



## Informatiebrief

### december 2021

Beste Taxbus-reiziger,

Taxbus wordt u aangeboden door uw gemeente. In deze brief vindt u informatie die voor u als reiziger belangrijk is. Bijvoorbeeld informatie over onze nieuwe tarieven voor 2022 en over onze dienstregeling tijdens de komende feestdagen. Goed om even rustig door te lezen.

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](http://www.taxbus.nl). Daar kunt u ook de informatiefolders, het complete vervoerreglement en de klachtenprocedure inzien en downloaden.

### Tarieven 2022

Voor 2022 zijn de tarieven als volgt:

Categorie	Tarief 2021	Tarief 2022
Opstaptarief	€ 0,99 per rit	€ 1,01 per rit
WMO	€ 0,175 per kilometer	€ 0,181 per kilometer
Ouderen Best, Bladel en Valkenswaard	€ 0,175 per kilometer	€ 0,181 per kilometer
OV-Helmond	€ 4,55 per rit	€ 5,05 per rit
Extra meereizenden*	€ 2,39 per kilometer	€ 2,47 per kilometer
Commercieel tarief**	€ 2,39 per kilometer	€ 2,47 per kilometer
Toeslag aankomstgarantie	€ 8,65 per rit	€ 8,95 per rit

\* Niet zijnde: medische of sociaal begeleider.

\*\* Het commerciële tarief geldt vanaf 25 kilometer.



## Ritreservering en openingstijden met kerst en nieuwjaar

Ook tijdens de drukke feestdagen 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 dinsdag 21 december 2021, 16.00 uur, dan kunnen wij uw rit op het gewenste tijdstip inboeken. Reserveert u later, dan wordt samen met u gezocht naar een nog beschikbaar tijdstip, welke het dichtst ligt bij het door u gewenste tijdstip.

Feestdagen	Datum	Vervoerstijden
<b>Kerst</b>	24 december 2021	07.00-01.00 uur
	25 december 2021	07.00-01.00 uur
	26 december 2021	07.00-00.00 uur ( <i>regulier</i> )
<b>Jaarwisseling</b>	31 december 2021	07.00-21.30 uur
	1 januari 2022	00.30-01.30 uur ( <i>alleen rolstoelvervoer</i> )
	1 januari 2022	07.00-01.00 uur ( <i>regulier</i> )

## Oudejaarsavond: laatste rit om 21.30 uur

Net zoals in het openbaar vervoer stopt het Taxbusvervoer op oudejaarsavond eerder dan normaal. De laatste Taxbusritten op 31 december 2021 starten om 21.30 uur. Rolstoelritten zijn hierop een uitzondering.

## Wel rolstoelritten tijdens nieuwjaarsnacht

Rolstoelgebonden reizigers kunnen op verzoek wel in de nieuwjaarsnacht door Taxbus worden vervoerd, omdat zij vaak geen alternatieve mogelijkheden hebben om vervoer te regelen. Voor rolstoelritten tijdens de nieuwjaarsnacht gelden de volgende voorwaarden:

- De rit kan geboekt worden t/m dinsdag 28 december 2021, 16.00 uur via de reserveringslijn van Taxbus (0800-0234 795).
- De ophaaltijden liggen tussen 0.30 en 1.30 uur. Vanwege de beperkte beschikbaarheid in de nieuwjaarsnacht kan het voorkomen dat reizigers niet precies op het gewenste tijdstip worden vervoerd.
- In de nieuwjaarsnacht kan per pashouder maximaal één (sociaal of medisch) begeleider meereizen.

## Klachten

Ervaart u problemen met het reizen met Taxbus of bent u ontevreden over onze dienstverlening? Dan 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](http://www.taxbus.nl).

Uw informatie helpt ons om knelpunten op te lossen en om de kwaliteit van onze dienstverlening waar nodig te verbeteren. Het is daarom van belang dat u een klacht doorgeeft binnen drie weken na uw rit. De complete klachtenprocedure kunt u inzien en downloaden op [www.taxbus.nl](http://www.taxbus.nl).





## Betalen via automatische incasso

Bij Taxbus betaalt u bij voorkeur via automatische incasso. De reiskosten die u anders in de taxi betaalt, wordt dan één keer per maand automatisch van uw bankrekening afgeschreven. Indien u nog geen gebruik maakt van het betalen via automatische incasso, dan kunt u een aanvraagformulier opvragen via de *informatielijn 0800 - 0231 820* of via *taxbus@munckhof.nl*.

## Online reserveren

Via de site *www.taxbus.nl* kunt u eenvoudig uw rit reserveren. Op de site vindt u instructiefilmpjes hoe u een inlog aanvraagt en vervolgens een rit kunt boeken. Met de inlog is het ook mogelijk om via een app op uw mobiele telefoon te reserveren. Deze vindt u in de Google Play store (*Android*) of App store (*Apple*). U kunt hiervoor zoeken op "*Munckhof Regiotaxi app*". Naast het reserveren van uw rit is het met deze app ook mogelijk om een overzicht van uw ritten in te zien of een klacht in te dienen.

## Wist u dat:

- Taxbus voor pashouders is bedoeld voor sociaal-recreatieve doeleinden en niet voor woonwerk-verkeer en (vaste) ritten naar dagbesteding of dagbehandeling?
- 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. U kunt dan 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 weggrijden.
- 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 (u treft de chauffeur niet of de chauffeur vindt u niet) 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) als vaste rit voor 12 maanden vooruit in één keer kunt vastleggen? Vaste ritten die op officiële feestdagen vallen moeten wel apart worden aangemeld indien u deze ritten toch wilt maken.
- U op *www.taxbus.nl* als pashouder via de button "*Reserveer hier online met uw persoonlijke gegevens kunt inloggen*" op uw persoonlijke internetpagina?
- Bij een aantal locaties afspreekpunten of halteplaatsen zijn waar u met Taxbus kunt worden afgezet of opgehaald? Op *www.taxbus.nl* vindt u hiervan altijd een actueel overzicht. Ook de telefonisten van de ritreserveringslijn kunnen u hierover informeren.
- U het complete en actuele vervoerreglement kunt inzien en downloaden op *www.taxbus.nl*?
- Het klanttevredenheidsonderzoek vanaf 2022 telefonisch wordt gedaan? Het kan zijn dat u enkele dagen na uw rit wordt gebeld om te vragen hoe u uw rit heeft ervaren.
- U altijd het laatste protocol over de coronamaatregelen kunt vinden op *www.taxbus.nl*? Daarnaast zal de telefoniste u aan de telefoon ook informeren over de geldende maatregelen.





## Belangrijke telefoonnummers en adressen

### Reservering

vanuit Nederland (vaste lijn of mobiele telefoon)

0800-0234 795

vanuit het buitenland

0031 (0)88 - 9008 944

per e-mail

taxbus@munckhof.nl

via de website

www.taxbus.nl

### Valys

0900-9630

www.valys.nl

### OV Reisinformatie

0900-9292

www.9292ov.nl

### OV in Brabant

www.bravo.info

### Informatie / aanvragen automatische incasso

0800-0231 820

### Klachten

0800-0234 421



Heeft u vragen naar aanleiding van deze brief?  
Dan kunt u bellen met 0800-0231 820 of mailen naar:  
[info@taxbus.nl](mailto:info@taxbus.nl)

