

TAXICOM NIEUWS

Informatie voor de reizigers van Taxicom - februari 2010



Nieuwe website

Vanaf 1 februari 2010 kunt u alle actuele informatie over Taxicom vervoer vinden op

www.taxi-com.nl

Reserveer uw rit

Voor het reserveren van een rit kunt u bellen met:

Taxi Zeeuws-Vlaanderen (nieuw nummer!)

0115 675 150

REGIOTAXI Zeeuws-Vlaanderen

0117 381 551

Voorwoord

Beste lezer.

Voor u ligt de eerste nieuwsbrief van Taxicom. Hierin vertellen we u hoe het taxivervoer voor u geregeld is.

U vindt hier de telefoonnummers en adressen van de taxicentrale. Ook kunt u nog eens rustig doornemen hoe te handelen wanneer u een taxirit wilt bestellen. Natuurlijk staan ook de tijden vermeld, waarop de taxidienst wordt aangeboden.

Taxicom rijdt dagelijks met ongeveer veertig taxi's door heel Zeeuws-Vlaanderen om u op een juiste bestemming te brengen. Taxicom verzorgt hiermee gemiddeld vierhonderd ritten per dag. U begrijpt wel, dat het goed verzorgen van deze ritten nog al wat planning vraagt. En er gaat wel eens iets mis. Een klacht indienen kan ons alleen maar helpen het vervoer te verbeteren. Elke klacht is een gratis advies. Hoe u dit kan doen, staat ook in deze nieuwsbrief.

Hopelijk bent u het met me eens, dat het door de gemeenten verzorgde vervoerssysteem in een grote behoefte voorziet. Heel het jaar door worden er meer dan 700.000 zones gereden om alle passagiers op de gevraagde bestemming te brengen. We streven steeds naar een nog hogere kwaliteit.

Wij hopen met deze nieuwsbrief belangrijke informatie te geven, waardoor u met nog meer plezier deel kunt nemen aan het door ons aangeboden vervoer.

Met vriendelijke groet,

Co van Schaik
Voorzitter Taxicom Zeeuws-Vlaanderen



Reizen met Taxicom: hoe werkt het?

Afgesproken ophaaltijd

U kunt ritten reserveren met een door u gewenste ophaaltijd. Deze ritten boekt u minimaal één uur vooraf. Als u een lange rit wilt reserveren, kunt u het beste minimaal twee uur vooraf boeken. De telefoniste vertelt u de verwachte aankomsttijd op uw bestemming maar dit kan iets afwijken. De chauffeur mag u maximaal vijftien minuten eerder of maximaal vijftien minuten later ophalen, in verband met het combineren van ritten, en eventueel omrijden. U moet klaar staan voor vertrek en instap.

Afgesproken aankomsttijd

U kunt ritten met een door u bepaalde aankomsttijd reserveren. Deze service is beschikbaar voor iedereen die een bepaalde plechtigheid wil bezoeken. Denk hierbij aan een huwelijk, een doop of een begrafenis. U kunt ook gebruik maken van deze service voor een bezoek aan theater of bioscoop. Deze ritten boekt u minimaal twee uur vooraf. De telefoniste geeft u de verwachte ophaaltijd door bij de reservering. De chauffeur mag u maximaal vijftien minuten eerder afzetten bij uw bestemming maar beslist niet later.

Annuleren van ritten

Als uw rit niet kan doorgaan, dan moet u deze zo snel mogelijk, maar minimaal binnen één uur voor vertrek annuleren.

No show!

Als u niet wordt aangetroffen op het ophaaladres, noemen de taxibedrijven dat kortweg 'no show'. De chauffeur kan bij no show een briefje achterlaten op het adres, waarmee hij aangeeft dat u er niet was. Dit briefje bevat alle ritgegevens. U kunt navraag doen bij het taxibedrijf over de oorzaak van het mislopen. Indien een taxi u niet aantreft op de door u afgesproken plaats en tijd kan dit consequenties hebben. De kosten kunnen bij u in rekening worden gebracht.

Instappen

Bij het instappen vraagt de chauffeur u om de vervoerspas. Hij gebruikt deze om uw instap elektronisch te registreren. Deze gegevens worden gebruikt om de uitvoeringskwaliteit te controleren. Het is daarom noodzakelijk dat u de pas meeneemt. Elektronische registratie is namelijk een betrouwbaar bewijs bij eventueel klachtenonderzoek.

Uitstappen

Bij het uitstappen vraagt de chauffeur weer om uw vervoerspas. Hij gebruikt deze om uw uitstap te registreren.

Veiligheid

Iedere passagier moet zich tijdens het vervoer houden aan de regels die gelden in het openbaar vervoer. De

chauffeur tolereert geen dronkenschap en wangedrag. Iedere passagier moet tijdens de rit gebruik maken van de driepuntsgordel.

Rolstoelgebruikers

Rolstoelgebruikers nemen plaats op een reguliere zitplaats. Als dit niet kan, dan kunnen zij in de (elektrische) rolstoel blijven zitten mits deze is vastgezet op een wijze die voldoet aan de richtlijnen van de KBOH (Stichting Kwaliteits- en Bruikbaarheidsonderzoek van Hulpmiddelen voor gehandi-



capten en ouderen) en volgens de code Veilig Vastzetten Rolstoelen (VVR). Deze zijn te lezen op www.kboh.nl. Wanneer het niet mogelijk is de rolstoel deugdelijk vast te zetten, dan mag de chauffeur de betrokken reiziger niet vervoeren.

Scootmobiel

Het is alleen in zeer bijzondere omstandigheden, na toestemming van de gemeente, toegestaan om een scootmobiel mee te nemen in de taxi. Gebruikers van een scootmobiel moeten altijd plaats nemen op een reguliere zitplaats. Kan de gebruiker geen plaats nemen op een reguliere zitplaats dan kan de betrokkene niet vervoerd worden. Ook het meenemen van een opvouwbare scootmobiel is niet toegestaan. Dit in verband met de omvang en het gewicht.

Bagage

Alleen normale handbagage mag in de taxi worden meegenomen. De chauffeur stelt vast of de door u aangeboden bagage vervoerd kan worden. Wilt u extra bagage meenemen, overleg dan eerst met de telefoniste. De bagage wordt op schoot vastgehouden of opgeborgen in de bagageruimte.

Rollators

Als u een rollator mee wilt nemen in de taxi dient u dit te melden bij het reserveren van de rit. Het kan namelijk voorkomen dat de taxichauffeur u niet mee kan nemen omdat er in de bagageruimte geen ruimte is voor de rollator.

De Taxicom-vervoerders

Taxicom is het vervoerssysteem in Zeeuws-Vlaanderen dat reizigers aanvullend openbaar vervoer per taxi of per taxibus biedt. U wordt thuis opgehaald en naar uw bestemming gebracht.

Om het vervoer betaalbaar te houden, worden taxiriten soms gecombineerd. Het is dus mogelijk dat u met meerdere personen dezelfde taxi gebruikt.

Gemeenten werken samen

Het initiatief voor dit vervoer komt van de drie gemeenten in Zeeuws-Vlaanderen. Zij zijn samen de opdrachtgever.

Taxibedrijven

Het vervoer wordt verzorgd door REGIOTAXI Zeeuws-Vlaanderen en Taxi Zeeuws-Vlaanderen. REGIOTAXI Zeeuws-Vlaanderen is van Taxi De Zwart uit Breskens. Voor Taxi Zeeuws-Vlaanderen rijden Taxi Grenszicht, Taxicentrale Oostburg en Taxi Segers.

Voertuigen en chauffeurs

De voertuigen voldoen aan de wettelijke eisen op het gebied van veiligheid, toegankelijkheid, inrichting en uitrusting. De chauffeurs voldoen eveneens aan alle wettelijke opleidingseisen en de aanvullende eisen van de gemeenten wat betreft de omgang met hun klanten.

Gebruikersgroepen

De gemeenten wijzen doelgroepen aan die onder bepaalde voorwaarden gebruik kunnen maken van Taxicom. Een voorbeeld daarvan zijn de WMO-geïndiceerden. Voor hen gelden speciale regels en gebruikerstarieven. Bent u van mening dat u geen gebruik kunt maken van het reguliere openbaar vervoer, dan kunt u contact opnemen met uw gemeente voor het aanvragen van deze vervoersvoorziening.

Indien uw gemeente een andere doelgroep aanwijst zal zij haar inwoners daarover tijdig informeren.



Van links naar rechts: Leo van Leenen, Ronald de Jonge en Barry Keulers (alle drie van Taxi Zeeuws-Vlaanderen) en Bram van Hanegem (REGIOTAXI Zeeuws-Vlaanderen)

Waar kunt u reizen met Taxicom?

Vervoergebied

Het vervoergebied omvat het grondgebied van geheel Zeeuws-Vlaanderen tot aan station Goes en het gebied in België tot aan de denkbeeldige lijn Antwerpen (ten westen van de Schelde), Gent, Brugge. Als u eraan twijfelt of een bestemming nog in het vervoergebied ligt, overleg dan eerst met de telefoniste bij het reserveren van de rit.

U kunt alleen een rit bestellen wanneer het vertrek- of bestemmingsadres in Zeeuws-Vlaanderen ligt. Klanten die gebruik maken van de 'Overgangsregeling' kunnen enkel

binnen Zeeuws-Vlaanderen reizen. Via de website kunt u deze informatie ook verkrijgen.

Reisduur

Om Taxicom-vervoer betaalbaar te houden, kunnen ritten gecombineerd worden. Het kan dus voorkomen dat meerdere personen dezelfde taxi met elkaar delen. U heeft de taxi dus niet altijd voor u alleen ter beschikking. Dit houdt in dat tijdens uw rit andere mensen in- en uit kunnen stappen en dat de chauffeur u niet rechtstreeks naar uw bestemming brengt. De chauffeur is gebonden aan een maximale tijd waarbij hij/zij om mag rijden.

Een rit mag nooit langer duren dan anderhalf keer de normale reistijd met een maximale omrijdtijd van dertig minuten.

Tunnel

Wanneer tijdens de rit gebruik wordt gemaakt van de Westerscheldetunnel, dan is dit gratis voor de reiziger.

Aansluiting op trein

Taxicom biedt aansluiting op de trein via station Goes. Andere bestemmingen in Zeeland, buiten Zeeuws-Vlaanderen zijn niet mogelijk met uw Taxicom-pas.





Taxipoint De Honte

In ziekenhuis De Honte in Terneuzen staat een Taxipoint. Daarmee kunt u ritten reserveren naar uw huisadres, met behulp van uw pas.

Het is simpel: u haalt uw pas door de paslezer en binnen dertig minuten komt uw taxi.

Gereed staan

Taxicomgebruikers moeten gereed staan voor instap. Daarom is er een terugbel-service. Vlak voordat de taxi aankomt wordt u gebeld.

De chauffeur belt altijd aan en haalt u op bij de voordeur. Wordt u opgehaald bij een flatgebouw of instelling dan geldt de centrale toegang van dat gebouw als voordeur. De chauffeur gaat in dat geval naar die ingang om u op te halen, niet naar binnen.

Klachten

Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening, dan kunt u een klacht indienen.



Dit kunt u schriftelijk, telefonisch of via www.taxi-com.nl doen, bij de vervoerder. U ontvangt een ontvangstbevestiging en uw klacht wordt schriftelijk beantwoord.

Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u hierover contact opnemen met het klachtenmeldpunt van het Samenwerkingsverband.

Contactpersoon: Beatrix Ollebek
Postbus 60, 4500 AB Oostburg
b.ollebek@terneuzen.nl



Adressen vervoerders

Taxi Zeeuws-Vlaanderen
Postbus 163
4530 AD Terneuzen
e-mail: info@taxizeeuwsvlaanderen.nl

REGIOTAXI Zeeuws-Vlaanderen
Grote Kade 23
4511 AT Breskens
e-mail: info@regiotaxizeeuwsvlaanderen.nl

Reserveer- en reistijden

Op welke tijden kunt u reizen en reserveren?

- Maandag tot en met donderdag: van 7.00 uur 's ochtends tot 24.00 uur.
- Vrijdag: van 7.00 uur 's ochtends tot 2.00 uur 's nachts.
- Zaterdag: van 8.00 uur 's ochtends tot 2.00 uur 's nachts.
- Zon- en wettelijke feestdagen: van 8.00 uur 's ochtends tot 24.00 uur.

Op welke tijden is de centrale bereikbaar?

- Maandag tot en met donderdag: van 6.00 uur 's ochtends tot 1.00 uur 's nachts.
- Vrijdag: van 6.00 uur 's ochtends tot 3.00 uur 's nachts.
- Zaterdag: van 7.00 uur 's ochtends tot 3.00 uur 's nachts.
- Zon- en wettelijke feestdagen: van 7.00 uur 's ochtends tot 1.00 uur 's nachts.

Let op! Wilt u een rolstoeltaxi alstublieft twee uur voor de gewenste vertrektijd reserveren?



Reiziger niet gevonden

Het komt voor dat de chauffeur de reiziger niet kan vinden op het ophaaladres. Dat kan diverse oorzaken hebben. Om dit te voorkomen is het belangrijk dat u met een aantal zaken rekening houdt.

Geef bij de reservering bepaalde bijzonderheden aan zoals 'aanvullend adres'.

Luister goed wat de telefoniste zegt als zij de ritgegevens voor u herhaalt. Er kan een foute datum, adres of huisnummer zijn geboekt. Als u een mobiele telefoon heeft, geef dan het nummer door bij de reservering. De chauffeur kan u dan (laten) bellen als u niet gevonden wordt.

Wacht altijd op een plek die goed bereikbaar en overzichtelijk is. Ga niet nog even een boodschap doen. Loopt de afspraak uit, dan bestaat de kans dat de chauffeur al geweest is. Houd daarom bij het plannen van een afspraak rekening met een uitloop en reserveer de terugrit wat later.

Mist u de taxi toch, bel dan opnieuw de centrale en vraag om een nieuwe rit. Soms kan er snel een taxi komen, maar het kan ook gebeuren dat u opnieuw een uur moet wachten.

Samenwerkingsverband Collectief Vervoer

De drie gemeenten in Zeeuws-Vlaanderen hebben een samenwerkingsverband opgericht dat de uitvoering van het WMO-vervoer tot taak heeft.



Contactpersoon: Beatrix Ollebek, telefoonnummer 0115 - 455 824
Website: www.taxi-com.nl