



December 2015

December, de maand van familiebezoeken, kerstdiners en de jaarwisseling is weer aangebroken. Dat is een drukke tijd, ook voor de medewerkers van de Regiotaxi 's-Hertogenbosch. Om het vervoer tijdens de feestdagen toch soepel te laten verlopen, gelden aangepaste tijden voor het reserveren van ritten voor de kerstdagen.

## **Regiotaxi tijdens de feestdagen 2015**

### *Reserveren kerstdagen*

Tijdens de feestdagen maken veel mensen gebruik van de regiotaxi. Boek uw ritten daarom zo snel mogelijk zodat u verzekerd bent van een plaats! Reserveer in ieder geval vóór 21 december. Op 21 december worden 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 21 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 taxibedrijf 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.

## **Tarieven 2016**

Het Wmo-reizigerstarief blijft gelijk. Ook in 2016 betaalt u een tarief van € 0,65 per zone. Het tarief vanaf de zesde reis zone wordt € 10,05 per zone. Bij ritten voor langere afstanden adviseren wij u gebruik te maken van Valys.

**Wij wensen u fijne dagen en een goed 2016!**



### Klanttevredenheidsonderzoek

Afgelopen maanden is door een onafhankelijk onderzoeksbureau een onderzoek gehouden naar de klanttevredenheid onder de gebruikers van de Regiotaxi in 's-Hertogenbosch. Verdeeld over alle gemeenten hebben we in totaal aan 1.640 willekeurige reizigers gevraagd het onderzoek in te vullen. Hierop heeft maar liefst 58% gereageerd. Zo'n hoge respons zie je tegenwoordig niet vaak meer! Waarvoor onze hartelijke dank.

De beoordeling was in het vorige klanttevredenheidsonderzoek in 2013 al uitstekend, maar is dit jaar nog verder toegenomen. Uit het onderzoek blijkt dat de reizigers de mogelijkheden die het regiotaxi systeem biedt waarderen met gemiddeld een 7,8. De uitvoering van de regiotaxi verdient gemiddeld een 7,9. Het zijn cijfers waar we trots en tevreden over zijn. De uitkomsten van het onderzoek gebruiken we om de dienstverlening nog verder te verbeteren. Wilt u meer weten over het klanttevredenheidsonderzoek? Neem dan contact op met het Servicepunt Regiotaxi.

### Reisbudget

Sinds begin dit jaar is het reisbudget ingevoerd voor alle Wmo-reizigers. Dit betekent dat u niet meer onbeperkt met de regiotaxi kunt reizen. De zones die u nog over heeft van dit jaar komen op 31 december 2015 te vervallen. Vanaf 1 januari 2016 krijgt elke Wmo-reiziger opnieuw 800 zones voor het hele kalenderjaar. U kunt dus 800 zones reizen tegen een tarief van € 0,65 per zone. Elke keer als u met de regiotaxi reist, wordt het aantal zones automatisch van uw budget afgeboekt. Dit is inclusief de opstapzone. Bij het reserveren van een rit kunt u aan de telefoniste van PZN vragen hoeveel zones van uw budget nog over zijn. Ook de klantenservice van PZN kan u van deze informatie voorzien. Als u 700 zones van uw budget heeft verbruikt, ontvangt u van PZN

automatisch bericht. Als uw zones helemaal op zijn ontvangt u opnieuw een brief. U kunt daarna nog wel doorreizen met de regiotaxi maar u betaalt dan een hoger tarief.

### Website en brochure

Voor meer informatie, het boeken van ritten maar ook voor het indienen van een klacht over de regiotaxi of het downloaden van deze nieuwsbrief kunt u terecht op [www.regiotaxi-shertogenbosch.nl](http://www.regiotaxi-shertogenbosch.nl). Extra exemplaren van de algemene brochure van de Regiotaxi 's-Hertogenbosch kunt u opvragen via mailadres [servicepuntregiotaxi@s-hertogenbosch.nl](mailto:servicepuntregiotaxi@s-hertogenbosch.nl)

### Vervoer binnenstad 's-Hertogenbosch

Veel mensen houden er van de regiotaxi te gebruiken om een dagje te gaan winkelen in de binnenstad van 's-Hertogenbosch. Aan het deur tot deur verzoek kunnen we dan niet voldoen omdat de regiotaxi niet in het wandelgebied mag komen. Om u toch goed van dienst te kunnen zijn, bestaan in het centrum een aantal zogenaamde 'afspreekpunten' vlakbij de winkels. Op de afspreekpunten kan de regiotaxi eenvoudig af- en aanrijden. Hierdoor kunnen we die afspreekpunten zowel als afzetadres en als ophaaladres gebruiken.

De afspreekpunten centrum 's-Hertogenbosch zijn:

*Centrale Bibliotheek - Hinthamerstraat*

*Bushalte Arena - Pastoor de Kroonstraat*

*Achterkant V&D - Achter het stadhuis*

*Voor lunchroom Den Otter - Visstraat*

*Theater aan de parade - Parade*

*Voor lunchroom De Twee Beren - Marktstraat*

Maakt u gebruik van een afspreekpunt? Zorg dan dat u op het afgesproken tijdstip ter plaatse bent en maak gebruik van een mobiel telefoonnummer voor de terugbelservice!

### Contactgegevens

Reserveren	(0900) 549 54 90	<a href="http://www.regiotaxi-shertogenbosch.nl">www.regiotaxi-shertogenbosch.nl</a>
Meldpunt klachten	(088) 007 09 00	<a href="http://www.regiotaxi-shertogenbosch.nl">www.regiotaxi-shertogenbosch.nl</a>
Klantenservice PZN	(013) 549 99 54	<a href="http://www.pzn-bv.nl">www.pzn-bv.nl</a>
MijnRegiotaxi, digitaal portaal	(013) 549 99 54	<a href="http://www.pzn-bv.nl">www.pzn-bv.nl</a>
Servicepunt Regiotaxi	(073) 615 92 61	<a href="http://www.regiotaxi-shertogenbosch.nl">www.regiotaxi-shertogenbosch.nl</a>
Valys	(0900) 9630	<a href="http://www.valys.nl">www.valys.nl</a>
OV-reisinformatie	(0900) 9292	<a href="http://www.9292ov.nl">www.9292ov.nl</a>
Informatie en advies Wmo		
Gemeente Boxtel	(0411) 655 990	<a href="mailto:wegwijs@boxtel.nl">wegwijs@boxtel.nl</a>
Gemeente Haaren	(0411) 655 990	<a href="mailto:wegwijs@boxtel.nl">wegwijs@boxtel.nl</a>
Gemeente Heusden	(073) 782 01 78	<a href="mailto:info@bijeenuheusden.nl">info@bijeenuheusden.nl</a>
Gemeente 's-Hertogenbosch	(073) 615 51 55	<a href="mailto:wmo@s-hertogenbosch.nl">wmo@s-hertogenbosch.nl</a>
Gemeente Schijndel	(073) 544 08 88	<a href="mailto:info@schijndel.nl">info@schijndel.nl</a>
Gemeente Sint-Michielsgestel	(073) 533 16 00	<a href="mailto:wegwijs@sint-michielsgestel.nl">wegwijs@sint-michielsgestel.nl</a>
Gemeente Vught	(073) 658 07 50	<a href="mailto:wegwijs@vught.nl">wegwijs@vught.nl</a>