



Juli 2017

Met de regiotaxi kunnen veel mensen actief deel blijven nemen aan het sociale en culturele leven. Wij willen graag dat u tevreden bent over uw reis en dat chauffeurs hun werk goed kunnen doen. In deze nieuwsbrief komen enkele belangrijke regels aan de orde. We wensen u een fijne zomer!

Vaste ritten

Gaat u vaak op hetzelfde tijdstip naar dezelfde plaats? Bijvoorbeeld elke maandag naar uw kaartclub of zwemvereniging? Dan kunt u bij de regiotaxi in één keer al uw 'vaste ritten' boeken. Dan bent u er zeker van dat de taxi steeds op dezelfde dag en hetzelfde tijdstip komt voorrijden.

Wilt u een vaste rit een keer overslaan? Omdat u op vakantie gaat of ziek bent? Geen probleem, maar bel minstens één uur voor aanvang van de rit met de reserveringslijn om het door te geven. Anders worden onnodig kosten gemaakt omdat de taxi voor komt rijden terwijl niemand mee gaat. Bovendien moeten eventueel meerrijdende klanten voor niets omrijden. Denk dus alstublieft aan het afzeggen van vastgelegde ritten als u daar een keer geen gebruik van maakt.

Blijf bereikbaar

Geef bij het reserveren van de regiotaxi door op welk telefoonnummer u bereikbaar bent. Dat kan uw eigen mobiele telefoon zijn. Laat uw telefoon altijd aanstaan, dan kan de chauffeur u bellen als hij onverwacht wat later is, of u niet kan vinden. Hebt u geen mobiele telefoon? Geef dan de telefoonnummers door van de adressen waar u vertrekt en opgehaald wilt worden. In dat geval zijn er dus twee verschillende telefoonnummers.

MijnTaxiApp

Met een mobiele telefoon of computer direct een regiotaxi bestellen zonder te bellen kan met de MijnTaxiApp. MijnTaxiApp is beschikbaar voor zowel klanten als voor begeleiders of familieleden en vormt een aanvulling op onze bestaande dienstverlening. Meer informatie leest u op onze website of kunt u navragen bij de klantenservice van PZN.

Wat als een regiotaxi te laat is?

Stel, u reserveert de regiotaxi en wilt om 11.00 uur vertrekken. Houd er dan rekening mee dat de chauffeur u kan komen ophalen tussen 10.45 uur en 11.15 uur. Dus een kwartier vóór tot een kwartier na de tijd die u hebt gereserveerd. Is de taxi een kwartier na de afgesproken vertrektijd nog niet bij u? Bel dan direct met de ritreservering (0900) 549 54 90. De vervoerder laat u dan weten waarom de taxi te laat is en hoe laat u de taxi kunt verwachten.

Wilt u op een speciale tijd ergens aankomen? Bijvoorbeeld omdat u de bus of trein wilt halen? Of als u op tijd moet zijn voor een afspraak? Bel dan minimaal twee uur van tevoren, maar liefst eerder. U wordt dan op tijd opgehaald en bent maximaal een half uur voor de gewenste aankomsttijd op de plaats van bestemming, de bushalte of treinstation.

Wat als een regiotaxi te vroeg is?

Een regiotaxi moet binnen een kwartier voor of na het afgesproken tijdstip bij u komen voorrijden. Wij verwachten van u dat u op tijd klaar staat voor de rit. Maar wij verwachten ook dat chauffeurs rijden volgens de regels die we met elkaar hebben afgesproken. Dat betekent ook dat een chauffeur u moet ophalen binnen de marges van het met u afgesproken tijdstip. Alleen bij hoge uitzondering mag het taxibedrijf u bellen met de vraag of het goed is als de regiotaxi eerder komt. U mag dan gerust 'nee' zeggen.

Ook als de regiotaxi zonder vooraankondiging meer dan een kwartier te vroeg voorrijdt, vraagt de chauffeur u misschien of het goed is om eerder te vertrekken. U hoeft dan niet in de stappen als dat u niet uit komt. U hoeft zich daar niet bezwaard over te voelen. De chauffeur blijft dan wachten tot een kwartier voor de afgesproken tijd of komt later terug om u op het afgesproken tijdstip op te halen. De chauffeur is van deze regel op de hoogte.



Terugbelservice bij instellingen

Verhoudingsgewijs lopen chauffeurs bij instellingen, zoals verpleeg- en verzorgings- tehuizen, hun klanten vaker mis. Dit is heel vervelend voor de klant, maar ook voor het taxibedrijf en andere inzittende klanten, als die taxi tevergeefs voorrijdt. Dit gebeurt voornamelijk als de bezoekers het centrale telefoonnummer van de instelling als telefoonnummer voor de terugbelservice gebruiken. In dat geval ontvangt de receptie van de instelling 5 á 10 minuten voordat de taxi voorrijdt het bericht van de terugbelservice. Maar omdat in dat bericht aan de receptionist niet wordt verteld voor welke klant de taxi komt, kan men de juiste persoon ook niet waarschuwen dat de taxi eraan komt.

Wanneer de taxi dan voor komt rijden is de klant hier niet van op de hoogte. De chauffeur is echter in de veronderstelling dat de klant gebeld is en mag volgens het reglement dan maar 3 minuten op de klant wachten. Het is dus belangrijk niet het centrale telefoonnummer van de instelling waar men op bezoek is voor de terugbelservice te gebruiken. Wanneer klanten een mobiel nummer opgeven is er geen probleem. Het stelt hen in de gelegenheid om te wachten met het gereed maken voor vertrek, tot na ontvangst van het telefoontje dat de taxi in aantocht is.

Reserveren via internet

Ook op www.regiotaxi-shertogenbosch.nl kunt u eenvoudig een rit reserveren. Vul het formulier in, klik op verzenden en klaar! Reserveren van een gewone rit via de website kan tot minimaal twee uur vóór vertrek. U krijgt bij elke reservering een bevestiging per mail over uw boeking. In de mail staat ook het bedrag dat u aan de chauffeur moet betalen. Ontvangt u géén ontvangstbevestiging per mail? Bel dan tijdens kantooruren het nummer van PZN klantenservice, buiten kantooruren kunt u het reserveringsnummer bellen.

Huisdieren

In onze regio mogen huisdieren die in een tas, mand of kooi meereizen op schoot, gratis mee. Voor overige huisdieren betaalt u de helft van het OV-tarief van de regiotaxi. Dus € 0,95 per zone mits geen openbaar alternatief vervoer beschikbaar op het door u gewenste tijdstip en traject, of € 2,25 per zone als wel een alternatief per openbaar vervoer beschikbaar is. Erkende hulp- of geleidehonden mogen altijd gratis mee. Geef bij het reserveren van uw rit altijd door dat u een huisdier mee wilt nemen. De voorwaarden voor het meenemen van een hond kunt u opvragen bij de klantenservice van PZN of nalezen op de website van het servicepunt.

Contactgegevens vervoer

Reserveren	(0900) 549 54 90	www.regiotaxi-shertogenbosch.nl
Meldpunt klachten	(088) 007 09 00	www.regiotaxi-shertogenbosch.nl
Klantenservice PZN	(013) 549 99 54	www.pzn-bv.nl
MijnRegiotaxi, digitaal portaal	(013) 549 99 54	www.pzn-bv.nl
Servicepunt Regiotaxi	(073) 615 92 61	www.regiotaxi-shertogenbosch.nl
Valys	(0900) 9630	www.valys.nl
OV-reisinformatie	(0900) 9292	www.9292ov.nl

Informatie en advies Wmo

Gemeente Boxtel	(0411) 655 990	wegwijs@boxtel.nl
Gemeente Haaren	(0411) 655 990	wegwijs@boxtel.nl
Gemeente Heusden	(073) 782 01 78	info@bijeenuheusden.nl
Gemeente 's-Hertogenbosch	(073) 615 51 55	wmo@s-hertogenbosch.nl
Gemeente Schijndel	(073) 544 08 88	info@schijndel.nl
Gemeente Sint-Michielsgestel	(073) 533 16 00	wegwijs@sint-michielsgestel.nl
Gemeente Vught	(073) 658 07 50	wegwijs@vught.nl

Klopt uw adres op deze nieuwsbrief niet? Neem dan contact op met de gemeente waar u woont.