



Nieuwsbrief December 2018

# Regiovervoer Midden-Brabant

- Feestdagen
- Nieuwe tarieven 2019
- Betalen in de taxi
- Puntbestemmingen
- Wie bepaalt de route?
- Passcan
- OV advies
- Nieuwsbrief per mail ontvangen
- Vrijwillige ritspreiding

In deze december Nieuwsbrief brengen we u ervan op de hoogte wanneer Regiovervoer Midden-Brabant rijdt tijdens de feestdagen en wat de nieuwe tarieven zijn vanaf 1 januari 2019. Verder willen we een aantal andere zaken onder uw aandacht brengen zoals o.a. het gebruik van de Regiovervoer Midden-Brabant pas en de betaalmogelijkheden die u hebt in de taxi. Wij wensen u alvast fijne feestdagen en een voorspoedig 2019!

## Regiovervoer Midden-Brabant tijdens de feestdagen

De feestdagen gezellig met uw vrienden of familie vieren? Dat kan! Gewoon met Regiovervoer Midden-Brabant.

### Wanneer rijdt Regiovervoer Midden-Brabant tijdens de feestdagen?

Kerstavond, 24 december 06.00 - 22.00 uur

1e kerstdag, 25 december 06.00 - 01.00 uur

2e kerstdag, 26 december 06.00 - 01.00 uur

Oudejaarsdag, 31 december 06.00 - 22.00 uur

Nieuwjaarsdag, 1 januari 2019 vertrektijd vanaf 10.00 uur

Uit ervaring weten we dat tijdens 1e en 2e kerstdag veel ritten geboekt worden tussen 13.00 - 15.00 uur en 19.00 - 20.00 uur.

Is het voor u mogelijk om buiten deze tijden om te reizen? Heel graag! Dit biedt ons de mogelijkheid om goede service te bieden en u krijgt meer zekerheid dat de taxi u op tijd komt ophalen. Wanneer u de ritten voor de kerstdagen uiterlijk donderdag 20 december boekt, kunnen wij u op de gewenste tijd vervoeren. Op vrijdag 21 december maken wij onze kerstplanning, u kunt dan tijdelijk geen ritten boeken voor de kerstdagen.

Dat kan weer vanaf zaterdag 22 december, maar de kans bestaat dat wij geen vervoer meer voor u kunnen regelen op de door u gewenste tijd. Wijzigingen in al geboekte ritten, kunt u ook tot 21 december doorgeven. Reserveer ook uw ritten voor 31 december en 1 januari graag op tijd.

In geval van extreme weersomstandigheden en een weeralarm van het KNMI kan Regiovervoer Midden-Brabant de beschikbaarheid aanpassen of bestaat de kans dat de gewenste ophaaltijd niet haalbaar is. Wij vragen uw begrip hiervoor.

### Geen vaste ritten tijdens de feestdagen

Alle vaste ritten vervallen op 1e en 2e kerstdag en op 1 januari 2019. Wilt u op deze dagen toch reizen met het Regiovervoer Midden-Brabant? Reserveer uw rit dan opnieuw. Heeft u op andere dagen tussen kerst en Nieuwjaarsdag vaste ritten gereserveerd die niet doorgaan? Bel dan op tijd om dat door te geven.

Laat Regiovervoer niet wachten of voor niets komen. Zorg dat u op tijd klaar staat. U kunt uw rit tot 75 minuten voor de aangegeven ophaaltijd gratis wijzigen. Doet u dit later, dan wordt de wijziging als annulering van de gereserveerde rit en als het bestellen van een nieuwe rit behandeld.

Gereserveerde ritten kunt u tot 45 minuten voor de afgesproken ophaaltijd nog annuleren.

### Terugbelservice

U kunt voor uw bestelde ritten een terugbelservice aanvragen, wij adviseren u om dit altijd te doen. U ontvangt dan 5 tot 10 minuten vóór het voorrijden van

de taxi een telefoontje van de chauffeur. U kunt bij de ritreservering aangeven dat u gebruik wenst te maken van de terugbelservice. Indien u altijd van de terugbelservice gebruik wilt maken dan kunt u dit doorgeven bij de klantenservice van het Regiovervoer (graag uw pasnummer en de telefoonnummer(s) waarop u gebeld wilt worden, even doorgeven), zij leggen dit dan voor u vast.

### Tarieven 2019

We passen de klanttarieven jaarlijks aan.

Daarbij kijken we naar de prijsontwikkelingen in het openbaar vervoer en het taxivervoer.

De tarieven voor Regiovervoer Midden-Brabant zijn met ingang van 1 januari 2019 als volgt:

WMO tarief	instap € 0,96	Per kilometer € 0,167
OV-tarief	instap € 3,26	Per Kilometer € 0,49

### Laat uw pas scannen

Houd uw pas bij de hand als u in de taxi stapt. De chauffeur moet uw pas scannen alvorens hij aan de rit kan beginnen. Dit is om onze administratie op orde te houden en om vertrek- en aankomsttijden te registreren. Die hebben we nodig als we achteraf onderzoek willen doen hoe goed uw rit verlopen is.

Bovendien is de pas, als hij gescand is, eigenlijk uw plaatsbewijs in de taxi. De pas geeft u het recht om te reizen tegen het WMO-tarief. Als u uw pas vergeten bent zal de chauffeur u toch wel meenemen maar het is echt de bedoeling dat u de pas bij u hebt en dat de chauffeur de pas scant.

### Pas kwijt

Bent u uw pas kwijt? Bij verlies, diefstal of beschadiging van de pas meldt u dit direct aan de klantenservice op nummer 0900-7755862. Uw oude pas wordt bij verlies of diefstal geblokkeerd, er zal u kosteloos een nieuwe pas toegestuurd worden. In de tussentijd kunt u alleen tegen het OV-tarief gebruik maken van Regiovervoer.

Bij beschadiging van de pas ontvangt u binnen drie werkdagen kosteloos een nieuwe pas. In de tussentijd kunt u onder vermelding van het pasnummer tegen het gebruikelijke tarief reizen. Als uw pas twee maal binnen een jaar vervangen moet worden, wordt € 12,50 voor de nieuwe pas in rekening gebracht.

### Betaal met PIN

U kunt bij Regiovervoer Midden-Brabant op verschillende manieren uw ritten betalen. Voor individuele reizigers bestaan de volgende mogelijkheden:

- Betalen met PIN. Dit kan in vrijwel alle taxi's ook contactloos. Deze manier van betalen heeft uit het oogpunt van uw en onze veiligheid de voorkeur. We zien in de taxi liever geen contant geld.
- Betalen via automatische incasso. U dient hiervoor een machtiging af te geven om de eigen bijdrage voor het Regiovervoer van uw rekening af te schrijven. Voor meer informatie neemt u contact op met de klantenservice op nummer 0900-7755862.
- Betalen met contant geld. Doe dit het liefst met gepast geld dan kan er ook geen misverstand ontstaan.

Op verzoek geeft de chauffeur u een betalingsbewijs.

### Klantenservice

De afdeling klantenservice is bereikbaar op werkdagen van 8.30 - 17.00 uur. Zij staan voor u klaar om algemene vragen te beantwoorden en u te helpen met het aanvragen van een OV-vervoerspas. Ook voor een compliment of suggestie kunt u altijd contact opnemen met de deze afdeling. U bereikt de klantenservice: telefonisch: 0900-7755862 of per e-mail: [klantenservice@regiovervoermiddenbrabant.nl](mailto:klantenservice@regiovervoermiddenbrabant.nl)

### Wijziging ritten individuele puntbestemmingen

Voor pashouders die toestemming hebben om naar een puntbestemming te reizen gaat er iets veranderen. Met ingang van 1 januari 2019 moet een rit naar een puntbestemming minimaal 48 uur van te voren worden besteld. Zo hebben we wat meer tijd om hiervoor een taxi te reserveren. De reizigers die dit betreft krijgen hier nog een bericht over van hun gemeente.

## Ritspreiding bij drukte

Het kan op sommige momenten van de dag erg druk zijn bij het Regiovervoer. Als u een rit bestelt, dan zien de telefonistes direct hoe druk het is, wanneer u met Regiovervoer wilt gaan reizen.

Bij grote drukte kunnen ze u vragen, of u het gewenste ophaaltijdstip wat kunt verschuiven. Als dat voor u geen probleem is, helpt u ons en andere reizigers daar mee, we kunnen dan beter op tijd rijden, daar is iedereen bij gebaat. Alvast bedankt voor uw medewerking!

## OV-Advies voor regiotalaxireizigers

Sinds 15 november 2018 bestaat de mogelijkheid dat OV-reizigers bij het bestellen van een rit een vrijblijvend OV-advies krijgen. Dat gebeurt wanneer de rit ook goed met het reguliere OV gemaakt kan worden. Dat is het geval wanneer:

- De looptijd van of naar de dichtstbijzijnde bushalte niet meer dan 10 minuten is
- Het OV hooguit 30 minuten voor of na de gewenste vertrektijd vertrekt
- U maximaal één maal over hoeft te stappen
- Uw totale reis met het OV niet langer duurt dan de Regiovervoerrit plus 50 minuten

Na 19:00 uur en bij extreem slecht weer wordt geen OV-Advies gegeven. Het advies wordt nu nog vrijblijvend gegeven aan OV-reizigers. Vanaf 15 januari 2019 wordt het advies bindend.

De OV-reiziger kan dan nog steeds reizen met Regiovervoer maar betaalt in dat geval wel een hoger tarief. WMO-reizigers krijgen geen OV-Advies.

## Wie bepaalt de route van de taxi?

Wij ontvangen soms klachten, waarin reizigers ons laten weten dat de taxi via een onlogische route heeft gereden, waardoor ze te lang onderweg zijn geweest. Bij Regiovervoer worden de ritten van verschillende klanten met elkaar gecombineerd, dat is nodig om het vervoer betaalbaar te houden.

Reizigers denken soms dat de volgorde van de route wordt bepaald door de chauffeur, maar dat is niet zo. Ritten worden gepland door een computerprogramma. Dit programma

houdt rekening met alle spelregels van het Regiovervoer en factoren die het vervoer kunnen beïnvloeden. Zo wordt voor alle reizigers de best mogelijke route samengesteld, waarbij het misschien soms lijkt dat er onnodig wordt omgereden, maar u kunt er op vertrouwen dat uiteindelijk altijd de meest efficiënte route gekozen wordt.

## Nieuwsbrief per mail ontvangen?

Wanneer wij beschikken over het e-mailadres van klanten van Regiovervoer Midden-Brabant, dan gebruiken we dat, indien de klant dat wenst, om hen snel op de hoogte te brengen van nieuwtjes en wijzigingen zoals ook bijvoorbeeld deze nieuwsbrief.

Wilt u onze berichten en nieuwsbrief voortaan ook per e-mail ontvangen, geef dan uw email-adres door aan onze Klantenservice op nummer 0900-7755862 of nog makkelijker stuur een bericht naar [klantenservice@regiovervoermiddenbrabant.nl](mailto:klantenservice@regiovervoermiddenbrabant.nl)

## Klachten

Regiovervoer Midden-Brabant besteedt veel zorg aan uw vervoer. Wij willen graag dat u tevreden bent over het vervoer. Soms kan het gebeuren dat u toch een klacht heeft over het vervoer, de behandeling door de chauffeur of de telefoniste. Wij horen dit graag. Dan onderzoeken we wat er mis ging en kunnen we de dienstverlening verbeteren.

U kunt terecht bij klantenservice Regiovervoer Midden-Brabant. Doet u dit binnen 21 dagen na de uitgevoerde rit. Zorg dat u uw pasnummer en ritgegevens bij de hand hebt. Vermeld bij uw klacht altijd datum en tijdstip van de klacht(en), de omschrijving van de klacht(en), uw pasnummer en uw contactgegevens.

## Bovenregionaal vervoer

U kunt met Regiovervoer Midden-Brabant maximaal 25 kilometer reizen. Wilt u als WMO pashouder buiten het vervoersgebied reizen en is het openbaar vervoer geen optie, dan komt u wellicht in aanmerking voor Valys vervoer. Uw gemeente kan u hiervoor aanmelden. Wilt u meer informatie over Valys? Neem contact op via: 0900-9630, of kijk op [www.valys.nl](http://www.valys.nl)

## Bravo Brabant Vervoert ons

De gemeenten en provincie organiseren dit vervoer in Midden Brabant onder de vlag van Bravo Brabant vervoert ons. In onze regio rijden al streek- en stadsbussen van Bravo.

Regiovervoer Midden Brabant sluit hier op aan. Zo kan iedereen in Midden Brabant met Bravo gaan en staan waar hij wil. Het reizen met het Regiovervoer is comfortabel. Toch is de reguliere bus soms een verrassend goed alternatief. Het grootste voordeel is dat flexibeler bent in de tijden waarop u reist en het is vaak sneller.

Afgelopen jaar is het openbaar vervoer weer veel toegankelijker gemaakt voor mensen met een beperking, ouderen of reizigers met kinderwagens. Dit betekent dat veel bussen en bushaltes aanzienlijk zijn verbeterd. Kijk voor meer informatie over reizen in Brabant en het plannen van uw reis op de website: [www.bravo.info](http://www.bravo.info).

## Belangrijke Telefoonnummers, adressen en websites

### Adresgegevens PZN

Personen- en Zorgvervoer Nederland  
Postbus 355  
5000 AJ Tilburg

### Telefoonnummers

Ritreservering	0900-0595 (€ 0,02 per minuut met een starttarief van € 0,045)
Opgeven vaste ritten	0900-0595 (€ 0,02 per minuut met een starttarief van € 0,045)
Klantenservice	0900-7755862 (€ 0,02 per minuut met een starttarief van € 0,045)
Valys	0900-9630
OV-reisinformatie	0900-9292

### Internet en e-mail adressen

[www.Regiovervoermiddenbrabant.nl](http://www.Regiovervoermiddenbrabant.nl)  
[www.pzn-bv.nl](http://www.pzn-bv.nl)  
[www.valys.nl](http://www.valys.nl)  
[www.bravo.info](http://www.bravo.info)  
[www.9292.nl](http://www.9292.nl)  
[www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)

[klantenservice@regiovervoermiddenbrabant.nl](mailto:klantenservice@regiovervoermiddenbrabant.nl)