

Beste Taxbus-klant,

Taxbus wordt u aangeboden door uw gemeente. De gemeente heeft ervoor gezorgd dat u ook in 2019 gebruik kunt maken van Taxbus. In deze brief vindt u informatie die voor u als reiziger belangrijk is. Bijvoorbeeld informatie over onze nieuwe tarieven voor 2019 en over onze dienstregeling tijdens de komende feestdagen. Goed om even rustig door te lezen.

Ook andere wetenswaardigheden leest u in deze informatiebrief. Op de laatste pagina hebben wij voor u alle belangrijke adressen nog eens op een rij gezet. Het laatste nieuws vindt u altijd op www.taxbus.nl. Daar kunt u ook de informatiefolders, het complete vervoerreglement en de klachtenprocedure inzien en downloaden.

Tarieven 2019

Voor 2019 zijn de tarieven op basis van indexering, btw verhoging en afronding als volgt vastgesteld:

Categorie	Tarief 2018	Tarief 2019
WMO	€ 0,70 per zone	€ 0,75 per zone
Ouderen		
Bladel, Helmond	€ 0,70 per zone	€ 0,75 per zone
Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Valkenswaard	€ 1,30 per zone	€ 1,35 per zone
Extra meereizenden*	€ 6,75 per zone	€ 7,10 per zone
OV		
Helmond (binnen gemeentegrens)	€ 4,30 per rit	€ 4,50 per rit
Deurne	€ 4,15 per zone	€ 4,15 per zone
Commercieel tarief**	€ 9,20 per zone	€ 9,65 per zone
Toeslag aankomstgarantie	€ 8,10 per rit	€ 8,50 per rit

* Niet zijnde: medische of sociaal begeleider, (maximaal 2) minderjarige kinderen of hulphond.

** Het commerciële tarief geldt vanaf de 6e zone en voor zones die buiten uw individuele vervoergebied vallen (niet van toepassing voor OV Helmond).

Het reguliere zonetarief in elke categorie geldt tevens als opstaptarief bovenop het aantal verreden zones.

Ritreservering en openingstijden met kerst & nieuwjaar

Ook tijdens de drukke kerstdagen willen wij u natuurlijk het best mogelijke vervoer bieden. Wij adviseren u daarom op tijd uw ritten voor de kerstdagen te reserveren. Onze vervoerders kunnen dan het beste inspelen op uw vervoersvraag en alvast een passende ritplanning maken.

Reserveert u vóór zaterdag 22 december 2018, 16.00 uur, dan kunnen wij uw rit op het gewenste tijdstip inboeken. Reserveert u later, dan is de kans groter dat u met vertraging te maken krijgt.

Feestdagen	Datum	Openingstijden
Kerst	24, 25 en 26 december 2018	06.00-01.30 uur
Jaarwisseling	31 december 2018	06.00-22.15 uur
	1 januari 2019	00.30-01.30 uur (alleen rolstoelvervoer)
		06.00-01.30 uur (regulier)



Oudejaarsavond: laatste rit om 22.15 uur

Net zoals in het openbaar vervoer stopt het Taxbusvervoer op oudejaarsavond eerder dan normaal. De laatste reguliere Taxbusritten op 31 december 2018 starten om 22.15 uur.

Wel rolstoelritten tijdens nieuwjaarsnacht

Voor onze rolstoelgebonden klanten maken wij een uitzondering. Zij kunnen op verzoek wel in de nieuwjaarsnacht door Taxbus worden vervoerd, omdat zij doorgaans geen alternatieve mogelijkheden hebben om vervoer te regelen. Voor rolstoelritten tijdens de nieuwjaarsnacht gelden de volgende voorwaarden:

- De rit kan geboekt worden t/m vrijdag 28 december 2018, 16.00 uur via de reserveringslijn van Taxbus (0800-0234 795).
- De ophaaltijden liggen tussen 00:30 en 01:30 uur. Vanwege de beperkte beschikbaarheid in de nieuwjaarsnacht kan het voorkomen dat klanten niet helemaal op het gewenste tijdstip worden vervoerd.
- In de nieuwjaarsnacht kan per pashouder maximaal één (sociaal of medisch) begeleider meereizen.

Klanten tevreden over Taxbus

Uit het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek is gebleken dat de tevredenheidsscore voor de dienstverlening van onze vervoerders in 2018 op een 7,85 uitkomt en die voor ons callcenter op een 7,9. Wederom een mooie prestatie! De aandachtspunten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen, zijn besproken met de vervoerders en hier wordt extra op gemonitord. Uit het klanttevredenheidsonderzoek is gebleken dat de tevredenheid over de afhandeling van klachten in 2018 over het algemeen weer is toegenomen, nadat de dalende waardering op dit punt in 2017 aanleiding was om daar extra aandacht aan te besteden. Dat geldt zowel voor de wijze van indiening van de klacht, als de snelheid en de inhoud van de afhandeling.

Klachten

Wanneer u problemen met het reizen met Taxbus ervaart of ontevreden bent over onze dienstverlening, kunt u dit melden bij ons Klachtenmeldpunt. Dat kan op 3 manieren:

- Telefonisch via 0800-0234 421;
- Via de klantreactiekaart: deze vindt u in het informatiepakket bij uw vervoerpas en in onze voertuigen;
- Via **www.taxbus.nl**.

Uw informatie helpt ons om knelpunten op te lossen en om de kwaliteit van onze dienstverlening waar nodig te verbeteren. Daarvoor is het van belang dat u een klacht doorgeeft binnen drie weken na de bestelde of verreden rit.

De complete klachtenprocedure kunt u raadplegen en downloaden op **www.taxbus.nl**.

Veilig vervoer rolstoelinzittenden

Voor het veilig vervoer van rolstoelgebruikers zijn regels opgesteld die staan beschreven in de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR).

Voor reizigers die hun rolstoel meenemen in Taxbus geldt dat het, indien mogelijk, altijd de voorkeur verdient om tijdens de rit op een vaste stoel in het voertuig vervoerd te worden, waarbij de rolstoel als bagage wordt vastgezet. Als de overstap naar een reguliere zitplaats in het voertuig niet mogelijk is, mogen rolstoelgebonden reizigers **met ingang van 1 juli 2019** alleen nog vervoerd worden in hun rolstoel als deze voldoet aan de zogenaamde ISO 7176-19 norm. Dit is een rolstoel die veilig vastzetbaar en botsproof is (het rolstoeltype heeft een crash test doorstaan). Goedgekeurde rolstoelen zijn te herkennen aan gele stickers met haaksymbolen op het frame bij de bevestigingspunten voor het vastzetsysteem.



Tot 1 juli geldt een **overgangsregeling** voor rolstoelen die niet voldoen aan de ISO-norm. De rolstoelgebruiker mag tijdens deze overgangsperiode wel nog vervoerd worden in de rolstoel, mits de rolstoel veilig vastgezet kan worden. Neem contact op met uw gemeente of rolstoelleverancier wanneer u twijfelt of u vanaf 1 juli 2019 nog met uw huidige rolstoel vervoerd kunt worden door Taxbus.

Scootmobiel

In de Code VVR staat ook beschreven op welke wijze een scootmobiel mee kan in Taxbus. Een scootmobiel voldoet vrijwel nooit aan de ISO 7176-19 norm. Daarom mag men er niet op blijven zitten tijdens het vervoer. De scootmobiel kan als bagage worden meegenomen, mits deze door de chauffeur goed vastgezet kan worden. De chauffeur is verantwoordelijk voor het in- en uitrijden van een scootmobiel, reizigers mogen dat niet zelf doen. Een reiziger die niet in staat is –met enige hulp– via de reguliere ingang in te stappen, mag het voertuig via de lift betreden. Daarbij is het een absolute voorwaarde dat de chauffeur de passagier zeer goed begeleidt.

Binnen Taxbus geldt één uitzondering voor reizigers die beschikken over een scootmobiel die wel voldoet aan ISO 7176-19. Zij mogen deze scootmobiel wel zelf via de lift naar binnen rijden, en er tijdens het vervoer op blijven zitten.

Wist u dat:

- Taxbus voor pashouders is bedoeld voor sociaal-recreatieve doeleinden en niet voor woonwerk-verkeer en (vaste) ritten naar dagbesteding of dagbehandeling?
- U met uw mobiele telefoon op 2 manieren een rit kunt bestellen? Wanneer u met uw mobiele telefoon ons algemene reserveringsnummer 0800-0234 795 belt, dan krijgt u een bandje te horen. Als u vervolgens op '1' drukt, wordt u binnen 15 minuten teruggebeld. Wilt u ook met uw mobiele telefoon liever direct contact met een van onze medewerkers? Bel dan het telefoonnummer 088-8080 670. In tegenstelling tot ons algemene 0800-nummer, is het 088-nummer niet gratis.
- Het bevorderlijk is voor de uitvoering van uw rit als u bij uw ritreservering een telefoonnummer opgeeft, waarop u bereikbaar bent? U wordt dan gebeld als Taxbus eraan komt, zodat u kunt zorgen dat u klaar staat als de Taxbus arriveert. Ook in geval van vertraging kunt u daarvan dan op de hoogte worden gesteld.
- U, ook als u niet gebeld wilt worden, klaar dient te zijn voor vertrek vanaf een kwartier voor de afgesproken vertrektijd? De chauffeur wacht maximaal 3 minuten op u en kan daarna weer wegrijden.
- De chauffeur u aan de voordeur op komt halen? Bij gebouwen/complexen met een centrale ingang, wordt bij deze ingang op u gewacht.
- U na een loosmelding een nieuwe rit kunt bestellen, waarbij u dan binnen een halfuur alsnog wordt opgehaald?
- De vervoerder uw retourrit kan annuleren als uw heenrit loos is gemeld? Dit mag echter alleen als de vervoerder contact met u heeft opgenomen om te informeren of de terugrit kan vervallen.
- U kunt helpen de uitvoering van uw vervoer te verbeteren? Dit kunt u bijvoorbeeld doen door de spits te vermijden, of uw rit niet op het hele of halve uur te bestellen, maar bijvoorbeeld vijf of tien minuten ervoor of erna.

- U regelmatig terugkerende ritten op vaste tijdstippen (bijvoorbeeld naar wekelijkse activiteit of fysiotherapie) als vaste rit voor 12 maanden vooruit in één keer kunt vastleggen? Vaste ritten die op officiële feestdagen vallen, worden uit de planning verwijderd en moeten apart worden aangemeld indien u deze ritten toch wilt maken.
- U als pashouder op **www.taxbus.nl** via de button 'Reserveer hier online' kunt inloggen op uw persoonlijke internetpagina met uw pasnummer en geboortedatum? Op uw persoonlijke internetpagina kunt u niet alleen ritten reserveren maar ook uw resterende zonebudget opvragen en uw ritgeschiedenis of jaaroverzicht opvragen en uitprinten.
- Voor een aantal locaties afspreekpunten zijn gedefinieerd en/of halteplaatsen zijn gerealiseerd waar u met Taxbus kunt worden afgezet of opgehaald? Op **www.taxbus.nl** vindt u altijd een actueel overzicht van de bekendste afspreekpunten. Ook de telefonisten van de ritreserveringslijn kunnen u hierover informeren.
- U een prioriteitsrit kunt bestellen voor uw aansluiting op het openbaar vervoer?
- U het complete en actuele vervoerreglement kunt inzien en downloaden op **www.taxbus.nl**?

Belangrijke telefoonnummers en adressen

Reservering

vanuit Nederland (vaste lijn of mobiele telefoon)	0800-0234 795
vanuit het buitenland (of met mobiele telefoon)	0031 (0)88-8080 670
via teksttelefoon	0900-8410
per fax	088-8080 639
per e-mail	taxbus@rvcnederland.eu
via de website	www.taxbus.nl
Informatie	0800-0231 820
Klachten	0800-0234 421
Aanvraag op rekening rijden	Contractbeheer Taxbus Antwoordnummer 15030 5600 VH Eindhoven info@taxbus.nl
Valys	0900-9630 www.valys.nl
OV Reisinformatie	0900-9292 www.9292ov.nl
OV in Brabant	www.bravo.info

Deze informatiebrief is enkele weken eerder samengesteld dan dat deze door u wordt ontvangen. Daardoor kan het voorkomen dat de verzending van deze brief en eventuele wijzigingen in uw omstandigheden elkaar gekruist hebben, waardoor u deze brief ten onrechte hebt ontvangen.