U	E	L	O	M	W	R	Z	T	I	L
G	L	A	A	P	I	X	A	T	V	O	I	S	E	E
I	O	H	R	E	T	N	E	E	M	E	G	A	L	F
L	C	I	S	A	P	R	E	O	V	R	E	V	E	O
I	R	E	I	S	T	I	J	D	D	P	R	N	E	O
E	R	E	E	R	E	G	I	O	T	A	X	I	O	N
V	S	T	A	A	L	P	P	A	T	S	P	O	N	Z

BOEKEN
BEGELEIDER
BELLEN
CHAUFFEUR
CONTANT
CVV
FLAT

GEMEENTE
GORDEL
LEIDEN
OPSTAPPLAATS
PAS
REISTIJD
REIZIGER

REGIOTAXI
ROLSTOEL
SERVICE
SCOOTMOBIEL
TEGOEDBON
TAXIPAAL
TELEFOON

VASTZETTEN
VEILGREIZEN
VERVOERPAS
WMO
ZITPLAATSEN
ZONE

Scootmobielen en rolstoelen

De Regiotaxi is erop berekend om u met uw scootmobiel of rolstoel te vervoeren. Hier gelden wel bepaalde veiligheidsregels voor. De chauffeur en de reizigers zorgen samen voor veilig vervoer.

Scootmobiel

Als u met uw scootmobiel wilt reizen met de Regiotaxi, kunt u hierin niet blijven zitten tijdens de rit. De scootmobiel wordt met een lift in de taxi gereden; u stapt zelf via de passagiersingang in en neemt plaats op een vaste stoel in de taxi. Desgewenst ondersteunt de chauffeur u hier natuurlijk bij.

De scootmobiel wordt door de chauffeur met spanbanden vastgezet in de taxi.

Rolstoel

Als het mogelijk is, geniet het de voorkeur wanneer u vanuit uw rolstoel plaatsneemt op een vaste zitplaats in de taxi. Is dit niet mogelijk, dan kunt u in de meeste gevallen alsnog in uw rolstoel vervoerd worden. De chauffeur zet de rolstoel vast met behulp van vier spanbanden die door speciale vastzetspunten aan uw rolstoel bevestigd worden. De rolstoel dient hier wel geschikt voor te zijn: de vastzetspunten mogen niet ontbreken en het frame moet stevig genoeg zijn. Een sportrolstoel voldoet bijvoorbeeld niet aan deze eisen.

De chauffeur beoordeelt of uw rolstoel veilig genoeg is om u in te vervoeren.

Om de taxi in te rijden met uw rolstoel geeft de chauffeur u een aantal aanwijzingen. U rijdt de rijplaat van de lift op en zet uw rolstoel op de rem of haalt de stroom ervan af. Wanneer de rolstoel tijdens het omhoog gaan plotseling zou gaan rollen, ontstaan levensgevaarlijke situaties. In de taxi wordt uw rolstoel door de chauffeur vastgezet en krijgt u zelf een veiligheidsgordel om.



Wij wensen u ook voor 2010 een prettig vervoersjaar met de Regiotaxi!