

Veelgestelde vragen RegioRijder

A. Vervoerspas	1
B. Boeken van een rit	2
C. De reis zelf/kilometerbudget	3
D. Kosten en betalen	4
E. Hulpmiddelen	5
F. Vragen en klachten	6



A. Vervoerspas

1. Wie kunnen gebruik maken van de RegioRijder?

Alle inwoners van de gemeenten Haarlem, Zandvoort, Beverwijk, Bloemendaal, Haarlemmermeer, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Heemskerk, Heemstede en Velsen die in het bezit zijn van een indicatie voor de Wmo-taxi.

2. Waarom is er gekozen voor een nieuw systeem? Het vervoer van Bios liep toch goed?

Wij vinden dat iedereen zich zelfstandig en tegen een redelijk tarief moet kunnen verplaatsen. De negen gemeenten hebben daarom met elkaar afspraken gemaakt om het doelgroepenvervoer samen zo efficiënt mogelijk te organiseren. Zodat er minder lege busjes rijden en we ook in de toekomst vervoer kunnen blijven bieden voor wie dit nodig heeft.

3. Wanneer kom ik in aanmerking voor een vervoerspas?

U komt in aanmerking voor een vervoerspas als u inwoner bent van een van de deelnemende gemeenten (zie 1) en als u een fysieke of mentale beperking hebt, waardoor u niet kunt reizen met het reguliere openbaar vervoer, zoals bus en trein.

4. Wie bepaalt of ik in aanmerking kom voor een vervoerspas van de RegioRijder?

Die beslissing wordt genomen door de Wmo-consulenten van de gemeente waarin u woont.

5. Hoe kom ik in contact met het Wmo-loket of Zorgloket van mijn gemeente?

Haarlem 023 - 511 43 68 wmomelding@haarlem.nl
 www.haarlem.nl

Zandvoort 023 – 574 0450 of loket@zandvoort.nl of
 023 - 5114 368 wmomelding@haarlem.nl

6. Wat kost een vervoerspas?

Een vervoerspas voor RegioRijder krijgt u de eerste keer gratis. Is uw vervoerspas verloren, gestolen of defect, dan moet u bij de gemeente een nieuwe vervoerspas aanvragen. Die kost € 7,50.

7. Ik maak geen gebruik meer van de Wmo-taxi, maar heb wel een brief ontvangen. Wat moet ik doen?

Iedereen die de afgelopen twee jaar een reis met de Wmo-taxi heeft gemaakt heeft een brief gekregen. Als u niet langer gebruik maakt van uw vervoerspas, verzoeken wij u dit door te geven aan uw gemeente. Vermeld daarbij uw Burgerservicenummer (BSN) en/of uw naam en geboortedatum. Na uw melding wordt de pas geblokkeerd.

B. Boeken van een rit

8. Hoe kan ik een rit boeken voor de RegioRijder?

U kunt uw ritten vanaf 13 december 2016 boeken. Het gemakkelijkste is een rit boeken via internet. Ga daarvoor vanaf 13 december naar www.regiorijder.nl, 'reservering'.

U kunt vanaf 13 december een rit ook telefonisch boeken. U moet dan bellen met 0900 - 9343. (€ 0,05 per minuut, plus een starttarief van € 0,045, plus de gebruikelijke belkosten). De reserveerlijn is vanaf 13 december te bereiken tussen 05.00 uur en 00.30 uur.

9. Hoe ver van tevoren moet ik een rit boeken?

U moet uw rit minimaal 1 uur van tevoren boeken. Uw ritten vanaf 1 januari kunt u vanaf 13 december 2016 boeken.

10. Wat moet ik doen als de RegioRijder écht te laat is?

Als de RegioRijder écht te laat is – dus meer dan een kwartier na de afgesproken tijd, dan moet u bellen met de reserveerlijn: 0900 - 9343. U krijgt dan te horen hoe lang het nog duurt voor de taxi bij u is.

11. Prioriteitsrit

Als vooraf duidelijk is dat u beslist niet te laat op uw bestemming mag aankomen, dan houdt RegioRijder daar rekening mee. U krijgt dan een zogenaamde prioriteitsrit. U wordt dan maximaal 15 minuten voor de gewenste aankomsttijd afgezet.

Een prioriteitsrit geldt bij:

- begrafenis of crematie;
- officiële plechtigheden (huwelijksinzegening, jubilea);
- religieuze viering/dienst in een religieus gebouw;
- culturele voorstelling of activiteit met vaste aanvangstijd (theater, bioscoop);
- aansluiting op het reguliere openbaar vervoer;
- bezoek aan 'huisarts of fysiotherapie.

Een prioriteitsrit moet u ten minste 4 uur van tevoren boeken. Geef bij uw reservering duidelijk de reden aan waarom u op tijd moet zijn. U kunt een prioriteitsrit alleen telefonisch reserveren voor de heenreis.

12. Vaste rit. Ik moet regelmatig naar dezelfde bestemming. Bijvoorbeeld naar het ziekenhuis. Ik vind het lastig om steeds opnieuw te boeken. Kan dat niet eenvoudiger?

Ja, u kunt dan een vaste rit boeken. U kunt uw ritten dan tot drie maanden van tevoren via de reserveerlijn opgeven. Bent u een keer verhinderd? Annuleert u dan uw vaste uiterlijk 1 uur van tevoren. Op erkende feestdagen worden geen vaste ritten gereden, tenzij u daar apart om vraagt.

13. Ik had bij BIOS al vaste ritten geboekt. Moet ik opnieuw boeken?

Ja, u moet uw vaste ritten opnieuw boeken. Dat kan vanaf 13 december 2016.

C. De reis zelf/kilometerbudget

14. Waar kan ik allemaal naar toe met RegioRijder?

Vanaf uw woonadres kunt u maximaal 25 kilometer hemelsbreed gemeten rijden. Dus ook naar bestemmingen buiten het vervoersgebied. Dat is ongeveer evenveel als 5 zones. Voor ritten boven de 25 kilometer geldt een tarief van € 2,00 per voertuigkilometer. U kunt voor ritten van meer dan 25 kilometer hemelsbreed ook rechtstreeks een Valysrit boeken bij Valys, mits u pashouder bent van Valys. (Lees meer onder het kopje Valys)

15. Reis ik altijd alleen?

Nee, u reist niet altijd alleen. RegioRijder is gecombineerd vervoer. Of te wel een deeltaxi. Dat betekent dat u niet altijd via de kortste weg wordt vervoerd. Tijdens uw rit mag uw chauffeur namelijk ook andere passagiers ophalen of op hun bestemming afleveren.

16. Omrijden kost extra tijd

Als u moet omrijden omdat er ook andere passagiers meereizen, kost dat extra tijd. Die extra reistijd mag voor afstanden tot en met 15 kilometer een kwartier zijn en bij langere ritten maximaal 30 minuten.

17. Mag ik ook anderen meenemen?

U mag tijdens uw rit 1 medereiziger (vanuit sociaal oogpunt) meenemen. Daarnaast mag 1 kind tot 12 jaar mee. Kinderen tot 4 jaar reizen gratis, maar moeten begeleid worden door een persoon van 12 jaar of ouder. Meereizenden van 4 jaar en ouder betalen hetzelfde tarief als u. Heeft u een indicatie voor een medisch begeleider, of bent u jonger dan 12 jaar? Dan bent u verplicht om een volwassen, valide begeleider (gratis) mee te laten reizen.

18. Valys

Valys vervoert reizigers met een mobiliteitsbeperking buiten uw regio. De Klantenservice van Valys is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 en 17.00 uur via 0900 - 9630 (starttik van € 0,028 en € 0,0951 per minuut, plus de gebruikelijke belkosten).

19. Is 1500 kilometer gelijk aan 350 zones?

Met de OV-taxi kon u 350 zones per jaar reizen. Met RegioRijder wordt dit 1500 kilometer. Dat is een vergelijkbare afstand. Als u meer kilometers nodig heeft, kunt u hier een aanvraag voor doen bij uw gemeente.

20. Met Meer-taxi kon ik 2000 kilometer rijden; met RegioRijder nog maar 1500. Waarom is dat?

We hebben gekozen voor het gelijktrekken van het kilometerbudget tussen alle gemeenten die meedoen aan RegioRijder. In de andere gemeenten werd al langer 1500 kilometer gehanteerd. Als u echt meer dan 1500 kilometer moet reizen, kunt u daarvoor altijd een aanvraag doen bij de gemeente. De consulent zal dan beoordelen of uw aanvraag terecht is.

D. Kosten en betalen

21. Wat kost een rit met RegioRijder?

De kosten van een rit met RegioRijder zijn afhankelijk van de lengte van de rit.

Het opstaptarief is € 0,89. Voor elke kilometer betaalt u € 0,14. Deze tarieven zijn gelijk aan die van het gebruikelijke openbaar vervoer. Een ritje van uw woonadres naar een bestemming die – via de kortste weg – 19 kilometer verderop ligt, kost u dus € 3,55. (€ 0,89 (opstaptarief) + 19 x € 0,14).

Voor ritten boven de 25 kilometer geldt een tarief van € 2,00 per voertuigkilometer. U kunt in dat geval ook met Valys reizen.

Als u uw budget heeft verbruikt, kunt u ook reizen tegen een opstaptarief van € 0,89 en een tarief van € 2,00 per voertuigkilometer.

22. Haarlemmermeer: Ga ik met RegioRijder meer betalen dan met Meer Taxi?

Ja, gemiddeld liggen de kosten van RegioRijder hoger dan MeerTaxi. De bijdrage voor Meer-taxi was landelijk gezien erg laag en ook een stuk lager dan het openbaar vervoer. We kiezen ervoor om het tarief gelijk te stellen aan het OV.

Als door de prijsverhoging problemen voor u ontstaan, neem dan contact op met de gemeente.

23. Hoe en bij wie moet ik mijn ritten betalen?

U kunt rijden op rekening (automatische incasso) of u kunt contant of met PIN betalen. Als u contant of met PIN betaalt, moet u afrekenen bij de chauffeur. Bij een contante betaling vragen wij u om zoveel mogelijk gepast te betalen. De chauffeur kan geen briefjes van tien euro of meer accepteren.

Reist u regelmatig met RegioRijder? Dan is het handig om gebruik te maken van automatische incasso. Op Regiorijder.nl kunt u een machtigingsformulier downloaden. Daarmee machtigt u RegioRijder om maandelijks de ritkosten van uw rekening af te schrijven. Het machtigingsformulier kunt u ook telefonisch opvragen via Klantbeheer Connexxion, telefoon 038 339 4881..

E. Hulpmiddelen

24. Ik maak gebruik van een hulpmiddel (rollator, (elektrische) rolstoel, scootmobiel. Kan ik die tijdens mijn ritten met de RegioRijder ook meenemen?

Ja, dat mag. Als u een rit boekt, moet u altijd opgeven dat u een hulpmiddel meeneemt en welk hulpmiddel dat is. Zo kan de vervoerder zorgen dat er een passend voertuig komt.

U mag geen scootmobiel meenemen als uw rit korter is dan 4 kilometer!

25. Haarlemmermeer: Met MeerTaxi mocht de scootmobiel wel mee, waarom mag dit niet meer?

In de andere gemeenten mocht dit al langer niet. Wij gaan er vanuit dat als u een scootmobiel heeft, u deze kunt gebruiken voor ritten korter dan 4 kilometer.

26. Ik gebruik een rolstoel/scootmobiel. Mag ik erop blijven zitten?

Als u gebruik maakt van een (elektrische) rolstoel, mag u daar tijdens het in- en uitladen en tijdens de rit zelf op blijven zitten.

Als u gebruik maakt van een scootmobiel, mag daar u tijdens het in- en uitladen nooit op blijven zitten. Tijdens de rit moet u gebruik maken van een reguliere zitplaats in de taxibus.

27. Ik heb een hulphond (soho, sociale hond) mag die mee?

Ja, iedereen die gebruik maakt van een sociale hond/blindengeleidehond, mag die altijd meenemen. U moet het bij het boeken van een rit wel even melden dat u uw hond meeneemt.

28. Mag ik ook andere dieren meenemen, bijvoorbeeld mijn hond of een poes?

Ja, als u het dier op schoot neemt.

29. Ik ben niet in staat om alleen te reizen. Mag ik een medisch begeleider meenemen?

Een indicatie voor medische begeleiding wordt afgegeven door uw gemeente. U mag dan een (volwassen) begeleider meenemen. Een medisch begeleider mag gratis mee.

30. Hoe herken ik de taxi's van RegioRijder?

RegioRijder maakt gebruik van vijf verschillende taxibedrijven. Zij rijden met verschillende soorten voertuigen. Maar alle taxi's hebben een bord op de zijkant met het logo en de naam van RegioRijder.



31. Welke taxibedrijven rijden er voor RegioRijder?

Munckhof Taxi B.V., ZCN Totaalvervoer B.V., A-Tax De Vries B.V., Taxicentrale Maasbuurt B.V. en Verhoef personenvervoer B.V.

F. Vragen en klachten

31. Klacht indienen

U kunt vanaf 13 december bellen met 0900 – 9343, menu-optie 2 (€ 0,05 per minuut, plus een startklik van € 0,045, plus de gebruikelijke belkosten).