

Regiotaxi Utrecht



Vervoer van deur tot deur

www.regiotaxiutrecht.nl

 **regiotaxi**

Wat is Regiotaxi Utrecht

Regiotaxi Utrecht is vervoer van deur tot deur, voor iedereen die zelfstandig of met begeleiding kan reizen. Ook voor mensen die gebruik maken van een rolstoel of scootmobiel. Regiotaxi Utrecht brengt u van de voordeur van uw vertrekadres naar de voordeur van uw bestemming. De ingang van een flat of wooncomplex wordt als voordeur beschouwd. Ook kunt u reizen van en naar een opstapplaats van Regiotaxi Utrecht of een halte van het openbaar vervoer.

Kan iedereen reizen met Regiotaxi Utrecht?

Iedereen die zelfstandig of met begeleiding kan reizen, mag gebruik maken van Regiotaxi Utrecht.

Waar rijdt Regiotaxi Utrecht?

Regiotaxi Utrecht rijdt in de gemeenten Bunnik, De Bilt, Houten, IJsselstein, Nieuwegein, Stichtse Vecht (deel Maarssen), Utrecht, Vianen en Zeist. Het vertrek of de aankomst van een rit met Regiotaxi Utrecht moet altijd in één van deze gemeenten zijn.

Wat kost een rit Regiotaxi Utrecht?

Bij Regiotaxi Utrecht betaalt u per rit een instaptarief en een tarief per zone. Het instaptarief is gelijk aan het bedrag dat u betaalt voor één zone. U kunt maximaal vijf zones reizen. Een zonekaart vindt u op de achterzijde van deze brochure. Deze zonekaart is indicatief, de werkelijke zonegrenzen kunnen iets afwijken. De telefonist(e) van de regiecentrale kan u bij het reserveren van uw rit precies vertellen hoeveel zones u reist.

Regiotaxi Utrecht maakt wat tarief betreft onderscheid tussen OV-reizigers en Wmo-reizigers (reizigers met een indicatie vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning). Een Wmo-reiziger betaalt een lager tarief. De vervoerskosten voor een Wmo-reiziger verschillen per gemeente.

U vindt de tarieven voor OV-reizigers en Wmo-reizigers op het inlegvel bij deze brochure en op de website www.regiotaxiutrecht.nl.



Waar vind ik meer informatie over de Wmo?

Voor meer informatie over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) kunt u terecht bij het Wmo-loket van uw gemeente. Hieronder geven we u de telefoonnummers:

Bunnik	030 - 65 95 959
De Bilt	030 - 22 89 411
Houten	030 - 63 92 611
IJsselstein	14030
Nieuwegein	14030
Stichtse Vecht	0346 - 254 000
Utrecht	030 - 28 69 500
Vianen	0347 - 369 911
Zeist	14030

Mensen met Wmo-indicatie kunnen voor een rit van meer dan vijf zones een beroep doen op Valys. U dient dan wel bij Valys een pas aan te vragen. Meer informatie over Valys is verkrijgbaar via de website www.valys.nl of telefonisch via 0900 - 9630. Ook kunt u terecht bij het Wmo-loket van uw gemeente.

Hoe betaal ik mijn vervoerskosten van Regiotaxi Utrecht?

- OV-reiziger: u betaalt uw vervoerskosten contant in de taxi, bij voorkeur met gepast geld.
- Wmo-reiziger: u kunt uw vervoerskosten op twee manieren betalen: contant in de taxi of via automatische incasso. Betaalt u contant in de taxi, dan verzoeken wij u met gepast geld te betalen.

Meer informatie over automatische incasso vindt u op de volgende pagina.

Automatische incasso (geldt alleen voor Wmo-reizigers)

Betalen via automatische incasso is eenvoudig, u hoeft geen contant geld mee te nemen.

Wilt u via automatische incasso betalen, vul dan de 'Doorlopende Machtiging' in die u tegelijk met uw regiotaxipas hebt ontvangen. Stuur het ondertekende formulier op.

Zodra de vervoerder uw formulier heeft ontvangen, worden uw gegevens ingevoerd in het computersysteem van Regiotaxi Utrecht. Als dit is verwerkt, dan worden de door u gemaakte vervoerskosten maandelijks automatisch afgeschreven van de door u opgegeven bankrekening.

Met wat voor voertuigen rijdt Regiotaxi Utrecht?

Regiotaxi Utrecht rijdt met verschillende soorten voertuigen, van personenwagen tot rolstoelbus. U herkent de voertuigen aan het beeldmerk van Regiotaxi Utrecht.



Zijn er ook vaste opstapplaatsen voor Regiotaxi Utrecht?

Ja, er zijn vaste opstapplaatsen om reizen van en naar veel bezochte locaties makkelijker te maken. Deze opstapplaatsen herkent u aan het bord met het beeldmerk van Regiotaxi Utrecht.





U vindt zo'n vaste opstapplaats op de volgende locaties:

De Bilt	: Station Bilthoven (bij de taxistandplaats)
Houten	: Het Rond (Achterom, hoek Het Wed)
Maarsse	: Station Maarsse (bushalte NS-station)
Nieuwegein	: City Plaza (bushalte 'Stadhuis', tegenover Leger des Heils)
Utrecht	: Busstation Centrumzijde (Utrecht CS)
Utrecht	: Jaarbeursplein (Utrecht CS, Jaarbeurszijde)
Utrecht	: Mariaplaats
Zeist	: Winkelcentrum Slotlaan (bushalte Weeshuislaan bij de Slotlaan)

Van hoe laat tot hoe laat rijdt Regiotaxi Utrecht?

Vervoer met Regiotaxi Utrecht is mogelijk van 6 uur 's ochtends tot 12 uur 's nachts. Op vrijdag en zaterdag rijdt Regiotaxi Utrecht tot half twee 's nachts.



Rit reserveren en reizen met Regiotaxi Utrecht

Hoe reserveer ik een rit?

U kunt op twee manieren ritten reserveren:

- Telefonisch via de regiecentrale van Regiotaxi Utrecht: 088 - 00 25 400.
- Via de website van Regiotaxi Utrecht www.regiotaxiutrecht.nl.

Welke gegevens heb ik nodig om een rit te reserveren?

U kunt uw rit(ten) telefonisch reserveren via de regiecentrale van Regiotaxi Utrecht (088 - 00 25 400), of via de website www.regiotaxiutrecht.nl. In alle gevallen hebt u de volgende gegevens nodig:

- Uw pasnummer (als u in het bezit bent van een vervoerpas) en uw naam.
- De dag (datum) waarop u wilt reizen.
- Het tijdstip waarop u wilt vertrekken.
- Het adres van waar u opgehaald wilt worden.
- Het adres waar u naartoe wilt.
- Het aantal personen waarvoor u de rit reserveert.
- Of er een OV-begeleider (met OV-begeleiderskaart), een Medisch begeleider of Sociaal begeleider mee reist. (Meer over begeleiding op pagina 10.)
- Of u eventuele hulpmiddelen wilt meenemen zoals een (elektrische) rolstoel, sportrolstoel, rollator, scootmobiel of hulphond.
- Het (mobiele) telefoonnummer waarop u bereikbaar bent voor de terugbelservice en vertragingsservice. (Lees meer over de terugbelservice en de vertragingsservice op pagina 8.)
- Eventueel de tijd waarop u opgehaald wilt worden voor de terugrit.

U bent zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de juiste adressen. Zorg er daarom voor dat u deze altijd bij de hand hebt voordat u uw rit reserveert.

Waar heb ik een regiotaxipas voor nodig?

Hebt u een regiotaxipas van Regiotaxi Utrecht, dan zijn veel van uw gegevens al bekend bij een ritreservering als u uw pasnummer opgeeft. Het reserveren van een rit gaat sneller en er is minder kans op fouten of onduidelijkheden.



Hebt u een Wmo-indicatie, dan kunt u alleen tegen het lagere Wmo-tarief reizen als u gebruik maakt van uw regiotaxipas. U kunt een regiotaxipas aanvragen bij de afdeling Wmo van uw gemeente.

Op de pas staat uw naam en pasnummer (voorkant) en alle belangrijke telefoonnummers van Regiotaxi Utrecht (achterkant). Neem uw pas altijd mee tijdens de rit en geef de pas aan de chauffeur bij het instappen. De chauffeur heeft uw pas nodig bij het in- en uitstappen om de vertrek- en aankomsttijd vast te leggen. Als OV-reiziger kunt u gebruik maken van Regiotaxi Utrecht met of zonder regiotaxipas. U kunt een regiotaxipas aanvragen bij de regiecentrale van Regiotaxi Utrecht: 088 - 00 25 444.

Bij verlies of diefstal van uw pas kunt u een nieuwe pas aanvragen (kosten € 10,-). Als OV-reiziger doet u dat bij de regiecentrale, als Wmo-reiziger neemt u contact op met uw gemeente.

Hoe lang van te voren vraag ik een rit aan?

Wij raden u aan om ruim van tevoren uw rit(ten) te reserveren, maar uiterlijk een uur van tevoren. Bij ritten vanaf een ziekenhuis is de reserveringstijd in plaats van een uur, minimaal een half uur. Wilt u een prioriteitsrit reserveren, dan is de vooraanmeldtijd minimaal twee uur.



Kan ik aangeven dat ik ergens op tijd moet zijn?

Regiotaxi Utrecht werkt met zogenaamde 'prioriteitsritten'. Deze ritten zijn uitsluitend bedoeld voor als u op tijd moet zijn voor een uitvaart, een burgerlijke en/of een kerkelijke huwelijksinzegening of een kerkelijke of soortgelijke religieuze activiteit in een daarvoor bestemd gebouw. Voor deze ritten geldt een vooraanmeldtijd van tenminste twee uur. U bent er dan van verzekerd dat u op de afgesproken aankomsttijd of iets eerder op uw bestemming aankomt.

Hoe laat komt de regiotaxi?

Regiotaxi Utrecht kan een kwartier vroeger of later komen dan het afgesproken tijdstip. Als de taxi voorrijdt, moet u helemaal klaar zijn voor vertrek. De chauffeur belt 1x bij u aan. Als er niet wordt gereageerd, mag de chauffeur na drie minuten wachten weer vertrekken.

Hoe weet ik dat de regiotaxi er is?

Voor u is het handig als u weet dat de taxi eraan komt. Geef daarom uw telefoonnummer, bij voorkeur een mobiel nummer, door bij de reservering van uw rit. Als uw nummer bij Regiotaxi Utrecht bekend is, wordt u vijf tot tien minuten voordat de taxi voorrijdt gebeld. U hebt dan nog even de tijd om uw spullen te pakken en uw jas aan te trekken.

Deze **terugbelservice** geldt ook voor de terugrit. Geef bij de ritreservering daarom ook het telefoonnummer door waarop u te bereiken bent voor een eventuele terugrit.

Wat gebeurt er als de regiotaxi te laat is?

Helaas kan vertraging ontstaan door files, wegwerkzaamheden of andere oorzaken. Mocht dit het geval zijn, dan laat Regiotaxi Utrecht u dat telefonisch weten. Voor deze **vertragingsservice** wordt het telefoonnummer gebruikt dat u bij de ritreservering hebt opgegeven voor de terugbelservice. Ook hier is het handig om een mobiel nummer door te geven. Als u gebeld wordt, wordt u geïnformeerd over de reden van de vertraging en hoe laat de taxi bij u zal zijn.

Hoe lang duurt een rit met regiotaxi?

De lengte van uw reis is afhankelijk van uw bestemming. Ritten van Regiotaxi Utrecht kunnen worden gecombineerd. Houdt u daarom rekening met enige omrijtijd.

Ik wil een gereserveerde rit afzeggen, hoe werkt dat?

Maakt u geen gebruik van uw gereserveerde rit, dan moet u deze tijdig en zeker een uur van te voren afzeggen. Als u niet tijdig afzegt en Regiotaxi Utrecht komt voor niets voorrijden, dan kunnen hiervoor kosten bij u in rekening worden gebracht.

Ik heb de regiotaxi gemist, wat nu?

Als Regiotaxi Utrecht voor niets bij u aan de deur komt laat de chauffeur een bon in een envelop van Regiotaxi Utrecht voor u achter op het opgegeven adres. Op de bon staat de tijd dat de chauffeur er was om u op te halen. Als u deze envelop aantreft, neemt u dan zo snel mogelijk contact op met de regiecentrale. Als Regiotaxi Utrecht voor niets komt voorrijden dan kunnen hiervoor kosten bij u in rekening worden gebracht.

Waar kan ik terecht met een klacht over Regiotaxi Utrecht?

Regiotaxi Utrecht doet er alles aan om u goed van dienst te zijn. Hebt u toch een klacht, dan kunt u terecht bij het onafhankelijke klachtenmeldpunt van Regiotaxi Utrecht. Het klachtenmeldpunt zorgt ervoor dat uw klacht op de juiste plek terecht komt. Het is niet mogelijk om uw klacht rechtstreeks door te geven aan de regiecentrale of de vervoerder.

Het klachtenmeldpunt is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8 uur 's morgens tot 6 uur 's avonds, via telefoonnummer 088 - 00 25 488. Ook is het mogelijk om via de website www.regiotaxiutrecht.nl uw klacht door te geven. Schrijft u liever een brief, dan kunt u uw klacht sturen naar Regiotaxi Utrecht, Antwoordnummer 58015, 3508 VB Utrecht. U ontvangt van het klachtenmeldpunt een ontvangstbevestiging en uw klacht wordt schriftelijk beantwoord.

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u dit kenbaar maken aan de Geschillencommissie. Adres: Geschillencommissie Regiotaxi Utrecht, Antwoordnummer 8130, 3500 VV Utrecht.



Begeleiding en hulpmiddelen

Ik reis met een begeleider, hoe werkt dat?

Er zijn drie manieren waarop u met begeleiding kan reizen.

1. Sociaal begeleider

Een Wmo-reiziger mag altijd iemand meenemen; dit wordt een Sociaal begeleider genoemd. Voorwaarde is wel dat de begeleider op hetzelfde adres als u in- en uitstapt en dat de rit van uw begeleider gelijk mee wordt geboekt bij uw ritreservering. Uw begeleider moet ouder zijn dan 12 jaar, in staat zelfstandig te reizen en mag geen Wmo-pashouder zijn. De begeleider betaalt hetzelfde bedrag als u.

2. Medisch begeleider

Bent u een Wmo-reiziger met een indicatie voor 'medisch begeleider', dan kunt u zich gratis laten begeleiden mits uw Medisch begeleider ouder is dan 12 jaar. Voorwaarde is wel dat de Medisch begeleider samen reist met de Wmo-reiziger vanaf dezelfde opstapplaats naar dezelfde bestemming. Meld het meereizen van een Medisch begeleider bij de reservering van uw rit. Als u op medische gronden begeleiding nodig hebt, is het verplicht hiervan gebruik te maken. Dit betekent ook dat u niet zonder begeleiding kan en mag reizen met Regiotaxi Utrecht.

3. OV-begeleider

Beschikt u over een geldige OV-begeleiderskaart, dan kunt u kosteloos uw begeleider meenemen tijdens de rit. Meld dit bij reservering van de rit. Uw OV-begeleider moet ouder zijn dan 12 jaar. Uw begeleider mag alleen gratis meereizen op vertoon





van uw geldige OV-begeleiderskaart. Vergeet deze dus niet mee te nemen in de regiotaxi. Een aanvraagformulier voor een OV-begeleiderskaart kunt u telefonisch aanvragen via 0900-1462 (€ 0,10 p.m.).

Mag ik mijn hulpmiddel(en) gratis meenemen in de regiotaxi?

Ja, uw rollator, scootmobiel of (sport)rolstoel mag gratis mee met Regiotaxi Utrecht. Meld dit bij het reserveren van uw rit.

Hoe zorgt Regiotaxi Utrecht voor veilig vervoer?

Uiteraard staat veilig reizen bij Regiotaxi Utrecht voorop. Daarom geldt er een aantal regels voor het meenemen van hulpmiddelen.

- Reizigers in een regiotaxi zijn – net als in de auto – verplicht een veiligheidsgordel te dragen. Als het nodig is, helpt de chauffeur u bij het vastmaken van de gordel.
- Ook in een rolstoel is het gebruik van een veiligheidsgordel verplicht.
- Rolstoelen en scootmobielen worden in de taxi vastgezet volgens de eisen van Veilig Vervoer Rolstoelen. (Een rolstoel wordt als veilig vervoerbaar beschouwd als die voldoet aan de eisen uit de norm ISO 7176-19. De rolstoel heeft dan een crashtest doorstaan en is sterk genoeg om tijdens de rit én bij een ongeval de passagier op zijn plaats te houden.)
- Het is om veiligheidsredenen niet toegestaan tijdens de rit op uw scootmobiel te blijven zitten. De chauffeur zorgt ervoor dat uw scootmobiel veilig in en uit de taxi wordt gereden. Desgewenst helpt de chauffeur u met in- en uitstappen.
- Ouders of verzorgers van kinderen die meereizen, dienen zelf een kinderzitje of stoelverhoger mee te nemen. De chauffeur helpt bij het vastzetten.

Kan ik een kind en/of (huis)dier meenemen?

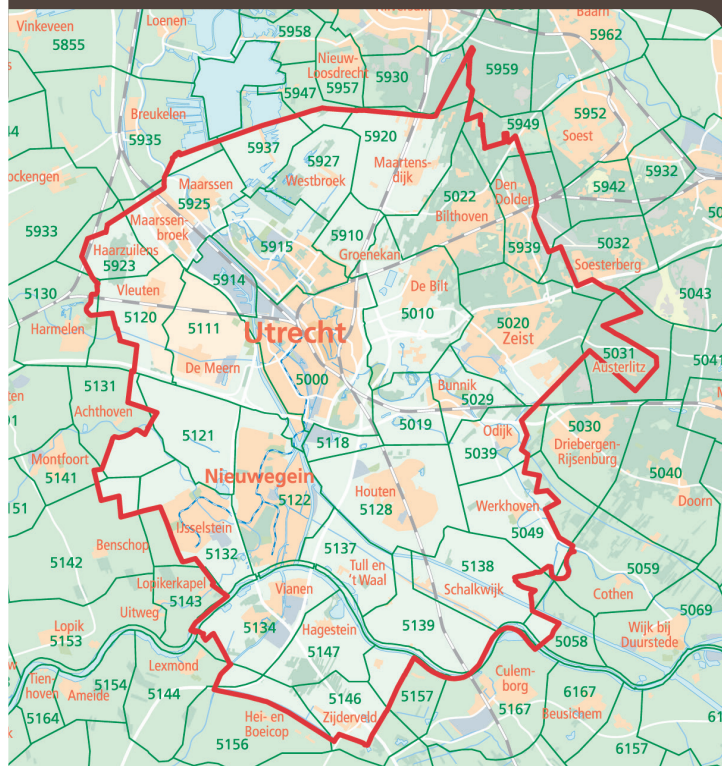
Kinderen tot 4 jaar reizen onder begeleiding van een volwassene gratis mee. Hierbij geldt een maximum van twee kinderen per betalende reiziger.

Kinderen jonger dan 12 jaar mogen niet zonder begeleider reizen.

Uw aangelijnde hulphond, als zodanig herkenbaar, mag gratis mee.

Geef bij de ritreservering wel aan dat u een hulphond wilt meenemen.

Andere (huis)dieren zijn niet toegestaan en kunnen niet meereizen met Regiotaxi Utrecht, ook niet tegen betaling.



Deze zonekaart is indicatief. De werkelijke zonegrenzen kunnen iets afwijken. De telefonist(e) van de regiecentrale kan u bij het reserveren van uw rit precies vertellen hoeveel zones u reist.

Een uitgebreidere zonekaart vindt u op:
www.regiotaxiutrecht.nl

Belangrijke telefoonnummers van Regiotaxi Utrecht

Rit reserveren	088 - 00 25 400
Informatie en vragen	088 - 00 25 444
Klachtenmeldpunt	088 - 00 25 488

Voor meer informatie, het reserveren van uw rit en het melden van een klacht kunt u ook terecht op onze website www.regiotaxiutrecht.nl.

Colofon

Uitgave: Bestuur Regio Utrecht, januari 2014

Tekst: Bestuur Regio Utrecht

Illustraties: Rik Slinger

Vormgeving: Pier19

De tekst in deze brochure is onder voorbehoud van wijzigingen.

Op www.regiotaxiutrecht.nl vindt u alle actuele informatie.