



Vervoer van deur tot deur



Informatie voor inwoners van de gemeenten Asten, Bergeijk, Best, Bladel, Cranendonck, Deurne, Eersel, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Helmond, Nuenen, Oirschot, Reusel-De Mierden, Someren, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre.

TAX<BUS[®]



Reserveren: 0800 - 0234 795



Taxbus: vervoer van deur tot deur!

Taxbus is in de betrokken gemeenten vervoer van deur tot deur voor mensen met een Wmo-vervoersindicatie en in een beperkt aantal gemeenten ook voor ouderen. In Helmond is Taxbus een vorm van openbaar vervoer van deur tot deur.

Met Taxbus reist u op een eenvoudige manier binnen de regio naar bijvoorbeeld familie, het winkelcentrum of naar het station. Een avondje uit is ook mogelijk: Taxbus brengt u comfortabel naar uw bestemming, haalt u op en brengt u weer veilig thuis. Door gebruik te maken van Taxbus reist u zelfstandig overal naar toe, maar iemand meenemen mag ook.

Taxbus is bedoeld voor sociaal recreatieve doeleinden en mag niet gebruikt worden voor bijvoorbeeld woon-werkverkeer en vaste ritten naar dagbesteding of dagbehandeling.

U kunt op elk gewenst moment gebruikmaken van Taxbus. Taxbus staat voor u klaar op zondag tot en met donderdag van 07:00 uur tot 00:00 uur en op vrijdag en zaterdag van 07:00 uur tot en met 01:00 uur de volgende dag. Alleen tijdens de jaarwisseling (31 december/1 januari) gelden aangepaste tijden en voorwaarden.

Wij halen u bij de voordeur op met een taxi of taxibus en brengen u zonder overstap naar uw bestemming.

Taxbus werkt net iets anders dan een gewone taxi. Zo mag Taxbus 15 minuten eerder of later dan het afgesproken tijdstip bij u aankomen. Tijdens de rit kan een stukje worden omgerekend om andere reizigers (waarmee u een deel van uw rit deelt) op te halen of weg te brengen. Dat maakt Taxbus voordeliger dan de gewone taxi!

Pag. 4	Wie reizen met Taxbus?
4	Voor mensen met een beperking en ouderen
4	OV in Helmond
5	Vervoerspas
5	Zelfstandig, met een (medisch) begeleider of met een groep?
5	Scootmobiel

Waar rijdt Taxbus?

6	Hoe ver mag u reizen?
6	Speciale bestemmingen
6	Halteplaatsen/afspreekpunten
7	Langere afstanden
8-9	Vervoersgebied

Wanneer rijdt Taxbus?

10	7 dagen per week
10	15 minuten speling
10	Niet altijd rechtstreeks
10	Klaar-staan-belservice
10	Hoofdingang
11	Gaat de deurbel? 3 minuten!
11	Te-vroeg/te-laat-belservice
11	Gegarandeerd op tijd?
11	Prioriteitsritten
11	Groepsritten

Reserveren van een rit

12	Telefonisch reserveren
13	Op andere wijze reserveren
13	Reist u dezelfde rit regelmatig?
13	Geboekte rit afmelden?
13	Reiskosten en betaalwijzen

Alles op een rij

Suggesties en klachten

Meer informatie



Wie reizen met Taxbus?

Voor mensen met een beperking en ouderen

Taxbus is toegankelijk voor mensen met een beperking. Een (elektrische) rolstoel, scootmobiel of rollator kan gewoon mee, mits aangemeld bij ritreservering.

Taxbus is niet voor iedereen te boeken: uw gemeente bepaalt na aanvraag en na indicering of u er gebruik van mag maken. Taxbus is er voor mensen met een Wmo- vervoersindicatie in alle deelnemende gemeenten.

Daarnaast is Taxbus er voor ouderen in de gemeenten Bladel (65+) en Geldrop-Mierlo (65+).

OV in Helmond

In Helmond kan zonder vervoerspas gebruik gemaakt worden van Taxbus als vorm van openbaar vervoer van deur tot deur.

Vervoerspas

Als u van uw gemeente gebruik mag maken van Taxbus, ontvangt u een pas.

In Helmond is voor het gebruik van Taxbus als openbaar vervoer van deur tot deur geen pas nodig.

Op de vervoerspas staat uw naam. Iedere pas is bovendien voorzien van een nummer. Dat is uw persoonlijke nummer dat u altijd moet noemen wanneer u een rit reserveert.

Als u een rit maakt met Taxbus geeft u dan bij het in- en uitstappen de vervoerspas aan de chauffeur.



Zelfstandig, met een (medisch) begeleider of met een groep?

Als u wilt, kunt u met Taxbus zelfstandig uw reizen maken. Als uw gemeente heeft aangegeven dat u bent aangewezen op medische begeleiding tijdens uw rit met Taxbus, dan moet uw medisch begeleider meereizen. Deze medisch begeleider reist gratis met u mee. U mag ook voor de gezelligheid of voor het gemak één persoon meenemen. Dit heet een sociaal begeleider. Deze 'sociaal begeleiders' betalen hetzelfde tarief als de pashouder. Let op: een pashouder kan niet als sociaal begeleider met een andere pashouder meereizen. Zij dienen de rit op hun eigen pasnummer te reserveren.

Ook mag u maximaal 2 minderjarige kinderen meenemen. Kinderen t/m 4 jaar reizen gratis mee; voor kinderen van 5 tot 18 jaar geldt hetzelfde tarief als voor de pashouder. Uw hulpmiddel, 1 bagagestuk en een erkende hulphond mogen gratis mee. Denkt u eraan deze door te geven bij het boeken van een rit. Andere huisdieren mogen niet mee. Als u met meerdere pashouders met eenzelfde vertrek- of aankomstadres wilt reizen kunt u ook een groepsrit boeken. Dit is handig als u met een groep samen iets gaat doen. Elke reiziger betaalt dan de eigen reiskosten.

Scootmobiel

Gebruikers van een scootmobiel mogen tijdens de rit niet op hun scootmobiel blijven zitten en moeten via het reguliere portier instappen.





Waar rijdt Taxbus?

Hoe ver mag u reizen?

U mag 25 kilometer reizen tegen het Wmo-kilometertarief, waarbij het vertrek- of aankomstadres in uw woonplaats dient te liggen. Het aantal te reizen kilometers wordt bij de reservering berekend door de kortste rit van A naar B te bepalen. Verder reizen kan ook, maar alleen tegen het duurdere commerciële tarief. Om het u gemakkelijk te maken, vertelt de telefonist(e) u bij reservering van uw rit het aantal kilometers en de prijs van de rit.

Speciale bestemmingen

Voor pashouders in een aantal gemeenten geldt dat een aantal bestemmingen van méér dan 25 kilometer bereikbaar is tegen Wmo-kilometertarief van Taxbus. Het gaat om bestemmingen zoals stations en ziekenhuizen.

Halteplaatsen/afspreekpunten

Voor een aantal bestemmingen zijn afspreekpunten vastgelegd en op diverse locaties zijn speciale halteplaatsen gemaakt voor Taxbus. Misverstanden over de juiste plaats van vertrek en aankomst worden hierdoor verminderd en tijdverlies beperkt. Wanneer u bij een afspreekpunt of bij een van deze haltes wacht op Taxbus, kan de chauffeur u makkelijk vinden. In de tariefkaart bij deze folder worden de bestaande afspreekpunten en halteplaatsen weergegeven. Het aantal afspreekpunten en halteplaatsen kan in de toekomst worden uitgebreid of veranderd. Voor het laatste overzicht kunt u terecht op de website www.taxbus.nl.

Langere afstanden

U kunt voor afstanden verder dan 25 kilometer ook gebruikmaken van Taxbus. Dan betaalt u vanaf 25 kilometer het duurdere commerciële tarief. Voorwaarde is wel dat de vervoerder voldoende ruimte heeft om de rit uit te kunnen voeren. Reserveer uw rit daarom minimaal 24 uur van te voren.

Reist u regelmatig verder dan 25 kilometer? Informeer dan naar de mogelijkheden van Valys. Met Valys reist u in heel Nederland van deur tot deur. Indien nodig wordt hulp geboden bij het in- en uitstappen. Om met Valys te kunnen reizen, heeft u een Valys-pas nodig. Deze pas kunt u aanvragen via het telefoonnummer 0900-9630 of via internet op www.valys.nl. De Valys-pas is niet gratis.

> **Valyspas**
0900-9630
www.valys.nl



Vervoersgebied

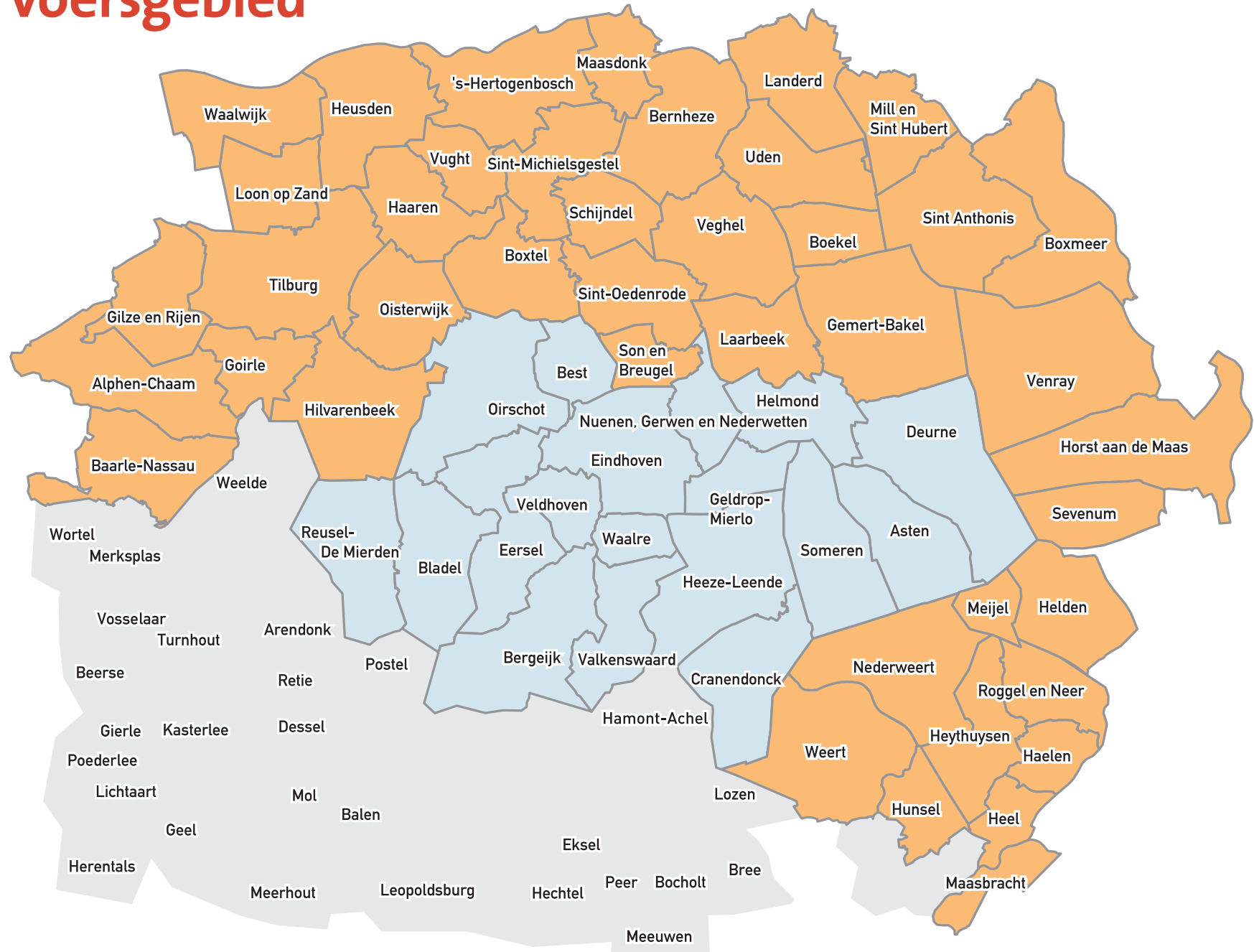
Legenda



Gemeentegrens



Deelnemende
gemeenten



Wanneer rijdt Taxbus?

7 dagen per week

U kunt met Taxbus reizen op zondag tot en met donderdag van 07:00 uur tot 00:00 uur en op vrijdag en zaterdag van 07:00 uur tot en met 01:00 uur de volgende dag. Of u nu een avondje uit wilt of 's morgens vroeg een afspraak heeft bij de kapper, Taxbus is beschikbaar! Tijdens de jaarwisseling (31 december/1 januari) gelden aangepaste tijden en voorwaarden.

15 minuten speling

U kunt kiezen hoe laat u wilt worden opgehaald of hoe laat u op uw bestemming wilt zijn. Bij het reserveren hoort u dan hoe laat u moet klaarstaan of hoe laat u aankomt. U moet er rekening mee houden dat Taxbus maximaal 15 minuten vóór of 15 minuten na het afgesproken tijdstip aan kan komen op uw vertrekadres. Dit noemen we '15 minuten speling'.

Niet altijd rechtstreeks

Taxbus is gecombineerd vervoer. Het kan dus zijn dat u niet rechtstreeks naar uw bestemming rijdt, maar dat er onderweg iemand anders wordt opgehaald of weggebracht. Omrijden mag natuurlijk nooit te lang duren. Zo mag een combinatierit niet langer duren dan de rechtstreekse reistijd plus maximaal 30 minuten. In de tariefkaart bij deze folder zijn de omrijtijden, die gehanteerd worden voor de inwoners van de verschillende gemeenten, aangegeven.

Klaar-staan-belservice

Het kan handig zijn als u weet dat Taxbus eraan komt, bijvoorbeeld als u wat langer nodig hebt om klaar te staan. Geef dan bij uw ritreservering aan dat u gebruik wenst te maken van de belservice (telefonisch of als tekstbericht) en geef daarbij het (mobiele) telefoonnummer door waarop u bereikbaar bent. 5 à 10 minuten voordat Taxbus aankomt, wordt u gebeld of ontvangt u een tekstbericht. De belservice geeft u meer zeker-

heid over de exacte aankomsttijd van Taxbus. Aan de belservice zijn geen extra kosten verbonden.

Hoofdingang

Wilt u vertrekken vanaf een gebouw met een centrale hoofdingang, bijvoorbeeld een flat of wooncentrum, dan haalt Taxbus u bij de centrale hoofdingang op. U herkent de chauffeur aan het naamplaatje op zijn kleding.

Gaat de deurbel? 3 minuten!

Vanaf het moment dat de chauffeur bij u aanbelt, heeft u nog 3 minuten de tijd om in te stappen.

Te-vroeg/te-laat-belservice

Indien uw telefoonnummer bekend is, zal Taxbus u ook bellen als de taxi vroeger of later is dan de '15 minuten speling' rondom de afgesproken vertrektijd. Als Taxbus te vroeg is (maximaal 30 minuten eerder dan het afgesproken ophaaltijdstip), kan de vervoerder u bellen om te vragen of u al mee wilt gaan of dat u wilt wachten tot de afgesproken 15 minuten vóór het ophaaltijdstip.

Gegarandeerd op tijd?

Bij sommige gebeurtenissen wilt u niet te laat aankomen. U dient dat dan aan te geven bij de reservering. Voor deze ritten is een gegarandeerde aankomsttijd van toepassing (op tijd of maximaal 15 minuten te vroeg aanwezig). Bestemmingen waar u niet te laat wilt aankomen, kunt u boeken als een rit met 'Gegarandeerde aankomsttijd'. U betaalt daarvoor een extra bedrag per rit.

Prioriteitsritten

Voor een aantal bestemmingen geldt een aankomstgarantie zonder extra kosten. We noemen dit prioriteitsritten. Het betreft de volgende bestemmingen:

- aansluitingen op openbaar vervoer (trein of bus)
- begrafenissen en crematies
- burgerlijke en/of kerkelijke huwelijks-voltrekkingen
- religieuze vieringen in een officieel gebouw (o.m. kerk, synagoge en moskee)
- Ritten naar diploma-uitreikingen.

Prioriteitsritten en ritten met gegarandeerde aankomsttijd dienen uiterlijk 4 uur vóór het gewenste tijdstip gereserveerd te worden.

Groepsritten

Een groepsrit kunt u boeken als u met 4 of meer pashouders iets wilt gaan doen; u wordt dan tegelijk of na elkaar (wanneer mogelijk met 1 taxi) opgehaald en komt gezamenlijk aan. Samen weer vertrekken kan dan ook. U bent met een groepsrit altijd op tijd aanwezig en niet eerder dan 15 minuten vóór de aanvang van de activiteit. Kiest u ook voor een groepsrit op de terugweg, dan wordt u altijd opgehaald op het tijdstip waarop de activiteit is afgelopen tot maximaal 15 minuten na afloop hiervan. Een groepsrit dient in één keer en 24 uur van te voren te worden aangemeld voor alle deelnemers aan de rit.

Reserveren van een rit

Telefonisch reserveren

Met 1 telefoontje regelt u uw rit met Taxbus. U belt minimaal 1 uur voordat u wilt vertrekken, zodat het Mobiliteitscentrum uw rit kan inplannen. Met dezelfde rit kunnen namelijk ook andere mensen worden opgehaald en afgezet. Prioriteitsritten en ritten met gegarandeerde aankomsttijd dienen uiterlijk 4 uur van te voren gereserveerd te worden. Ritten met een vertrektijd tussen 7.00 en 8.00 uur dienen op de voorgaande dag vóór 22.00 uur te worden aangemeld.

Om uw rit te reserveren, belt u naar het gratis reserveringsnummer van Taxbus: **0800 - 0234 795**

Per telefoontje kunt u meerdere ritten reserveren.

Bij de reservering heeft de telefonist(e) de volgende gegevens van u nodig:

- uw pasnummer
- uw naam
- hoe laat u wilt vertrekken
- het adres waar u opgehaald wilt worden (met huisnummer)
- het adres waar u naar toe wilt (met huisnummer)
- met hoeveel personen u reist en of het een groepsrit betreft
- eventueel de tijd waarop u weer opgehaald wilt worden
- eventuele hulpmiddelen als een rolstoel, rollator, of scooter-mobiel die u wilt meenemen
- eventuele bagage die u wilt meenemen
- eventuele hulphond die u wilt meenemen
- of u gebruik wilt maken van de belservice
- of u een prioriteitsrit heeft of een gegarandeerde aankomsttijd wenst

Als het erg druk is op het door u gewenste vertrektijdstip, dan gaat de telefonist(e) samen met u op zoek naar een alternatief tijdstip.

Wilt u er zeker van zijn dat uw rit op het gewenste tijdstip wordt geboekt? Reserveert u dan minimaal 4 uur van te voren.

De telefonist(e) spreekt met u af hoe laat u wordt opgehaald en welk bedrag u aan de chauffeur moet betalen als u niet via automatische incasso uw reiskosten betaalt.

Rit reserveren via telefoon

Om telefonisch een rit te reserveren, belt u met **0800 - 0234 795**. Dit is een gratis telefoonnummer.

vanuit het buitenland:

0031 (0)88 - 9008 944

Op andere wijze reserveren

Min. 1 uur vóór gewenste vertrektijd:

via internet: www.taxbus.nl

Min. 2 uur vóór gewenste vertrektijd:

per e-mail: taxbus@munckhof.nl

Reist u dezelfde rit regelmatig?

U kunt een regelmatig terugkerende rit (bijvoorbeeld elke vrijdag op en neer naar een clubactiviteit) in één keer aanmelden. Deze zogenaamde vaste ritten worden maximaal voor 12 maanden tegelijkertijd ingepland.

Als deze geboekte ritten vallen op officiële nationale feestdagen (1^e en 2^e Kerstdag, 2^e Pinksterdag, 2^e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag), dan wordt de rit op die dag niet geboekt. Als u wel wilt reizen op feestdagen, dient u deze ritten apart te boeken.

Geboekte rit afmelden?

Indien u een gereserveerde rit toch niet gaat maken, dient deze rit afgemeld te worden via het nummer **0800 - 0234 795**



Reiskosten en betaalwijzen

De tarieven van Taxbus en de wijzen waarop u kunt betalen, staan beschreven in de tariefkaart bij deze folder.



Alles op een rij



- Taxbus is vervoer van deur tot deur in de gemeenten Asten, Bergeijk, Best, Bladel, Cranendonck, Deurne, Eersel, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Helmond, Nuenen, Oirschot, Reusel-De Mierden, Someren, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre.
- Met Taxbus reist u op een gemakkelijke manier naar familie of naar het station. Een avondje uit is ook mogelijk: Taxbus brengt u comfortabel naar uw bestemming en haalt u weer op.
- Met Taxbus reizen mensen met een Wmo-vervoersindicatie en ouderen (in sommige gemeenten). Daarnaast kan in Helmond gebruik gemaakt worden van Taxbus als openbaar vervoer van deur tot deur.
- Met Taxbus rijdt u als pashouder 25 kilometer tegen het Wmo-kilometertarief en daarbuiten tegen het commerciële tarief per kilometer. Voor Taxbus als openbaar vervoer in Helmond geldt een afwijkend tarief.
- Taxbus rijdt op zondag tot en met donderdag van 07:00 uur tot 00:00 uur en op vrijdag en zaterdag van 07:00 uur tot en met 01:00 uur de volgende dag.
- Maximaal 15 minuten vóór of na het afgesproken tijdstip kan Taxbus arriveren. U kunt samen met andere mensen vervoerd worden, waardoor u mogelijk niet helemaal rechtstreeks naar uw bestemming rijdt.
- Als u dat opgeeft bij de reservering wordt de aankomst van Taxbus 5 à 10 minuten van tevoren aangekondigd.
- Vanaf het moment dat de chauffeur bij u aanbelt, heeft u nog 3 minuten om in te stappen.
- U reserveert uw rit door minimaal 1 uur vóór het gewenste vertrek-tijdstip te bellen naar het gratis telefoonnummer 0800 - 0234 795.
- Reserveringen vanuit het buitenland zijn eveneens mogelijk. Daarnaast kunt u minimaal 1 uur vóór het gewenste vertrek-tijdstip via internet of 2 uur van te voren per e-mail reserveren.
- Uw rit met gegarandeerde aankomsttijd of prioriteitsrit reserveert u minimaal 4 uur vóór het gewenste vertrektijdstip.
- Een groepsrit reserveert u minimaal 24 uur vóór het gewenste vertrektijdstip.
- Een rit van meer dan 25 kilometer dient u minimaal 24 uur van te voren te reserveren.
- De telefonist(e) vertelt u wat de rit kost.
- U betaalt contant aan de chauffeur, het liefst met gepast geld. Het is ook mogelijk om de klantbijdrage maandelijks te laten incasseren via uw bank. Dan vraagt u een aanvraag-formulier voor automatische incasso aan bij de informatielijn.
- U geeft de vervoerspas bij het in- en uitstappen aan de chauffeur.
- U vraagt de vervoerspas aan bij uw gemeente.

Suggesties en klachten

Taxbus doet zijn uiterste best om te rijden zoals dat beloofd is: op tijd zijn, niet te lang omrijden, vriendelijke chauffeurs, schone taxi's, etc. Maar soms verloopt een rit niet helemaal naar wens of niet zoals verwacht. Het is belangrijk dat u ons dat laat weten. Alleen dan kunnen we u verder helpen, actie ondernemen of proberen het probleem in de toekomst te voorkomen.

Voor het correct afhandelen van reacties en klachten is er een onafhankelijk klachtenmeldpunt ingericht dat uw melding vertrouwelijk afhandelt. U krijgt altijd antwoord en uw gemeente, vervoerders en het Mobiliteitscentrum doen er alles aan om een klacht naar tevredenheid af te handelen. Belt u daarom bij een klacht of melding naar 0800 - 0234 421 of schrijft u naar Taxbus, Antwoordnummer 15030, 5600 VH Eindhoven.

Een klacht dient binnen 3 weken na de bestelde of verreden rit te worden ingediend. Een gratis te versturen klantreactiekaart is los bijgevoegd bij deze folder en daarnaast verkrijgbaar in de taxi.

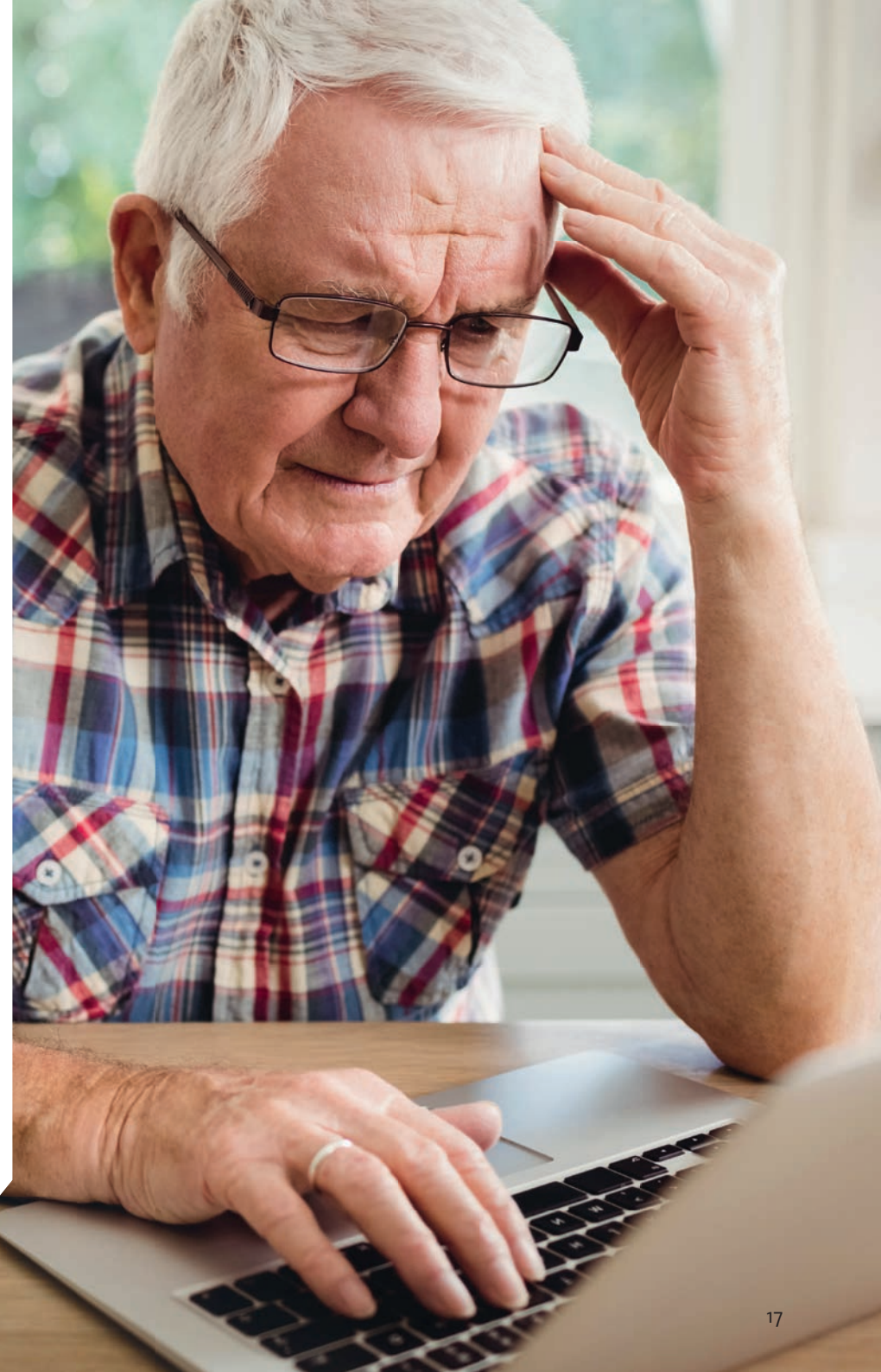
U kunt uw klacht ook indienen via www.taxbus.nl. Indien u het niet eens bent met de beantwoording van de klacht, dan kunt u een vervolklacht indienen bij een onafhankelijke Klachtencommissie (de procedure hiervoor staat vermeld in de brief in reactie op uw klacht). Het is belangrijk dat klachten altijd via deze procedure worden ingediend en niet bij een gemeente, het Mobiliteitscentrum of een vervoerder. U kunt de volledige klachtenprocedure ook inzien via www.taxbus.nl.



Taxbus

Antwoordnr 15030
5600 VH
Eindhoven

info@taxbus.nl
0800 - 0234 421





Meer informatie



Belangrijke telefoonnummers, adressen en websites

Reserveren van een rit

vanuit Nederland

0800 - 0234 795

(vaste lijn of mobiele telefoon)

vanuit het buitenland

0031 (0)88 - 9008 944

per e-mail

taxbus@munckhof.nl

via de website

www.taxbus.nl

Klachten

Taxbus

Antwoordnummer 15030

5600 VH Eindhoven

0800 - 0234 421

Aanvraag automatische incasso

0800 - 0231 820

Meer informatie

Taxbus

0800 - 0231 820

www.taxbus.nl

Valys

0900 - 9630

www.valys.nl

OV Reisinformatie

0900 - 9292

www.g292ov.nl

OV in Brabant

www.bravo.info



Taxibus is een initiatief van de gemeenten Asten, Bergeijk, Best, Bladel, Cranendonck, Deurne, Eersel, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Helmond, Nuenen, Oirschot, Reusel-De Mierden, Someren, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre, alsmede de provincie Noord-Brabant.

Taxibus wordt uitgevoerd door Mobiliteitscentrum Munckhof en door de vervoerders Connexxion, Alptax Taxi Service en Taxi van der Wijst.

Maart 2020

Opmaak- en drukfouten en prijswijzigingen voorbehouden.
Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.