

# RegioRijder Vertrouwd vervoer in uw regio

Zuid-Kennemerland • Haarlemmermeer • IJmond



# RegioRijder

De meeste mensen kunnen zelfstandig of met behulp van hun familie, vrienden of kennissen reizen. Zij maken dan gebruik van eigen vervoer of van trein en/of bus.

Gemeenten verzorgen, via de Wmo, vervoer voor mensen die door een beperking niet zelfstandig kunnen reizen.

RegioRijder verzorgt het Wmo-vervoer voor inwoners van de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort.

## Rit reserveren?

Ga naar MijnRegioRijder op [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl).  
Bel met 085 - 7886111 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten)  
of gebruik de RegioRijder app.



# Eén centrale en meerdere taxibedrijven

De centrale van QR (een samenwerking tussen de bedrijven Qarin en RMC) verzorgt de aanname en planning van de ritten. De uitvoering van de taxiriten wordt meestal verzorgd door A-Tax de Vries en Munckhof Taxi. U reserveert uw rit bij de centrale, die ook uw rit plant en u informatie verstrekt.

## Vervoersgebied

U kunt met RegioRijder naar elke bestemming reizen die op maximaal 25 kilometer van uw woonadres ligt. Bepaalde ziekenhuizen of zorglocaties zijn hierop een uitzondering.

## Deeltaxi

RegioRijder is een deeltaxi. U reist dus meestal niet alleen. Dat kan betekenen dat u niet rechtstreeks uw bestemming bereikt. Het is daarom verstandig rekening te houden met langere reistijd. Die extra reistijd mag hooguit 20 minuten zijn,

tenzij de directe reistijd van uw rit langer is dan 30 minuten. U betaalt altijd voor de kortste afstand. Uitgebreide informatie vindt u terug in het vervoerreglement op [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl)

## Reistijden

RegioRijder rijdt zeven dagen per week tussen 06.00 uur en 24.00 uur. Tot 0.30 uur is vervoer van/naar NS-stations binnen het vervoersgebied mogelijk. Daarmee krijgt u aansluiting op treinen die tussen 24.00 en 0.30 uur aankomen of vertrekken.

## Vervoerspas

Om met RegioRijder te kunnen reizen heeft u een vervoerspas nodig. Deze kunt u aanvragen bij het Wmo- of Zorgloket van uw gemeente. De pas laat u bij elke rit aan de chauffeur zien. Het nummer van de vervoerspas heeft u ook nodig bij het reserveren van een rit.

# Rit boeken?

## Reserveren via internet en de RegioRijder app

Een rit reserveert u het snelst en gemakkelijkst via 'MijnRegioRijder' op de website of de RegioRijder app. Ga naar [www.regiorijder.nl/mijnregiorijder](http://www.regiorijder.nl/mijnregiorijder). Daarna volgt u de stappen op het scherm. Zodra u een rit heeft gereserveerd, krijgt u een e-mail ter bevestiging.

## Reisadvies

Als het mogelijk is om in plaats van met RegioRijder eenvoudig met het openbaar vervoer te reizen, krijgt u hierover vrijblijvend advies.

## MijnRegioRijder

MijnRegioRijder is een beveiligde webservice van het Wmo-vervoer van RegioRijder.

In MijnRegioRijder kunt u:

- een rit reserveren, aanpassen of afzeggen
- uw reisschema bekijken
- de chauffeur beoordelen
- al gemaakte reizen terugzien
- instellen dat u een bericht ontvangt zodra de chauffeur er bijna is (in de app).

MijnRegioRijder is voor u toegankelijk via uw pc, smartphone of tablet via [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl). Hiervoor heeft u wel een internetverbinding of wifi nodig.

U kunt de RegioRijder app downloaden in de Apple App Store of Google Play. Of scan de onderstaande QR code.



*MijnRegioRijder-APP*

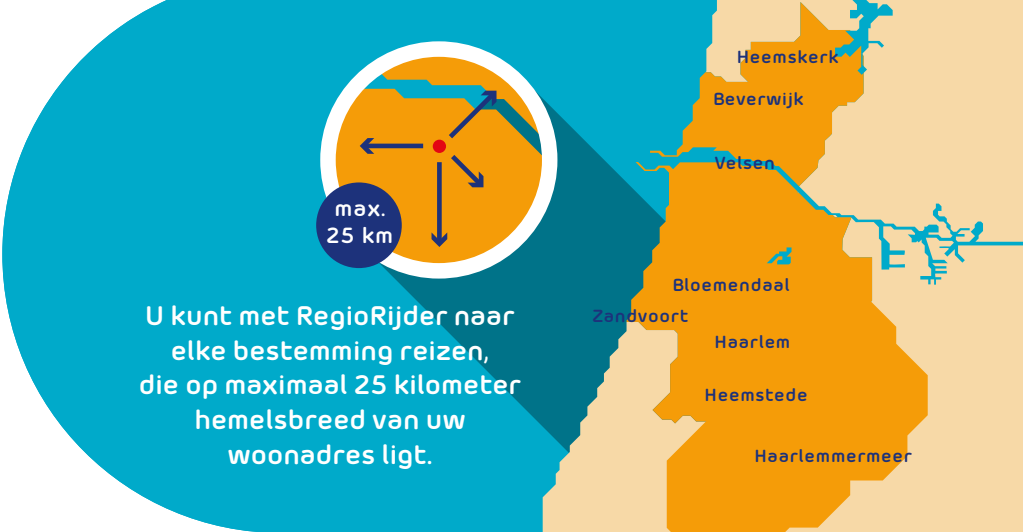
## Inloggen

Voor MijnRegioRijder en de RegioRijder app heeft u een wachtwoord nodig. De eerste keer logt u in met uw pasnummer en uw geboortedatum. Daarna kunt u uw e-mailadres opgeven en een eigen wachtwoord voor MijnRegioRijder aanmaken. De vervoercentrale van RegioRijder blijft ook telefonisch en per e-mail bereikbaar voor uw vragen.

## Telefonisch reserveren

U kunt een rit ook telefonisch reserveren. Het nummer van de reserveerlijn is: 085 - 7886111 (gebruikelijke belkosten). Zorg dat u het nummer van uw vervoerspas bij de hand hebt. Als u een rit reserveert vraagt de medewerker naar de volgende gegevens:





U kunt met RegioRijder naar elke bestemming reizen, die op maximaal 25 kilometer hemelsbreed van uw woonadres ligt.

- Het nummer van uw vervoerspas en uw naam;
- Het tijdstip dat u opgehaald wilt worden;
- Het vertrekadres (straatnaam en huisnummer);
- Het adres waar u naar toe wilt (straatnaam en huisnummer);
- Neemt u hulpmiddelen mee zoals een rollator, rolstoel of scootmobiel?
- Neemt u een begeleider, een medepassagier of een hulphond mee?

Als u de reservering hebt gemaakt, vertelt de medewerker wat uw reis kost. Dit betaalt u via automatische incasso of u krijgt een rekening. Wilt u gebruikmaken van onze terugbelservice? Geef dan het telefoonnummer door waarop u – vlak voor de rit bereikbaar bent. Ongeveer 5 tot 10 minuten voordat uw chauffeur van RegioRijder bij u is, wordt u gebeld.

## Bereikbaarheid reserveerlijn

De reserveerlijn van RegioRijder is dagelijks bereikbaar van 06.00 uur tot 00.30 uur.

U kunt uw ritten tot drie maanden van tevoren reserveren.

## Reserveer op tijd

Reserveer RegioRijder zo vroeg mogelijk, uiterlijk 1 uur voordat u wilt vertrekken. Als het in het verkeer erg druk is, kan de medewerker van de reserveerlijn u bellen en vragen of u misschien iets eerder of later kunt worden opgehaald.

## Vaste rit

Wilt u regelmatig op een vaste dag en vast tijdstip naar dezelfde bestemming reizen? Dan hoeft u dit maar één keer door te geven. U hoeft dan niet elke keer opnieuw te boeken. Op erkende feestdagen worden geen vaste ritten gereden, tenzij u daar apart om vraagt.



## 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 arts 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.

## Rit annuleren

Als u een gereserveerde rit of een vaste rit wilt afzeggen, kan dat tot uiterlijk 1 uur van tevoren. Meldt u dit korter voor vertrek, dan wordt de ritprijs bij u in rekening gebracht. Als u de rit via de website of app heeft gereserveerd, kunt u deze ook via de website of app annuleren. Heeft u ook een rit terug naar huis gereserveerd? Dan wordt die automatisch afgemeld.

## Ophaaltijden

RegioRijder mag vanaf 15 minuten voor tot 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd komen voorrijden. Zorg dus dat u een kwartier voor de afgesproken ophaaltijd klaar staat om in te stappen.

## Let op!

Wilt u reizen tussen 06.00 en 07.00 uur, bestel uw rit dan telefonisch en uiterlijk tot 22.00 uur op de avond van tevoren.



# Extra info

## Wie mag met u meereizen?

U mag tijdens uw rit 1 medereiziger 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? Dan bent u verplicht om een volwassene, valide begeleider (gratis) mee te laten reizen.

## Wat kost een rit?

Voor elke rit betaalt u een bedrag per kilometer en vaste startvergoeding. De actuele tarieven vindt u op [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl). Bij het telefonisch reserveren van een rit krijgt u altijd de kosten van de rit te horen.

## Automatische incasso

Reist u regelmatig met RegioRijder? Dan is het handig om gebruik te maken van automatische incasso. Via MijnRegioRijder op de website en de RegioRijder app kunt u RegioRijder machtigen om maandelijks de ritkosten van uw rekening af te schrijven. Heeft u hier vragen over, bel dan 085 - 7886111.

## Handig om te weten:

- De chauffeur haalt u op bij de voordeur van uw woning of van uw bestemmingsadres. Bij een wooncomplex of

zorginstelling is dat de toegangsdeur van de centrale hal.

- De chauffeur begeleidt u vanaf de voordeur of de centrale hal en helpt u bij het in- en uitstappen.
- U mag 1 tas meenemen. Wilt u meer bagage mee, meld dit dan bij de reservering.
- Als u in uw rolstoel wordt vervoerd, heeft u hiervoor een indicatie nodig.
- U mag een inklapbare rolstoel of rollator meenemen.
- U mag, indien u hier een indicatie voor heeft, een hulphond mee laten reizen.
- U mag een scootmobiel uitsluitend meenemen bij ritten langer dan 4 kilometer. Bij het in- en uitladen en tijdens de rit mag u niet op de scootmobiel blijven zitten.
- Tijdens feestdagen kunnen afwijkende regels gelden. Deze kunt u vinden op [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl).

## Ritten boven de 25 kilometer

Voor ritten verder dan 25 kilometer kunt u gebruik maken van Valys ([www.valys.nl](http://www.valys.nl)). De klantenservice van Valys is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 en 17.00 uur via 0900 - 9630 (gebruikelijke belkosten). RegioRijder kan u ook verder brengen dan 25 kilometer. U betaalt hiervoor een hoger tarief per kilometer. De actuele tarieven vindt u op [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl)

## Te laat of niet opgehaald?

Is de taxi volgens u te laat of bent u nog niet opgehaald op het afgesproken tijdstip? Neemt u dan contact op met de reserveerlijn via 085 - 7886111.

## Heeft u een klacht?

Wanneer u een klacht wilt indienen over de uitvoering van het vervoer, kunt u contact opnemen met het klachtenmeldpunt van RegioRijder. Dit kan op twee manieren:

- Via de website, door het invullen van het klachtenformulier op [www.regiorijder.nl/klacht](http://www.regiorijder.nl/klacht)
- Telefonisch via 085 - 7886111 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten)
- Eventueel kunt u uw klacht ook schriftelijk per post sturen naar: Qarin BV/RegioRijder, Antwoordnummer 488, 6600 VC Wijchen.

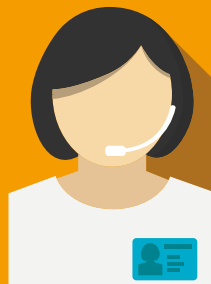
U ontvangt binnen 10 werkdagen een antwoord op uw klacht.

Mocht u er samen met RegioRijder niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie Taxivervoer (<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/taxivervoer/>).

*Wijzigingen voorbehouden; aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.*

## [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl)

Dit is een uitgave van RegioRijder, in samenwerking met de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort.



## Pas kwijt of defect?

Is uw vervoerspas verloren, gestolen of defect, vraag dan een nieuwe vervoerspas aan. Dit kan op verschillende manieren:

- telefonisch via 085 - 7886111
- via e-mail: [klantenservice@regiorijder.nl](mailto:klantenservice@regiorijder.nl)
- via Qarin BV/RegioRijder, Antwoordnummer 488, 6600 VC Wijchen.

Een vervangende pas kost € 7,50.

U kunt uw rit zolang op uw oude pasnummer reserveren.

## Maakt u geen gebruik meer van uw vervoerspas?

Als u niet langer gebruik maakt van uw vervoerspas, verzoeken wij u dit door te geven aan het Wmo- of Zorgloket van uw gemeente. Vermeld daarbij uw burgerservicenummer (BSN) en/of uw naam en geboortedatum. Na uw melding wordt de pas geblokkeerd.