



December 2014

Regiotaxi 's-Hertogenbosch heeft met ingang van 1 januari 2015 een nieuw contract afgesloten. Personen- en Zorgvervoer Nederland (PZN) blijft vervoerder voor de regio 's-Hertogenbosch. Dat is goed nieuws. Voor ons én voor u. Als gebruiker van de Regiotaxi 's-Hertogenbosch blijft u verzekerd van vertrouwde service en vervoer met een hoge kwaliteit.

Regiotaxi tijdens de feestdagen 2014

Reserveren kerstdagen

Tijdens de feestdagen maken veel mensen gebruik van de regiotaxi. Wilt u er zeker van zijn dat u tijdens de kerstdagen gebruik kunt maken van de regiotaxi? Reserveer dan zo snel mogelijk, maar in ieder geval vóór 22 december. Op 22 december worden er tot 14.00 uur geen ritreserveringen voor de kerst aangenomen omdat de vervoerder deze ochtend nodig heeft om uw ritten goed in te plannen. Op 22 december na 14.00 uur kunt u weer ritten reserveren, maar er is dan geen garantie meer dat de regiotaxi u met kerst nog op het gewenste tijdstip kan vervoeren. Dat kan alleen als het taxi-bedrijf toevallig nog een plaatsje vrij heeft.

Reserveren nieuwjaarsnacht

Ritten in de nieuwjaarsnacht dient u uiterlijk 29 december te reserveren. Let op: de capaciteit is die nacht beperkt, vol is vol, dus reserveert u alstublieft zo snel mogelijk uw rit voor de nieuwjaarsnacht. Wij proberen u zo veel mogelijk op het door u gewenste tijdstip op te halen maar door veel overlast op straat kunnen we dat helaas niet garanderen. Wel bieden wij u de garantie, dat u in ieder geval tussen 00.45 en 02.00 uur wordt opgehaald. Op 30 en 31 december kunt u geen ritten meer reserveren voor de nieuwjaarsnacht.

Wanneer rijdt de regiotaxi tijdens de feestdagen?

24 december

van 06:00 uur 's ochtends tot 01:00 uur 's nachts

25 en 26 december

van 06:00 uur 's ochtends tot 02:00 uur 's nachts

31 december Oud/nieuw

tussen 22:00 en 00:45 uur is er geen vervoer van 00:45 tot 02:00 uur alleen voor Wmo-pashouders

Keuzemenu bij de telefooncentrale

Om de ritreserveringen snel en goed te laten verlopen krijgt u een bandje te horen bij het boeken van uw rit. U kiest:

- toets 1 als u een rit voor de kerstdagen wilt boeken;
- toets 2 als u een andere rit wilt boeken.

Blijf vervolgens wachten tot u een telefoniste aan de lijn krijgt.

Bereikbaarheid tijdens de jaarwisseling

De telefooncentrale van de vervoerder heeft op oudejaarsavond en nieuwjaarsnacht een korte pauze. De telefooncentrale is tussen 22:00 uur en 00:45 uur gesloten. Daarna is de centrale nog tot 02:30 uur bereikbaar voor eventuele vragen over de al geboekte rit.

Geen vaste ritten tijdens feestdagen

Alle vaste ritten vervallen op 1e en 2e kerstdag en op 1 januari. Wilt u op deze dagen toch reizen met de regiotaxi? Reserveer uw rit dan opnieuw. Heeft u op andere dagen in de kerstvakantie vaste ritten gereserveerd die niet doorgaan? Bel dan op tijd om dat door te geven. Anders komt de taxi voor niets voorrijden.

Vragen over de regiotaxi tijdens de feestdagen?

Bel dan naar de klantenservice van PZN. Medewerkers zijn van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren bereikbaar op (013) 549 99 54. Op feestdagen is de klantenservice gesloten.

Wij wensen u fijne dagen en een goed 2015!

Tarieven 2015

Het Wmo-reizigerstarief blijft in 2015 € 0,65 per zone. Vanaf de zesde zone betaalt u € 9,95 per zone. Bij ritten voor langere afstanden adviseren wij u gebruik te maken van Valys.

De vervoerspas

Al uw gegevens en eventuele indicaties zijn al gekoppeld aan uw nieuwe pas. Dat geldt ook voor de vaste ritten die u heeft opgegeven en ook voor de automatische incasso als u daarvoor een machtiging heeft getekend. Heeft u nu een OV-begeleiderskaart? Dan zijn ook die gegevens aan uw nieuwe pas gekoppeld.

Tot en met 31 december 2014 moet u uw huidige pasje nog gebruiken. Vanaf 1 januari 2015 gebruikt u het nieuwe pasje en moet u uw oude pas vernietigen. Deze is dan niet meer geldig. Heeft u op 23 december nog geen nieuwe pas ontvangen? Neem dan contact op met de klantenservice van PZN. Het telefoonnummer staat onder aan deze brief.

Wat blijft hetzelfde?

Alle regels die gelden in het huidige contract gelden ook in het nieuwe contract. U kunt met de regiotaxi vijf zones reizen tegen Wmo-tarief. U moet minstens een uur van tevoren een rit bestellen. De regiotaxi mag een kwartier voor of na de afgesproken tijd voor komen rijden. U krijgt een telefoontje als de regiotaxi er aan komt. U mag de regiotaxi niet voor dagbesteding, dagverzorging of uw werk gebruiken. U deelt de regiotaxi met andere reizigers. Wanneer u niet tevreden bent over uw rit belt u het klachtenmeldpunt.

Wat wordt anders in 2015?

Reguliere taxi bestellen na tweede melding

Is de regiotaxi een kwartier te laat, belt u dan direct de ritreservering (0900) 549 54 90. Dit is de eerste melding dat uw taxi te laat is. De vervoerder moet er nu voor zorgen dat binnen een half uur een regiotaxi komt voorrijden. Als binnen een half uur geen regiotaxi arriveert, dan meldt u dit opnieuw. Dit is de tweede melding. Overleg met de telefoniste wat u het beste kunt doen. Is de ritreservering niet in staat om na de eerste melding, binnen 30 minuten voor een passende oplossing te zorgen? Dan hoort het bestellen van een reguliere taxi op kosten van de vervoerder tot de mogelijkheden. Dit geldt niet als er sprake is van overmacht, zoals hevige sneeuwval, gladheid of file.

Invoer reisbudget

Uw gemeente heeft besloten dat Wmo-reizigers niet meer onbeperkt met de regiotaxi mogen reizen. U krijgt vanaf 1 januari 2015 een reisbudget

van 800 zones voor het hele kalenderjaar. Dit is inclusief de opstapzone. Elke keer als u met de regiotaxi reist, wordt het aantal zones automatisch van uw budget afgeboekt.

Bij het reserveren van een rit kunt u aan de telefoniste van PZN vragen, hoeveel zones van uw budget nog over zijn. Als u 750 zones van uw budget heeft verbruikt, ontvangt u van PZN automatisch bericht. Is uw budget helemaal op? Dan kunt u gewoon met uw Wmo-pas blijven reizen. U betaalt dan wel het hogere 'vrije reizigerstarief' van € 1,95 per zone in plaats van het Wmo-tarief van € 0,65 per zone. Bij vragen over het reisbudget kunt u contact opnemen met het Wmo-loket van uw gemeente. Dit telefoonnummer staat onder aan deze brief.

Klanttevredenheid

Met ingang van het nieuwe jaar wil PZN de klanttevredenheid dagelijks controleren. Dit gaan ze doen door elke werkdag tien willekeurige klanten, die de dag ervoor gereisd hebben, te bellen om te informeren naar de reiservaring met de regiotaxi. Met deze informatie kan PZN de kwaliteit van het vervoer verder verbeteren.

Daarnaast mogen alle klanten die een klacht hebben ingediend, twee dagen na het ontvangen van de antwoordbrief op de klacht, een telefoontje van PZN verwachten. Zij vragen dan of u tevreden bent over de klachtafhandeling en geven extra toelichting als u dat wilt. Als u geen prijs stelt op dit telefoontje, kunt u dat aangeven bij het indienen van de klacht bij het klachtenmeldpunt.

Belangrijke telefoonnummers en websites

Reserveren	(0900) 549 54 90
Klachtenmeldpunt	(088) 007 09 00
Klantenservice PZN	(013) 549 99 54
Servicepunt	(073) 615 92 61

Internet

www.regiotaxi-shertogenbosch.nl
www.pzn-bv.nl
www.valys.nl
www.9292.nl
www.ov-chipkaart.nl

Informatie en advies Wmo

gemeente 's-Hertogenbosch	(073) 615 51 55
gemeente Vught	(073) 658 07 50
gemeente Schijndel	(073) 544 08 88
gemeente Sint-Michielsgestel	(073) 553 16 00
gemeente Boxtel	(0411) 65 59 90
gemeente Haaren	(0411) 65 59 90
gemeente Heusden	14073