

---

## PERIODIEK REGIOTAXI HOLLAND RIJNLAND

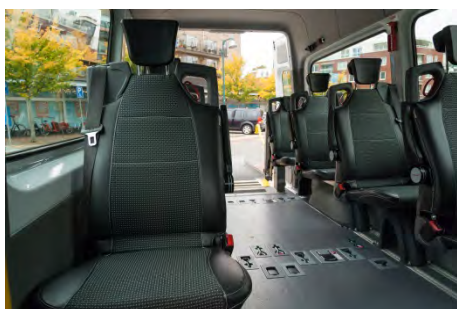
---

*Holland Rijnland maakt elk kwartaal een bulletin over de Regiotaxi Holland Rijnland. Hierin vindt u nieuws over de Regiotaxi en enkele zaken waar wij graag uw aandacht op willen vestigen.*

---

### KLACHTEN INDIENEN

---



Heeft u een klacht over de Regiotaxi? Bijvoorbeeld omdat u te laat bent opgehaald. Dient u deze klacht dan in bij de Regiotaxi! Wanneer er iets misgaat, kan dit vaak opgelost worden. Maar de vervoerder moet natuurlijk wel op de hoogte zijn dat er iets misgaat.

U kunt uw klacht op diverse manieren indienen.

- 🔄 U kunt bellen met de Klantenservice Regiotaxi Holland Rijnland, 0900 - 20 22 369.
- 🔄 Wilt u een brief schrijven aan de Regiotaxi, dan kunt u deze sturen naar

**Regiotaxi Holland Rijnland,  
Antwoordnummer 862  
2160 VG Hillegom**

Een postzegel is niet nodig.

- 🔄 In de taxi zijn reactiekaarten beschikbaar die u (kosteloos) kunt inzenden.
- 🔄 U kunt gebruik maken van het klachtenformulier op <https://hollandrijnland.nl/klachten-en-opmerkingen/>.
- 🔄 U kunt uw klacht / opmerkingen mailen naar [klachten-regiotaxi@hollandrijnland.nl](mailto:klachten-regiotaxi@hollandrijnland.nl).
- 🔄 U kunt u klacht indienen bij uw gemeente, de ISD Bollenstreek of Participe.

Vergeet niet altijd uw pasnummer, de datum en het tijdstip van de rit te vermelden.

Hoe eerder u uw klacht meldt, des te eenvoudiger is het om te achterhalen wat er is gebeurd en wat er mis is gegaan.

Klachten ouder dan twee maanden kunnen helaas niet meer in behandeling worden genomen.

---

## BELANGRIJK NIEUWS OVER ROLSTOELVERVOER

---

In 2017 verscheen de nieuwe 'Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden'. In dit document wordt beschreven hoe reizigers die in een rolstoel zitten veilig vervoerd kunnen worden, als zij tijdens de rit in hun rolstoel moeten blijven zitten.



Zo moet ook de rolstoel waarin de reiziger zit geschikt zijn om veilig vervoerd te worden. Hiervoor moet de rolstoel aan een aantal punten voldoen. Of de rolstoel hieraan voldoet, is te zien aan de sticker met het haaksymbool (zie hiernaast).

Rolstoelen die dit symbool niet hebben, zijn niet veilig genoeg om vervoerd te worden met de reiziger er nog in.

Reizigers, gemeenten of zorginstanties die een ongeschikte rolstoel hebben, krijgen tot 1 juli 2019 de gelegenheid deze te vervangen.

Chauffeurs kijken overigens niet alleen of een rolstoel van deze sticker is voorzien. Ook het onderhoud van de rolstoel is belangrijk om deze veilig te kunnen vervoeren. Bijvoorbeeld of de banden nog wel hard genoeg zijn. Zij letten hier op en wanneer dit nodig is, adviseren zij de reiziger hierover.

Voor scootmobielen gelden andere regels. Scootmobielen zijn nooit geschikt voor veilig vervoer. Daarom moeten reizigers altijd op een gewone autostoel plaatsnemen. De scootmobiel wordt meegenomen als bagage.

---

### PRIVACY

Momenteel gonst het overal in de media al rond: eind mei gaan de nieuwe (Europese) regels over privacy in. Omdat de Regiotaxi ook werkt met persoonsgegevens, is de laatste tijd dan ook hard hieraan gewerkt. Alle eisen zijn in kaart gebracht en waar dat nodig was zijn extra maatregelen getroffen. De Regiotaxi is er klaar voor wanneer deze nieuwe regels ingaan.

---

### APP

Met de speciale WinTOP-app kunt u uw rit ook boeken met uw tablet of smartphone. Ook kunt u hier uw reisgeschiedenis inzien.

In de PlayStore (Android) of de AppStore (Apple) zoekt u hiervoor op WinTOP.



---

### 0900-NUMMER

---

Soms horen wij van reizigers de vraag waarom de Regiotaxi geboekt moet worden via een duur 0900-nummer. Echter betaalt u voor het 0900-nummer geen duurder tarief.

De belkosten bedragen 2 cent per minuut bij gebruik van een vaste telefoon. Dit zijn de normale kosten van een telefoongesprek.

Belt u met een mobiele telefoon, dan kunnen hier extra kosten bijkomen, afhankelijk van uw abonnement.

Via uw provider kunt u informeren of en hoeveel extra kosten u betaald.

---

## LEIDEN CENTRAAL en PASSAGE STATION

---



Wilt u op Leiden Centraal opgehaald of afgezet worden..? Maakt u hier dan gebruik van het ophaalpunt dat voor de Regiotaxi is ingericht. U vindt deze aan de LUMC-zijde van het station, vlakbij café Lebkov.

De poortjes in het station kunt u op de volgende manieren openen, zodat u niet hoeft om te lopen:

### **OV-chipkaart met saldo**

Iedereen met een OV-chipkaart kan een station met gesloten poortjes passeren. Er moet dan wel voldoende saldo (€ 10 of € 20) op uw kaart staan. Als u binnen 60

minuten in- en uitcheckt, betaalt u niets. Dit geldt ook voor de NS-Business Card.

### **OV-chipkaart zonder saldo**

Staat er geen of niet voldoende saldo op uw OV-chipkaart? Dan kunt u bij een NS-kaartautomaat gratis een eenmalig stationspassageproduct op uw kaart laden. Hiermee kunt u dezelfde dag 60 minuten doorbrengen op hetzelfde station als waar het product op de kaart is geladen.

### **Zonder OV-chipkaart**

Heeft u geen OV-chipkaart? Bewoners uit de directe omgeving van een station kunnen een Station Passagepas aanvragen.

Bron: ns.nl

---

## EEN KWARTIER VROEGER OF LATER

---

Als u de Regiotaxi boekt, dan kan deze een kwartier vroeger óf later komen dan de tijd die u hebt opgegeven!

**Voorbeeld:** U wilt om 12.00u. met de taxi vertrekken. De taxi kan dan tussen 11.45u. en 12.15u. bij u voor staan. Is hij vroeger dan 11.45u., dan moet de chauffeur wachten tot het tijd is (tenzij het u ook uitkomt om alvast te vertrekken). Is de taxi later dan 12.15u. dan is de taxi te laat en heeft u recht op een tegoedbon.

---

## IK MOET ECHT OP TIJD ZIJN!

---

Wilt u zeker zijn dat u op tijd aankomt? Dan kunt u een aankomstgarantie vragen. U moet deze rit wel minimaal twee uur voor vertrek boeken. Met een aankomstgarantie zet de Regiotaxi u maximaal 15 minuten te vroeg af en u komt uiterlijk op de door u gewenste tijd aan.

**Voorbeeld:** U moet om 12.00u. ergens zijn. De Regiotaxi haalt u op tijd op (zorg dat u klaar staat!). U komt op z'n vroegst aan om 11.45u. en uiterlijk om 12.00u.

---

## IN DE PRAKTIJK

---



Waar moeten de chauffeurs van de Regiotaxi eigenlijk aan voldoen?

Ten eerste beschikken alle chauffeurs over een EHBO-diploma.  
De EHBO-cursus moet jaarlijks herhaald worden.

Ook volgen de chauffeurs één keer per jaar een algemene (bedrijfs-)cursus. Deze is nodig om het TX-Keurmerk te mogen voeren. De thema's hierbij zijn, onder andere:

- sociale vaardigheden;
- omgang met verschillende passagiers;
- praktijksituaties uit het Regiotaxivervoer;
- klachten;
- calamiteiten;
- verkeersregels;
- en andere wet en regelgeving.

Dan is er ook nog de specifieke (bedrijfs-)cursus. Deze wordt ook minstens één maal per jaar gevolgd. Deze cursus is verdeeld in drie verschillende sessies. Iedere sessie heeft een eigen thema:

- Beperkingen van de doelgroep / omgaan met de doelgroep;
- De chauffeur als professional;
- en Communicatie.

De chauffeurs worden ook opgeleid om de juiste ondersteuning te bieden aan de reizigers en chauffeurs die in een rolstoelbus rijden. Hierbij volgen ook nog de cursussen rolstoelvervoer en ergonomie.

Om lastige situaties te voorkomen of om de chauffeurs te leren hier correct mee om te gaan, volgen de chauffeurs ook de les 'lastige situaties in de taxi'. Deze wordt door het Sociaal Fonds Taxi gegeven.

Tenslotte is er ook eens per 2 jaar een rijvaardigheidstraining.



---

## ALGEMENE INFORMATIE

---

De algemene informatiebrochure van de Regiotaxi kan worden aangevraagd bij het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland, Postbus 558, 2300 AN, Leiden, tel: (071) 52 39 090. Daarnaast is er een speciale brochure met informatie over de Regiotaxi en de Wmo. Deze brochure is bij uw gemeente (afdeling Wmo) verkrijgbaar.

Beide folders én nog meer uitgebreide informatie zijn tevens te vinden op <https://hollandrijnland.nl/regiotaxi>.

Een rit is te reserveren via het nummer 0900 – 20 22 368 (2 cent per minuut, 7 dagen per week 24 uur per dag).

Voor meer informatie kunt u bellen met de klantenservice: 0900 – 20 22 369 (2 cent per minuut, op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur).

Ook kunt u online uw reservering plaatsen: [www.rthr.nl](http://www.rthr.nl).