

# Vervoerreglement

regio  rijder

Versie 2  
December 2017

## Inhoudsopgave

<b>1. INLEIDING EN LEESWIJZER</b>	<b>5</b>
<i>Vervoerreglement</i>	5
<i>Contactgegevens</i>	5
<i>Leeswijzer</i>	5
<b>2. ALGEMEEN</b>	<b>6</b>
<b>a. Algemene informatie over RegioRijder</b>	<b>6</b>
<i>Over RegioRijder</i>	6
<i>Organisatie Regiorijder</i>	6
<i>Indicaties, beleid en aanvragen RegioRijder</i>	6
<i>Reizigersgroepen</i>	7
<i>Openingstijden vervoercentrale</i>	7
<i>Belkosten</i>	7
<b>b. Uitvoering van een rit</b>	<b>8</b>
<i>Gedrag reiziger</i>	8
<i>Weigeren vervoer door chauffeur</i>	8
<i>Reisverbod</i>	8
<b>c. Kwaliteit van de rit</b>	<b>8</b>
<i>Calamiteiten/ slecht weer</i>	8
<i>Kwaliteit en tevredenheid</i>	8
<i>Reizigerspanel</i>	9
<i>Voertuigen en herkenbaarheid</i>	9
<i>Opname</i>	9
<i>Veilig vervoer rolstoelen</i>	9
<i>Scootmobielen</i>	9
<b>d. Informatie en klachten</b>	<b>9</b>
<i>Informatie over mogelijkheden</i>	9
<i>Gevonden voorwerpen</i>	9
<i>Klacht melden/ procedure</i>	10
<i>Tips/verbeterpunten/vragen</i>	10
<b>3. WMO-REIZIGERS</b>	<b>11</b>
<b>a. Reisgebied en tarieven</b>	<b>11</b>
<i>Openingstijden?</i>	11
<i>Reismogelijkheden</i>	11
<i>Reisbudget</i>	12
<i>Tarieven en reis</i>	12
<i>Valys</i>	12
<i>Puntbestemmingen</i>	13
<i>Instap- en uitstaplocatie (deur)</i>	13
<b>b. Wie mag er mee?</b>	<b>13</b>
<i>Vervoerpas</i>	13
<i>Sociale begeleider</i>	13
<i>Kinderen</i>	14
<i>Aantal medereizigers</i>	14
<i>Dieren</i>	14
<b>c. Indicaties</b>	<b>14</b>
<i>Wmo+</i>	14

<i>Verplichte/ medische begeleiding</i>	14
<i>Scootmobiel</i>	15
<i>Ov-begeleiderpas</i>	15
<b>d. Ritboeking en rittypen</b>	<b>15</b>
<i>Persoonlijke inlogpagina</i>	15
<i>Een rit boeken/ reserveren</i>	15
<i>Terugbelservice</i>	16
<i>Vooraanmeldtijden</i>	16
<i>Bevestiging ritbestelling</i>	16
<i>Rit boeken via smartphone</i>	16
<i>Gewenste vertrektijd (standaardrit)</i>	16
<i>Prioriteitsrit</i>	16
<i>Vaste rit</i>	17
<i>Groepsrit</i>	17
<i>Aanbieden van alternatieve rittijden</i>	17
<i>Wijzigen en annuleren van een rit</i>	17
<i>Niet-toegestane ritten</i>	17
<b>e. Rondom aankomst en vertrek van het voertuig</b>	<b>18</b>
<i>Belservices</i>	18
<i>In en uitstapregistratie/ identificatie</i>	18
<i>Marges rond ophalen</i>	18
<i>Combineren &amp; Toegestane reistijd (omrijden)</i>	18
<i>Gereed voor vertrek</i>	18
<i>Aanbellen en wachten chauffeur</i>	19
<i>Hulp door chauffeur/ afspreekpunt</i>	19
<i>Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)</i>	19
<i>Voertuig is er (nog) niet</i>	19
<i>Alternatief vervoer (indien van toepassing)</i>	19
<b>f. Het betalen van een rit</b>	<b>20</b>
<i>Betaalwijze rit in het voertuig</i>	20
<i>Automatische incasso</i>	20
<i>Betalingsbewijs en rittenoverzicht</i>	20
<i>Verkeerd tarief</i>	20
<b>4. SPELREGELS MEEROVBUS</b>	<b>22</b>
<i>Reisgebied MeerOVbus</i>	22
<i>Reserveren</i>	22
<i>Reismogelijkheden</i>	22
<i>Tarieven MeerOVBus</i>	22
<i>Betalen</i>	22
<i>Medereizigers</i>	22
<i>Kinderen</i>	22
<i>Ov-begeleiderskaart</i>	23
<b>5. SPELREGELS LEERLINGENVERVOER EN JEUGD-GGZ</b>	<b>24</b>
<b>a. Inleiding / leeswijzer</b>	<b>24</b>
<b>b. Reismogelijkheden</b>	<b>24</b>
<b>c. Route en reistijd</b>	<b>24</b>
<b>d. Start van het vervoer</b>	<b>25</b>

<b>e.</b>	<b>Ophalen en afzetten thuis</b>	<b>25</b>
<b>f.</b>	<b>Regels in de taxi</b>	<b>26</b>
<b>g.</b>	<b>Veranderingen in de reis</b>	<b>27</b>
<b>h.</b>	<b>Mutaties digitaal doorgeven</b>	<b>27</b>
<b>i.</b>	<b>Vragen en klachten</b>	<b>28</b>
<b>j.</b>	<b>Belangrijke contactgegevens</b>	<b>29</b>

## 1. INLEIDING EN LEESWIJZER

Dit is het vervoerreglement van RegioRijder, het collectief vervoersysteem voor de regio Zuid-Kennemerland, Haarlemmermeer en IJmond. RegioRijder verzorgt het vervoer voor Wmo-reizigers en leerlingen in de regio. Daarnaast wordt door RegioRijder het vervoer van de MeerOVbus in Haarlemmermeer verzorgd.

### Vervoerreglement

Het vervoerreglement is een overzicht van afspraken en spelregels met betrekking tot het vervoer van RegioRijder. Het vervoerreglement is bedoeld voor alle betrokkenen van de RegioRijder en dient ter aanvulling op de 'Brochure RegioRijder'. De reiziger kan uit het vervoerreglement afleiden wat hij wel en niet mag verwachten.

De reisvoorwaarden zoals genoemd in het vervoerreglement kunnen tussentijds worden gewijzigd en/of aangevuld bijvoorbeeld als nieuwe reizigersgroepen gebruik gaan maken van RegioRijder. Wanneer er andere of extra afspraken gemaakt worden, dan wordt het vervoerreglement daarop aangepast. Wanneer er aanpassingen op het vervoerreglement volgen wordt dit aangegeven op de website [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl). De reiziger kan daar de meest recente versie van het vervoerreglement vinden.

### Contactgegevens

Voor het boeken van een rit, klachten, meldingen, klachten, suggesties en alle overige vragen en opmerkingen kan de reiziger contact opnemen met RegioRijder via onderstaande contactgegevens:

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

Telefoon: 0900 – 9343  
(€0,05 per minuut, starttarief van €0,045 plus de gebruikelijke belkosten)

Postadres: Connexion Klantenbeheer  
Postbus 357, 8260 AJ Kampen

Een klacht kan ingediend worden via de website en/of via het telefoonnummer (optie 2).

### Leeswijzer

Dit vervoerreglement is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 bevat algemene informatie over RegioRijder. De hoofdstukken daarna bevatten informatie voor één specifieke reizigersgroep: Wmo-reizigers (hst 3), gebruikers van de MeerOVBus (hst 4) en leerlingen (hst 5).

## 2. ALGEMEEN

### a. Algemene informatie over RegioRijder

#### Over RegioRijder

RegioRijder is de naam van het collectief vervoersysteem voor de regio Zuid-Kennemerland, Haarlemmermeer en IJmond. De RegioRijder verzorgt het collectief vervoer per taxi voor verschillende reizigersgroepen voor de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Haarlemmerliede, Spaarnwoude, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Het vervoer is beschikbaar voor mensen die door een beperking niet zelfstandig met eigen vervoer, trein of bus kunnen reizen. Zij hebben van hun gemeente een indicatie voor vervoer.

In de gemeente Haarlemmermeer is het vervoer, onder de naam MeerOVbus, voor iedereen beschikbaar tussen geselecteerde bushaltes.

#### Organisatie Regiorijder

RegioRijder wordt verzorgd door de vervoercentrale van Connexion en vijf taxibedrijven die de ritten uitvoeren. De planning van de ritten en de uitvoering van de ritten zijn van elkaar gescheiden.

Voor de reiziger is de vervoercentrale het centrale aanspreekpunt waarbij alle facetten van RegioRijder bijeenkomen. De vervoercentrale geeft de reiziger informatie over de reis die hijwil maken. De reiziger boekt zijn ritten bij de vervoercentrale van Connexion Taxi Services. Dit kan zowel telefonisch als online ([www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl)). Deze vervoercentrale verzorgt vervolgens de gehele regie over het vervoer. Zo maakt de centrale de ritplanning, stuurt de vervoerders aan en biedt service aan klanten.

Wanneer de reiziger een rit boekt stuurt de vervoercentrale vervolgens een voertuig, van een van de vervoerders aan, die de rit uitvoert. Eén van de volgende vijf taxibedrijven verzorgt vervolgens het vervoer: ZCN Totaalvervoer, Taxicentrale Maasbuurt, Munckhof, Verhoef Groepsvervoer B.V. en A-Tax de Vries.

De deelnemende gemeenten bepalen de spelregels voor het vervoer en zien toe op de kwaliteit van de dienstverlening.

#### Indicaties, beleid en aanvragen RegioRijder

De gemeente bepaalt of de reiziger gebruik mag maken van RegioRijder en welke indicaties worden toegekend.

## Reizigersgroepen

Meerdere reizigersgroepen maken gebruik van RegioRijder:

### **Wmo-reizigers**

Wmo reizigers zijn reizigers die op basis van een gemeentelijke toekenning voor Wmo-vervoer beschikken over een vervoerpas voor collectief sociaal vervoer in de directe woon- en leefomgeving. Op aangeven van een gemeente mag of moet een reiziger begeleiding of hulpmiddelen mee kunnen nemen. Gemeenten kennen Wmo-reizigers een kilometerbudget toe.

### **MeerOVbus-reizigers**

De MeerOVBus dient als aanvullend openbaar vervoer (collectief vraagafhankelijk vervoer) en is beschikbaar voor iedereen. De MeerOVBus vervoert reizigers tussen speciale MeerOV-Bushaltes, waarvan elke kern in Haarlemmermeer er tenminste één heeft, alsmede enkele kernen aan de 'overzijde' van de Ringvaart. Voor een halteoverzicht zie [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl). Er zijn geen vaste routes of dienstregeling. Ritten van verschillende passagiers kunnen vanuit het oogpunt van efficiëntie worden gecombineerd. MeerOVBus biedt, indien door de reiziger gewenst, een overstapgarantie op het reguliere openbaar vervoer. De MeerOVBus hanteert dezelfde openingstijden als RegioRijder. Voor de MeerOVBus geldt een ander reisgebied en andere tarieven. Dit staat vermeld in hoofdstuk 5.

### **Leerlingen**

Dit zijn leerlingen die op basis van een gemeentelijke verordening gebruik kunnen maken van aangepast vervoer per taxi tussen een huisadres of opstapplaats en school. Het gaat hier om leerlingen met een zintuigelijke beperking, een verstandelijke en/ lichamelijke beperking en gedrag en/ of ontwikkelstoornissen. Daarbij betreft het leerlingen waarbij de afstand naar de dichtstbijzijnde passende school te groot is. Op basis van specifieke kenmerken van de beperking kunnen bijzondere voorwaarden voor het vervoer gelden. Bijvoorbeeld voor het meenemen van hulpmiddelen maar ook in de vorm van specifieke begeleiding vanuit de (vaste) chauffeur en beperkingen in combinaties met andere leerlingen/reizigers. Informatie over het leerlingenvervoer is opgenomen in hoofdstuk 6.

### **Overige reizigersgroepen**

Op termijn kunnen ook andere reizigersgroepen gebruik gaan maken van RegioRijder. In dat geval wordt het vervoerreglement hierop aangepast.

## Openingstijden vervoercentrale

De vervoercentrale van RegioRijder is zeven dagen per week geopend en telefonisch bereikbaar van 5.00 uur in de morgen tot 00.30 uur. Daarnaast kan de reiziger ten alle tijden contact opnemen met klantenbeheer via [klantenbeheer@connexion.nl](mailto:klantenbeheer@connexion.nl).

## Belkosten

Het nummer van de reserveerlijn is: **0900 – 9343** De kosten hiervan bedragen € 0,05 per minuut met een starttarief van € 0,045, plus de gebruikelijke belkosten.

## b. Uitvoering van een rit

### Gedrag reiziger

Er wordt het volgende van de reiziger van RegioRijder verwacht:

- Hij is tijdig gereed voor vertrek;
- Hij maakt zich kenbaar bij de chauffeur door het tonen van de RegioRijder vervoerspas (alleen Wmo);
- Hij volgt de instructies van de chauffeur op;
- Hij draagt te allen tijde de veiligheidsgordel;
- Hij veroorzaakt geen overlast voor andere reizigers;
- Hij eet, rookt en/of drinkt niet in het voertuig;
- Hij houdt zich aan alle wettelijke bepalingen met betrekking tot het vervoer.

### Weigeren vervoer door chauffeur

De chauffeur mag een reiziger de toegang tot het voertuig weigeren indien:

- De reiziger reeds beschikt over een reisverbod;
- De reiziger zich niet houdt aan de geldende wettelijke bepalingen met betrekking tot het vervoer;
- De reiziger instructies van de chauffeur bewust niet opvolgt;
- De reiziger onder invloed van verdovende en/ of geestverruimende middelen gebruik maakt van het vervoerssysteem.

### Reisverbod

Op basis van overtredingen van de geldende regels kan een gemeente besluiten om de reiziger een reisverbod op te leggen. Dit betekent dat de reiziger de volledige toegang tot RegioRijder wordt ontzegd.

## c. Kwaliteit van de rit

### Calamiteiten/ slecht weer

De vervoercentrale monitort voortdurend de status van de ritten. Bij voorziene vertragingen en bij calamiteiten past zij de planning aan. De vervoercentrale informeert de reiziger adequaat in geval van vertragingen en calamiteiten. Ook neemt de vervoercentrale proactief contact op met reizigers als (problemen in) de uitvoering hiertoe aanleiding geven. Hiertoe behoort ook het informeren over een nieuwe verwachte vertrektijd als deze meer dan 5 minuten afwijkt van de afgesproken marges.

### Kwaliteit en tevredenheid

De gemeenten laten jaarlijks in april een onafhankelijk klanttevredenheidonderzoek uitvoeren. Actieve reizigers worden geselecteerd via een aselechte steekproef. Doel van het onderzoek is het in kaart brengen en het verhogen van de klanttevredenheid. Uitkomsten van het onderzoek worden gepubliceerd.



## Reizigerspanel

De gemeenten organiseren minimaal tweemaal per jaar een overleg met het reizigerspanel. De projectleider van de vervoercentrale neemt deel aan dit overleg en levert constructieve bijdragen. Dit reizigerspanel is bedoeld om de gemeenten en de vervoercentrale te informeren over de ervaringen van de reizigers en hier verbeteringen in aan te brengen.

## Voertuigen en herkenbaarheid

De voertuigen zijn herkenbaar door middel van het RegioRijder logo. Incidenteel kunnen voertuigen worden ingezet zonder logo.

## Opname

De gesprekken met de vervoercentrale worden opgenomen. Deze opnames worden bewaard gedurende maximaal drie maanden.

## Veilig vervoer rolstoelen

Alle chauffeurs die rolstoelvervoer uitvoeren zijn op de hoogte van de Code veilig vervoer rolstoelen. Iedere chauffeur heeft een cursus afgerond voor het vastzetten en vervoeren van rolstoel gebonden passagiers. Meer informatie omtrent het veilig vervoeren en vastzetten van rolstoel gebonden passagiers is te vinden op <http://codevvr.nl>.

Een reiziger in een opvouwbare rolstoel dient altijd plaats te nemen in een reguliere zitplaats.

## Scootmobielen

Aanvullende regels voor het reizen met een scootmobiel zijn de volgende:

- De reiziger mag bij het inrijden van de scootmobiel in het voertuig én tijdens de rit niet in de scootmobiel blijven zitten.
- De chauffeur rijdt de scootmobiel in het voertuig.

## d. Informatie en klachten

### Informatie over mogelijkheden

Voor vragen over mogelijkheden van RegioRijder, reeds geboekte ritten of het persoonlijke jaarbudget kan de reiziger contact opnemen met het telefoonnummer van de vervoercentrale. Zij helpen de reiziger tussen 6.00 uur en 24.00 uur graag met het beantwoorden van vragen.

### Gevonden voorwerpen

Is de reiziger iets verloren of heeft deze iets gevonden bij het reizen met Regiorijder? Dan kan er contact opgenomen worden met telefoonnummer 0900 – 9343 van de vervoercentrale.

### Klacht melden/ procedure

Wanneer een reiziger klachten heeft over de uitvoering van het vervoer kan deze op twee manieren een klacht indienen:

- Telefonisch: Voor het indienen van een klacht kan de reiziger terecht bij de reserveerlijn op telefoonnummer 0900 – 9343 Kies voor het indienen van een klacht in het keuzemenu voor optie 2.
- Via het klachtenformulier op [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl).

In beide gevallen komt de klacht binnen bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt. Dit meldpunt zet de klacht door naar de vervoercentrale.

De vervoercentrale draagt zorg voor de afhandeling van de klacht naar de reiziger binnen 10 werkdagen, of zoveel eerder gelet op de aard van de klacht.

### Tips/verbeterpunten/vragen

RegioRijder staat altijd graag open voor tips, verbeterpunten en vragen.

Veel van de vragen kunnen opgelost worden door de website te raadplegen. Op [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl) is alle informatie te vinden.

### **Onvoorziene situaties**

Voor situaties waarin dit handboekje niet voorziet, gelden de algemene vervoervoorwaarden van het Koninklijk Nederlands Vervoer van personen in personenauto's.

### 3. WMO-REIZIGERS

#### a. Reisgebied en tarieven

##### Openingstijden?

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

Het gaat om de volgende stations:

- Beverwijk
- Bloemendaal
- Haarlem
- Haarlem Spaarnwoude
- Heemskerk
- Heemstede-Aerdenhout
- Hoofddorp
- Nieuw-Vennep
- Overveen
- Santpoort Noord-Driehuis
- Santpoort Zuid
- Schiphol
- Zandvoort

De tijden waarop de reiziger gebruik kan maken van RegioRijder gedurende nationale feestdagen is te vinden op de website [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl)

##### Reismogelijkheden

De RegioRijder is er voor reizigers woonachtig in de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Haarlemmerliede, Spaarnwoude, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. De reiziger kan gebruik maken van RegioRijder naar een bestemming die op hemelsbreed 25 kilometer van het woonadres ligt.

Dit geldt ook voor ophaaladressen. Met andere woorden: De reiziger kan zich vrij bewegen binnen een regio van hemelsbreed 25 kilometer rond het woonadres. Indien de reiziger buiten het gebied hemelsbreed 25 kilometer rondom zijn woonadres wilt reizen met Regiorijder, betaalt de reiziger voor elke kilometer boven de 25 kilometer € 2,00 per extra kilometer.

Voor alle ritten die de kilometergrens van 25 km overschrijden kan de reiziger daarnaast gebruik maken van Valys.

## Reisbudget

Iedere pashouder krijgt een jaarlijks budget van 1500 kilometer. Heeft de reiziger behoefte aan een hoger budget, dan kan hij/zij hiervoor terecht bij het Wmo-loket van de gemeente. Afhankelijk van de motivatie bepaalt de gemeente of extra reisbudget wel of niet wordt toegekend. Het actuele kilometerbudget per gemeente is te vinden op [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl).

## Tarieven en reis

RegioRijder werkt met een kilometertarief. Het kilometertarief van een rit door RegioRijder bestaat uit twee componenten. Een opstaptarief en een variabel tarief per kilometer. Wanneer de reiziger een rit boekt (telefonisch of online) wordt aan het einde van de boeking vermeld wat de rit kost. De kosten van een rit zijn als volgt opgebouwd:

- a. Opstaptarief
- b. Variabel kilometertarief tot 25 km

Er geldt een hoger tarief voor

- Alle kilometers boven 25 kilometer per rit.
- Voor alle kilometers die de reiziger maakt met RegioRijder indien het kilometerbudget op is.

Als een pashouder kilometerbudget heeft, dan gelden de volgende tarieven per 1 januari 2018:

Instaptarief	€ 0,90
Kilometertarief tot 25 km	€ 0,14 per km per persoon
Kilometertarief 25 km of meer	€ 2,00 per voertuigkilometer dus niet per persoon

Wanneer een pashouder geen kilometerbudget heeft gelden de volgende tarieven:

Instaptarief	€ 0,90
Kilometertarief tot 25 km	€ 2,00 per km per persoon
Kilometertarief 25 km of meer	€ 2,00 per voertuigkilometer dus niet per persoon

De gemeenten stellen deze tarieven vast en kunnen besluiten deze te wijzigen.

De actuele tarieven zijn te vinden op [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl).

## Valys

Voor taxiriten van meer dan 25 kilometer kan de reiziger gebruikmaken van Valys. Hiervoor moet een reiziger een aparte vervoerpas aanvragen ([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 (€ 0,028 per minuut, plus starttarief van € 0,0951 en plus de gebruikelijke belkosten). RegioRijder kan de reiziger ook verder brengen dan 25 kilometer. De reiziger betaalt hiervoor in dit geval een hoger tarief per kilometer.

## Puntbestemmingen

Gemeenten kunnen puntbestemmingen benoemen. Dit zijn bestemmingen die buiten de maximale reisafstand van 25 kilometer hemelsbreed liggen, maar wel met RegioRijder bereikbaar zijn. Een overzicht van puntbestemmingen is te vinden op [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl).

## Instap- en uitstaplocatie (deur)

De chauffeur haalt de reiziger op bij de voordeur van de woning of van het bestemmingsadres. Bij een wooncomplex of zorginstelling is dat de toegangsdeur van de centrale hal. De chauffeur begeleidt de reiziger, indien gewenst, vanaf de voordeur of de centrale hal en helpt de reiziger bij het in- en uitstappen.

## b. Wie mag er mee?

### Vervoerpas

Iedere Wmo-reiziger heeft een vervoerpas nodig om te kunnen reizen met RegioRijder. Voor het aanvragen van een vervoerpas dient de reiziger zich te richten tot het Wmo-loket van zijn gemeente. De vervoerpas wordt gebruikt voor elektronische registratie op het moment van in- en uitstap.

De vervoercentrale verstrekt een pas aan nieuwe reizigers op aangeven van de gemeenten. De tijd tussen ontvangst van het reizigersprofiel door de vervoercentrale en het aanleveren pas aan de reiziger is maximaal vijf werkdagen. Na ontvangst van het reizigersprofiel door de vervoercentrale kan de reiziger binnen één werkdag al zonder pas gebruik maken van het vervoer. Daartoe ontvangt de reiziger van de centrale reeds het pasnummer.

### **Vervoerspas verloren, gestolen of defect**

Bij een verloren, gestolen of defecte vervoerspas moet de reiziger een nieuwe vervoerspas aanvragen bij het klantenbeheer. De vervoercentrale verstrekt een nieuwe pas aan een reiziger op aangeven van de reiziger. De vervoercentrale brengt de reiziger hiervoor €7,50 in rekening. Ondertussen kan de reiziger de taxi reserveren op het oude pasnummer. In dat geval dient de reiziger een geldig ID-bewijs te laten zien aan de chauffeur.

Indien een vervangende pas wordt aangevraagd, komt de oude pas (met uniek klantnummer) te vervallen. De nieuwe pas wordt voorzien van een nieuw pasnummer.

### **Geen gebruik meer van de vervoerspas?**

Als de reiziger niet langer gebruik maakt van de vervoerspas, wordt hij/zij verzocht dit door te geven aan het Wmo-loket of Zorgloket van de gemeente. Daarna wordt de pas geblokkeerd en kan de reiziger deze vernietigen.

### Sociale begeleider

De reiziger mag tijdens zijn rit één medereiziger meenemen. Deze medereiziger betaalt dezelfde reizigersbijdrage als de reiziger. Indien de reiziger een sociale begeleider wil meenemen dient deze dit aan te geven bij het boeken van de rit.

## Kinderen

Kinderen vanaf 12 jaar mogen zelfstandig gebruik maken van RegioRijder. Kinderen jonger dan 12 jaar mogen enkel gebruik maken van RegioRijder wanneer zij begeleid worden door een persoon ouder dan 12 jaar. Kinderen tot 4 jaar reizen gratis en kinderen vanaf 4 jaar betalen hetzelfde tarief als u.

## Aantal medereizigers

Er geldt een maximum van drie meereizende personen per pashouder (medisch begeleider + sociaal begeleider + kind). Heeft een persoon geen medisch begeleider indicatie, dan mag in totaal maximaal met drie personen gereisd worden. Hoewel deze situatie zelden voorkomt, wordt zo voorkomen dat een rit van één pashouder niet met één taxi uitgevoerd kan worden.

## Dieren

RegioRijder is enkel toegankelijk voor huisdieren indien op schoot en in een tas of mand vervoerd worden. Huisdieren mogen in geen enkel geval tot hinder van medepassagiers en/of chauffeur leiden. Bij het boeken van een rit dient duidelijk vermeld te worden dat een dier meereist en op welke manier dit gebeurt.

## c. Indicaties

De gemeente kan besluiten het reizigersprofiel te voorzien van de volgende indicaties:

- SOHO/Hulphond
- Visuele handicap
- Slechthorend
- Rollator
- Rolstoel
- Elektrische Rolstoel
- Scootmobiel
- Opvouwbare rolstoel
- Solo/Individueel vervoer
- Hoge Taxibus/geen personenauto
- Geen bus/alleen personenauto
- Voorin
- Medische begeleiding (verplicht)
- Wmo+

Hieronder is een aantal indicaties toegelicht:

### Wmo+

In de gemeenten Haarlem, Heemstede en Zandvoort bestaat de **Wmo+-toekenning** voor een reiziger die door de aard van zijn beperking geen gebruik kan maken van het reguliere Wmo-vervoer. Deze toekenning is met name bedoeld voor bewoners van gezinsvervangende tehuizen. Voor dit vervoer gelden aangepaste spelregels in vergelijking tot het reguliere vraagafhankelijke vervoer. Ook biedt de chauffeur extra begeleiding en zorgt voor overdacht van de reizigers aan de begeleiders van de woonvoorziening en/of activiteitencentrum. Wmo+-reizigers beschikken over een reguliere Wmo-pas.

### Verplichte/ medische begeleiding

Heeft een reiziger een indicatie voor een medisch begeleider? Dan is deze verplicht om een volwassen, valide begeleider mee te laten reizen. Een medisch begeleider hoeft hiervoor geen reizigersbijdrage te betalen.

Voor reizigers met een visuele beperking kan hierop een uitzondering gemaakt worden. Voor hen is het mee laten reizen van een medisch begeleider niet altijd verplicht.

### Scootmobiel

Het meenemen van een scootmobiel mag uitsluitend bij ritten langer dan 4 kilometer. Bij het in- en uitladen en tijdens de rit mag de reiziger niet op de scootmobiel blijven zitten.

### Ov-begeleiderpas

Een ov-begeleiderskaart is niet geldig bij het reizen met RegioRijder. Alleen met een door de gemeente afgegeven indicatie kan een gratis begeleider meegenomen worden.

## d. Ritboeking en rittypen

### Persoonlijke inlogpagina

Iedere reiziger met een vervoerpas heeft toegang tot een persoonlijke inlogpagina. Deze is bereikbaar door in te loggen met het pasnummer en geboortedatum.

De reiziger kan hier de volgende informatie vinden:

Via de optie “Ritboeken”

- NAW-gegevens van de klant nazien. Telefoonnummer en emailadres kunnen hier gewijzigd te worden bij het boeken van een rit.
- Kunnen de ritten worden geboekt.

Onder de optie “Uw reserveringen” staat een overzicht van de geboekte ritten (datum, vertrektijd, vertrekadres, aankomstadres en de Eigen Bijdrage). Hier kunnen de ritten ook geannuleerd worden. Bij toegewezen ritten staat er de status van een rit.

### Een rit boeken/ reserveren

Een rit reserveert de reiziger het snelst en gemakkelijkst via internet. Ga naar [www.Regiorijder.nl](http://www.Regiorijder.nl) en klik op de link ‘reserveren’. Daarna volgt de reiziger de stappen zoals vermeld op het scherm. Zodra de reiziger een rit heeft gereserveerd, krijgt deze als bevestiging een e-mail in de mailbox. Het online reserveren is 24 uur per dag 7 dagen per week beschikbaar.

De reiziger kan een rit ook telefonisch via de ritreserveringslijn reserveren. Als de reiziger een rit reserveert vraagt de telefoniste naar de volgende gegevens:

- Het nummer van de vervoerspasje en de naam;
- Het tijdstip dat de reiziger opgehaald wil worden;
- Het vertrekadres (straatnaam en huisnummer);
- Het adres waar de reiziger naar toe wil (straatnaam en huisnummer);
- Mee te nemen hulpmiddelen mee zoals een rollator, rolstoel of scootmobiel?;
- Meereizende begeleider, een medepassagier of een hulphond mee?;
- De kosten van de rit.

De reiziger kan een taxirit tot drie maanden van tevoren reserveren.

## Terugbelservice

De reiziger kan gebruik maken van de terugbelservice? In dat geval geeft de reiziger het telefoonnummer door waarop hij/zij vak voor de rit bereikbaar is. Ongeveer 5 tot 10 minuten voordat de chauffeur van de RegioRijder bij er is, wordt de reiziger gebeld en kan deze zich gereed maken voor vertrek.

## Vooraanmeldtijden

Een reiziger dient een rit altijd minimaal een uur van tevoren te reserveren. Indien mogelijk is het wenselijk voor de centrale om eerder op de hoogte te zijn van de reisbehoefte en kan onverwachte overbelasting van de regiorijder voorkomen worden. Een prioriteitsrit en alle ritten voor Wmo+ reizigers dienen ten minste 4 uur van tevoren geboekt te worden. Let op, ritten tussen 06.00 en 07.00 uur in de morgen dienen door re reiziger telefonisch en uiterlijk tot 22.00 uur op de avond van tevoren worden besteld.

## Bevestiging ritbestelling

Wanneer de reiziger telefonisch een rit bestelt, wordt door de telefonist aan het einde van het gesprek een opsomming gegeven van de kenmerken van de boeking. Indien deze juist zijn, bevestigt de reiziger deze en is de rit geboekt.

Indien een reiziger online via [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl) een rit boekt, wordt na het boeken van de rit een bevestiging per email verstuurd met daarin alle kenmerken van de geboekte reis.

Bij telefonisch boeken krijgt de pashouder aan het einde van het gesprek van de telefoniste een samenvatting van de geboekte rit en de te betalen eigen bijdragen.

## Rit boeken via smartphone

De website is zodanig gebouwd (schaalbaar) zodat hij ook bruikbaar is op tablets en smartphone. Bij het openen van de website op de smartphone komt het reserverings scherm van RegioRijder voor te staan.

## Gewenste vertrektijd (standaardrit)

Standaard boekt de reiziger een rit op basis van de gewenste vertrektijd. Hierbij dient de reiziger rekening te houden met de ophaalmarge van 15 minuten en de extra reistijd van maximaal 30 minuten plus de directe reistijd van het ophaaladres naar de bestemming.

## Prioriteitsrit

Als vooraf duidelijk is dat de reiziger beslist niet te laat op de bestemming mag aankomen, dan houdt RegioRijder daar rekening mee. RegioRijder maakt een zogenaamde prioriteitsrit aan. De reiziger wordt dan maximaal 15 minuten voor de gewenste aankomsttijd afgezet.

Een prioriteitsrit geldt bij:

- begrafenis of crematie;
- officiële plechtigheden (huwelijks- inzegening, jubilea);
- religieuze viering/dienst in een religieus gebouw;
- culturele voorstelling of activiteit met vaste aanvangstijd (theater, bioscoop);
- aansluiting op het reguliere openbaar vervoer;



- medisch bezoek aan bijvoorbeeld ziekenhuis, huisarts of fysiotherapie.

De reiziger moet een prioriteitsrit ten minste 4 uur van tevoren boeken. De reiziger geeft bij de reservering duidelijk de reden aan waarom hij/zij op tijd moet zijn. Een prioriteitsrit kan alleen telefonisch gereserveerd worden.

### Vaste rit

Wil de reiziger regelmatig op een vaste dag en vast tijdstip naar dezelfde bestemming reizen? Dan hoeft de reiziger dit maar één keer door te geven. De reiziger hoeft dan niet elke keer opnieuw te boeken. Is de reiziger een keer verhinderd? Dan dient deze de gereserveerde rit uiterlijk 1 uur van tevoren te annuleren. Let op, op erkende feestdagen worden geen vaste ritten gereden, tenzij de reiziger daar apart om vraagt.

### Groepsrit

Het is mogelijk om als groep een groepsrit te boeken. Dit kan uitsluitend telefonisch onder vermelding van de pasnummers van alle reizigers. De vervoercentrale bepaalt vervolgens of de reis gezamenlijk kan worden gemaakt en of de rit wel of niet over meerdere voertuigen wordt verdeeld. Bij het plannen zal de vervoercentrale zich inspannen om de groep zoveel als mogelijk gezamenlijk te vervoeren. Echter kan als gevolg van de boeking van andere ritten het voor de centrale efficiënter zijn om ritten te combineren.

### Aanbieden van alternatieve rittijden

In het geval van piekdruk kan de vervoercentrale de reiziger bij het boeken van een rit een alternatieve ophaaltijd aanbieden en vragen of de reiziger mogelijk iets eerder of later kan worden opgehaald. De reiziger is niet verplicht om hieraan medewerking te verlenen. De reiziger bepaalt. Echter is het voor het goed functioneren van het vervoersysteem van belang dat eenieder zich welwillend opstelt.

### Wijzigen en annuleren van een rit

Als de reiziger een gereserveerde rit wil afzeggen, kan dat tot minimaal een halfuur van tevoren. Meldt de reiziger dit korter voor vertrek, dan wordt de ritprijs bij de reiziger in rekening gebracht. Als de taxirit via de website is gereserveerd, kan deze ook via de website geannuleerd worden. Heeft de reiziger ook een taxirit terug naar huis gereserveerd? Dan wordt deze automatisch afgemeld.

### Niet-toegestane ritten

RegioRijder betreft door de gemeente gesubsidieerd vervoer. Om te voorkomen dat vervoer dubbel wordt gesubsidieerd is het niet toegestaan om RegioRijder te gebruiken voor ritten naar de Wsw-bestemmingen en dagbestedingsvervoer. Indien dit toch gebeurt zal de vervoercentrale dit melden bij de betreffende gemeente waarin de pashouder woonachtig is.

## e. Rondom aankomst en vertrek van het voertuig

### Belservices

Wanneer de reiziger er bij het boeken van een rit voor heeft gekozen om gebruik te maken van de terugbelservice wordt deze ongeveer 5 tot 10 minuten voordat het voertuig van de RegioRijder voor komt rijden gebeld. De reiziger heeft vervolgens de tijd om zich klaar te maken voor vertrek zodat deze direct in kunt stappen wanneer het voertuig bij arriveert. Op tijd klaar staan voorkomt de kans dat de chauffeur de reiziger niet kan vinden en voorkomt tevens vertraging.

### In en uitstapregistratie/ identificatie

Wanneer de reiziger plaats neemt in het voertuig vraagt de chauffeur om de vervoerspas. De chauffeur gebruikt de vervoerspas vervolgens voor het starten van de rit en stelt daarmee vast of de juiste persoon in het voertuig plaats neemt.

### Marges rond ophalen

De reiziger geeft bij het boeken van de rit aan wanneer hij/zij opgehaald wil worden. De reiziger dient rekening te houden met een ophaalmarge. RegioRijder kan vanaf 15 minuten voor tot 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd komen voorrijden. Voor Wmo+ geldt dat RegioRijder 5 minuten voor tot 5 minuten na de afgesproken tijden kan komen voorrijden. De taxi is dan gewoon op tijd. De chauffeur wacht niet langer dan 3 minuten op het ophaaladres om vertraging voor te voorkomen.

### Combineren & Toegestane reistijd (omrijden)

RegioRijder is een deeltaxi. De reiziger reist dus meestal niet alleen doordat ritten worden gecombineerd. Dat kan betekenen dat de reiziger niet rechtstreeks naar zijn bestemming gaat. Het is daarom verstandig rekening te houden met extra reistijd. Die extra reistijd mag hooguit 30 minuten zijn. De reiziger betaalt echter altijd voor de kortste directe afstand van het ophaaladres naar de bestemming.

<b>Wmo</b>	
Ritafstand minder dan 30 minuten	Er mag maximaal 15 minuten omgereden worden.
Ritafstand 30 minuten of meer	Maximaal 0,5 keer de gebruikelijke reistijd met een maximum van 30 minuten omrijtijd.
<b>Wmo+ indicatie</b>	Ritten voor Wmo+ worden altijd zonder omrijden uitgevoerd.

### Gereed voor vertrek

Bij het reizen met RegioRijder is het van belang dat de reiziger minimaal 15 minuten voor het geplande ophaaltijdstip gereed is voor vertrek. Indien de reiziger weet dat hij er lang over doet om bijvoorbeeld bij de centrale ingang te komen kan deze hierop anticiperen door zich tijdig naar de centrale ingang te verplaatsen. Het op tijd klaar staan voor vertrek verkleint de kans dat de chauffeur deze niet kan vinden en voorkomt vertraging. Indien de reiziger

telefonisch bereikbaar is, dan is het handig om gebruik te maken van de terugbelservice zodat deze weet wanneer het voertuig voor komt rijden.

#### Aanbellen en wachten chauffeur

Wanneer de chauffeur op het ophaaladres is gearriveerd zal deze zich kenbaar maken door op het adres aan te bellen. Vervolgens wacht de chauffeur 3 minuten op de reiziger voordat de route wordt vervolgd.

#### Hulp door chauffeur/ afspreekpunt

Het vervoer van RegioRijder omvat vervoer van deur tot deur. De chauffeur haalt de reiziger op bij de voordeur van de woning of van het bestemmingsadres. Bij een wooncomplex of zorginstelling is dat de toegangsdeur van de centrale hal. De chauffeur begeleidt de reiziger vanaf de voordeur of de centrale hal en helpt de reiziger bij het in- en uitstappen.

#### Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)

Indien de chauffeur en de reiziger elkaar niet treffen wordt door de chauffeur contact opgenomen met de vervoercentrale. De vervoercentrale probeert vervolgens om telefonisch contact op te nemen met de reiziger om het probleem op te lossen. Indien het de centrale niet lukt om de reiziger te bereiken en de chauffeur heeft de reiziger inmiddels niet gevonden meldt de chauffeur de rit loos.

De chauffeur laat een loosmeldingsbriefje achter op het opgegeven adres.

Indien loosmeldingen bij een reiziger frequenter aan de orde zijn, neemt de vervoercentrale contact op met de reiziger op te bespreken dat de oorzaak is van de loosmelding en om nadere oplossingen te bespreken. Ligt de oorzaak bij de reiziger en blijft het aantal loosmeldingen groot, dan legt de vervoercentrale dit voor aan de gemeenten om nadere afspraken te maken en/of sancties op te leggen.

Heeft de reiziger een retourrit geboekt waarvan de heenrit wordt loos gemeld, dan wordt de retourrit automatisch afgemeld door de centrale. Is dit niet de bedoeling, dan dient de reiziger contact op te nemen met de reserveringslijn.

#### Voertuig is er (nog) niet

Indien het voertuig van RegioRijder nog niet aanwezig is op het moment dat de ophaalmarge is verstreken, dan kan de reiziger contact opnemen met het klantenbeheer via 0900 – 9343. Zij nemen vervolgens contact op de met chauffeur om de reiziger te informeren wanneer het voertuig komt voorrijden.

#### Alternatief vervoer (indien van toepassing)

De vervoercentrale kan de reiziger indien gemeenten hier opdracht toe geven informeren over alternatieve vervoeroplossingen, zoals het reguliere openbaar vervoer en vormen van vrijwilligersvervoer.

## f. Het betalen van een rit

### Betaalwijze rit in het voertuig

In het voertuig kan een reiziger de rit contact of via pin betalen. Dit dient vooraf de rit te gebeuren. Daarnaast kan de reizigers ervoor kiezen om gebruik te maken van een automatische incasso van de reizigersbijdrage. Let op, voor het reizen met MeerOVBus kan enkel contant in het voertuig betaald worden.

### Automatische incasso

Indien een reiziger regelmatig reist met RegioRijder is het handig om gebruik te maken van automatische incasso. Op [www.Regiorijder.nl](http://www.Regiorijder.nl) is een machtigingsformulier te downloaden. Daarmee machtigt een reiziger RegioRijder om maandelijks de ritkosten van de opgegeven rekening af te schrijven. Het machtigingsformulier kan ook telefonisch opgevraagd worden bij **0900 – 9343**.

Wanneer een reiziger dit formulier invult en ondertekend retour stuurt naar het klantenbeheer ([klantenbeheer@connexxion.nl](mailto:klantenbeheer@connexxion.nl)), maakt de vervoercentrale de automatische incasso verder in orde. De reiziger ontvangt hiervan een bevestiging. Vanaf dit moment kan de reiziger reizen middels automatische incasso. Rond de 10<sup>e</sup> van de maand worden de kosten van de ritten gemaakt in de maand ervoor automatisch van de rekening afgeschreven. Let op, wanneer er iets aan de betalingsgegevens verandert, dient de reiziger hiervoor opnieuw een machtigingsformulier in te vullen en op te sturen.

### Betalingsbewijs en rittenoverzicht

Op aanvraag van de reiziger verschaft de chauffeur een betalingsbewijs van de rit. Hierop staat het volgende aangegeven:

- Pasnummer;
- Datum van de rit;
- Prijs van de rit;
- Naam van het uitvoerend taxibedrijf.

Indien gewenst kan bij klantenbeheer een rittenoverzicht worden opgevraagd met daarin een overzicht van de gemaakte ritten en bijbehorende kosten over een bepaalde periode.

### Verkeerd tarief

In het geval dat bij de reiziger een verkeerd tarief in rekening is gebracht wordt deze na afloop van de rit verzocht contact op te nemen met het klantenbeheer. De reiziger dient in dat geval te zorgen voor de volgende informatie:

- Het pasnummer;
- De datum van de rit.;
- De prijs van de rit (juist en onjuist);
- Indien van toepassing, het ontvangen betalingsbewijs;
- Het bankrekeningnummer.

Klantenbeheer beoordeelt vervolgens of inderdaad het verkeerde tarief in rekening is gebracht. Wanneer dit het geval is zal ter correctie het verschil door klantenbeheer naar de bankrekening van de reiziger worden overgemaakt.

## 4. SPELREGELS MEEROVBUS

### Reisgebied MeerOVbus

Naast het reguliere wmo-vervoer door RegioRijder kent het gebied ook de MeerOVBus. De MeerOVBus rijdt niet volgens een vaste dienstregeling of vaste route. Daarmee is de service flexibel, maar is het wel nodig om van tevoren te reserveren en op de afgesproken tijd bij de halte te staan.

### Reserveren

MeerOVbus is te reserveren via **0900 – 9343**. Reserveren kan tot uiterlijk één uur van tevoren. Eén dag van tevoren reserveren heeft echter de voorkeur, in verband met het maken van een goede planning. Vooraf meerdere ritten tegelijkertijd reserveren is ook mogelijk.

### Reismogelijkheden

In en om Haarlemmermeer zijn speciale MeerOVBus-halten. De halten zijn te herkennen aan het logo van de MeerOVBus. Een MeerOVBus-halte kan in de buurt van een bushalte van het reguliere openbaar vervoer staan.

### Tarieven MeerOVBus

De MeerOVBus werkt met een zonesysteem. De tarieven daarvan zijn als volgt:

Reisafstand	Ritprijs voor MeerOVBus
Eén zone	€ 1,10
Twee zones	€ 1,65
Drie zones	€ 2,20
Vier zones	€ 2,75
Vijf zones	€ 3,30
Zes of meer zones	Niet van toepassing

### Betalen

Dit ritprijs kan enkel contant betaald worden. Betalen middels automatische incasso is niet mogelijk.

### Medereizigers

Een onbeperkt aantal mensen kan meegenomen worden. Per boeking kan voor maximaal 8 personen een rit geboekt worden.

### Kinderen

Er mag 1 kind meegenomen worden: dit kan 1 kind tot 4 jaar zijn (gratis) of 1 kind van 4-12 jaar dat hetzelfde tarief als de pashouder betaalt. Een kind tot 4 jaar moet begeleid worden door een persoon van 12 jaar of ouder.

## Ov-begeleiderskaart

De ov-begeleiderskaart is niet geldig voor de MeerOVbus-reizigers voor het gratis meenemen van iemand.

## 5. SPELREGELS LEERLINGENVERVOER EN JEUGD-GGZ

### a. Inleiding / leeswijzer

Dit hoofdstuk bevat de spelregels voor het routegebonden vervoer, zoals het leerlingenvervoer. Ook een aantal jeugdigen maakt gebruik van dit vervoer. In dit hoofdstuk kan daarom 'leerling' ook als 'jeugdige' gelezen worden. Daar waar 'school' staat kan ook 'behandellocatie' worden gelezen. Tevens dient 'de ouder' als 'de ouder(s)/verzorger(s)' gelezen te worden.

### b. Reismogelijkheden

Indien de gemeente een beschikking heeft afgegeven voor het leerlingenvervoer per taxi kan de leerling gebruik maken van Regiorijder. De gemeente bepaalt naar welke bestemming de leerling kan reizen. De gemeente geeft de gegevens van de leerling door aan de vervoercentrale. De vervoercentrale maakt de routes op basis van informatie van de gemeente. De reiziger kan daar geen verandering in aanbrengen.

Bij het leerlingenvervoer wordt een leerling uitsluitend op verzoek van de gemeente door Regiorijder naar een andere bestemming gebracht. Bijvoorbeeld als de leerling gaat verhuizen en/of een andere school gaat bezoeken. Maar ook wanneer de leerling afgezet moet worden bij bijvoorbeeld de oppas of buitenschoolse opvang. Bij co-ouderschap of andere vaste verblijfplaats is een tweede adres mogelijk, onder de voorwaarde dat de gemeente daar toestemming voor geeft. Een afwijkende rit is alleen mogelijk in opdracht van de gemeente.

### c. Route en reistijd

Voor het vervoer van leerlingen worden de volgende richtlijnen aangehouden:

- Een leerling mag niet te lang in het voertuig zitten. De gemeente van herkomst heeft hiervoor de grenzen bepaald.
- De reisduur kan op individueel niveau worden begrensd.
- De leerlingen worden in principe maximaal 15 minuten voor aanvang van de school afgezet en worden maximaal 15 minuten na het einde van de schooltijd worden opgehaald. Bij file of pech zal hij/zij de school en/of RegioRijder telefonisch informeren.

Het grootste deel van de routes wordt gereden door een of twee vaste chauffeurs. Regiorijder kan dit niet voor alle leerlingen realiseren. De gemeente bepaalt voor welke leerlingen en/of routes een vaste chauffeur verplicht is.

In iedere taxi is een ritlijst aanwezig waarop is vermeld staan: de namen, adressen, telefoonnummers en zitplaatsen van de te vervoeren leerlingen.



Bij het vervoer van leerlingen zorgt de vervoerder indien noodzakelijk voor een kinderzitje of een stoelverhoger.

#### d. Start van het vervoer

Bij de start van het vervoer of schooljaar verstuurt de vervoercentrale de route en informatiefolder naar de ouder. De ouder dient deze informatie (huisadres, adres van de school etc.) te controleren.

Een chauffeur van Regiorijder komt zich voor de start van het vervoer voorstellen aan de nieuwe leerling en zijn/haar ouders. Hij of zij bespreekt de route en de eventuele 'aanpak' van de leerling.

#### e. Ophalen en afzetten thuis

De ouder is verplicht rekening te houden met de geplande ophaal- en brengtijden van de leerling.

De volgende regels gelden bij het ophalen:

- De leerling dient klaar te staan als het voertuig komt aanrijden.
- De chauffeur belt niet aan. De chauffeur mag het voertuig met daarin andere leerlingen niet onbeheerd achterlaten.
- De ouder begeleidt de leerling naar het voertuig en helpen deze met het instappen als dit nodig is.
- Bij het ophalen blijft de bus maximaal twee minuten wachten.

Voor de terugreis gelden de volgende regels:

- De ouder zorgt voor opvang van de leerling als die huis of de afgesproken opstap- en afzetplaats wordt afgezet.
- Bij het terugbrengen naar huis wacht de chauffeur tot de leerling binnen is of tot iemand de deur open doet.
- De chauffeur neemt telefonisch contact opneemt met de ouder en RegioRijder wanneer er niemand bij de uitstapplaats is om de leerling op te halen.

Soms wordt er bij het ophalen van leerlingen gebruik gemaakt van een vaste opstapplaats. De gemeente bepaalt of gebruik wordt gemaakt van opstapplaatsen. Vaak is dit een bushalte of parkeerplaats. Deze opstapplaats wordt vooraf tussen de gemeente en de ouder vastgelegd en aan Regiorijder doorgegeven. De chauffeur heeft de verplichting om bij opstapplaatsen en scholen altijd zo te stoppen dat de leerlingen veilig kunnen in- en uitstappen en niet alleen de weg hoeven over te steken.

## f. Regels in de taxi

Om het vervoer goed te laten verlopen, geldt een aantal regels in de taxi.

De ouder dient de volgende regels met de leerling te bespreken:

- Dat de leerling rustig in- en uitstapt en niet gaat dringen wanneer het voertuig komt aanrijden.
- Dat de leerling gaat zitten op de door de chauffeur aangewezen vaste plek in de bus en hier gedurende de gehele rit blijft zitten.
- Dat de leerling op aanwijzing van de chauffeur altijd de veiligheidsgordel omdoet en deze gedurende de gehele reis omhoudt. Als de leerling niet in staat is zelf de gordel om te doen, dan zal de chauffeur dit doen.
- Dat de leerling zich fatsoenlijk gedraagt in het voertuig en fatsoenlijke taal gebruikt.
- Dat de leerling altijd luistert naar de chauffeur.
- Dat de leerling niet drinkt, snoept, eet of rookt in het voertuig.
- Dat de leerling niet aan anderen of aan andermans spullen komt.
- Dat de leerling geen gevaarlijke voorwerpen meeneemt in de taxi waarbij hij/zij ietsel kan toebrengen aan zichzelf en/of anderen.
- Dat de leerling alles nalaat dat de veiligheid van de medepassagiers en het veilig rijden in gevaar kan brengen. Als de leerling, gelet op zijn/haar beperkingen, niet aan de genoemde verwachtingen kan voldoen, dan dient de ouder dit vooraf te bespreken met de chauffeur en RegioRijder.

De chauffeur praat bij ongewenst gedrag van een leerling daar met de leerling en de ouder over en maakt hiervan melding bij de school en bij RegioRijder. Met leerlingen, wordt in overleg met de ouder en de school naar een oplossing wordt gezocht. Heeft dit niet het gewenste resultaat, dan wordt dit door RegioRijder doorgegeven aan de gemeente. Bij aanhoudende gedragsproblemen is RegioRijder gerechtigd (in overleg met de gemeente) de leerling niet meer te vervoeren.

De chauffeur zorgt ervoor:

- Dat hij/zij de sleutels uit het contact neemt, wanneer hij/zij het voertuig verlaat.
- Dat hij/zij indien nodig de leerlingen helpt bij in- en uitstappen.
- Dat de leerlingen aan de rechterkant van de weg uitstappen en niet alleen de straat oversteken.
- Dat altijd de veiligheidsgordels gebruikt worden.
- Dat er geen andere personen vervoerd worden dan op de ritlijst vermeld staan.
- Dat hij/zij pas vertrekt wanneer alle leerlingen op hun vaste plek zitten.
- Dat de bediening van ramen en portieren door hem/haar gebeurt.
- Dat hij/zij zich aan alle wettelijke verplichtingen houdt en niet eet, drinkt en rookt in het voertuig of in het bijzijn van de leerlingen.
- Dat hij/zij de rolstoelen naar binnen en naar buiten rijdt. Dat hij/zij de rolstoelen op de juiste wijze vast zal zetten.

## g. Veranderingen in de reis

Soms vindt er een verandering plaats in de reis van de leerling. Veranderingen in het vervoer regelt de ouder met RegioRijder of de gemeente en niet met de chauffeur. Dit omdat in geval van calamiteiten de vervoerder moet weten welke kinderen er in een voertuig zitten.

### **Wat te doen bij ziekte of afwezigheid van de leerling?**

- Wanneer de leerling niet meegaat, bijvoorbeeld door ziekte, dient de ouder dit zo snel mogelijk aan RegioRijder door te geven via het online reisportaal [<https://rbs2web.connexion.nl>] of telefonisch aan de centrale.
- De ouder dient na afwezigheid van de leerling hem/haar ook weer aan te melden!
- Zonder betermelding wordt de leerling niet vervoerd en dient de ouder zelf voor vervoer te zorgen. Ook voor regulier bezoek aan een arts onder schooltijd geldt, dat de ouder zelf voor vervoer dient te zorgen!
- Wanneer de leerling langere tijd (langer dan vier weken) geen gebruik maakt van het leerlingenvervoer (langdurige ziekte, (tijdelijke) verhuizing) dient de ouder dit door te geven aan de gemeente.

### **Wat te doen bij een verandering van het huisadres of school?**

Indien er sprake is van een wijziging van het woonadres en/of schoollocatie, dient de ouder dit door te geven aan de gemeente. De gemeente beslist dan of de vervoersvoorziening vervalt of wijzigt.

### **Afwijkende tijden**

Het leerlingenvervoer is enkel gebaseerd op de vaste schooltijden en adressen. Wanneer de school de schooltijden wijzigt in verband met bijvoorbeeld een schoolreisje, studiedag en/of feestdagen, dan wordt door de gemeente geen extra vervoer verzorgd. Wanneer de ouder of de school afwijkt van deze vaste schooltijden, dan is dit de verantwoordelijkheid van de ouder of van de school. Dit betekent dus dat de ouder of de school zelf voor vervoer zorgt.

## h. Mutaties digitaal doorgeven

Wijzigingen bij ziekte of afwezigheid kunnen eenvoudig via een beveiligde webservice worden doorgegeven.

Reisportaal is een beveiligde webservice voor de ouder van leerlingen die reizen met het leerlingenvervoer van RegioRijder. Het biedt inzicht in het vervoer en biedt de mogelijkheid mutaties door te geven zonder tussenpersonen. In Reisportaal kan de ouder:

- Eenvoudig ziek- en betermeldingen doen
- Eigen gegevens beheren
- Zelf vakanties doorgeven
- Inzien wat het reisschema is en waar de taxi zich bevindt
- Online opmerkingen of klachten doorgeven

Let op: de ouder dient zelf de leerling ook nog op school ziek en beter melden.

Het Reisportaal is toegankelijk via pc, smartphone of tablet.

### *Inlogcode*

Omdat het Reisportaal een beveiligde website is, hebt een gebruiker een inlogcode nodig. Connexion verstuurt een inlogcode naar het mailadres van de ouder als deze bekend is. Indien dit nog niet bij Connexion bekend is, kan de ouder dit doorgeven via de gemeente of [llvregiorijder@connexion.nl](mailto:llvregiorijder@connexion.nl).

Door op de activatielink in deze e-mail te klikken krijgt de ouder toegang tot het Reisportaal. Als de ouder daarna voor de eerste keer een wijziging aan Connexion doorgeeft via het Reisportaal, wordt de leerling beloond met een presentje.

Connexion blijft ook telefonisch en per email bereikbaar voor vragen en wijzigingen.

### **Gemeente Haarlemmermeer**

De gemeente Haarlemmermeer werkt met de webservice Vervoersmanagement Online van PTRM en maakt geen gebruik van Reisportaal. Met PTRM kan de ouder online:

1. De gegevens van leerling en ouder inzien.
2. De ritten die gepland staan voor de leerling inzien.
3. Wijzigingen in ritten doorgeven, de ouder heeft zelf bevoegdheid tot
  - afmelden rit
  - ziekmelden en betermelden

Alle andere wijzigingen worden eerst beoordeeld door gemeente Haarlemmermeer.

4. Vragen/ wensen/opmerkingen invoeren.
5. Klachten indienen.
6. Aanvragen leerlingenvervoer verlengen (na melding van gemeente).

Inloggen op Vervoersmanagement Online kan via :

<https://vervoersmanagementonline.ptm.nl/>

## **i. Vragen en klachten**

Wanneer een ouder vragen/wensen heeft over de uitvoering van het vervoer dient de ouder deze allereerst te melden bij RegioRijder. Deze kan dan in overleg met de chauffeur, de school en/of de gemeente zoeken naar een geschikte oplossing. Een vraag kan gesteld [llvregiorijder@connexion.nl](mailto:llvregiorijder@connexion.nl).

De ouder kan een klacht of probleem over het vervoer melden bij RegioRijder via telefoonnummer 0900-9343. Wanneer een klacht niet wordt opgelost door Connexion, kan de ouder contact opnemen met de gemeente.

## j. Belangrijke contactgegevens

### **RegioRijder**

Vervoercentrale

Cateringweg 12

1118 AN Schiphol

Telefoon: 0900-9343 (€ 0,05 per minuut, plus een starttarief van € 0,045, plus de gebruikelijke belkosten).

E-mail: [lvregiorijder@connexion.nl](mailto:lvregiorijder@connexion.nl)

Website: [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl) (ook voor Reisportaal)

Bereikbaar: Maandag t/m vrijdag van 07.00 uur tot 17.30 uur

### **Gemeente Velsen**

E-mail: [leerlingenvervoer@velsen.nl](mailto:leerlingenvervoer@velsen.nl)

Telefoonnummer: 14 0255

Adres: Dudokplein 1, 1971 EN IJmuiden

### **Gemeente Haarlemmerliede/Spaarnwoude**

E-mail: [post@haarlemmerliede.nl](mailto:post@haarlemmerliede.nl)

Telefoonnummer: 020-4079000

Adres: Haarlemmerstraatweg 51, 1165 MJ Halfweg

### **Gemeente Haarlemmermeer**

E-mail: [info@haarlemmermeer.nl](mailto:info@haarlemmermeer.nl)

Telefoonnummer: 0900-1852

Adres: Raadhuisplein 1, 2132 TZ Hoofddorp

### **Gemeente Heemskerk**

E-mail: [post@heemskerk.nl](mailto:post@heemskerk.nl)

Telefoonnummer: 14 0251

Adres: Maerten van Heemskerckplein 1, 1964 EZ Heemskerk

### **Beverwijk**

E-mail: [info@beverwijk.nl](mailto:info@beverwijk.nl)

Telefoonnummer: 0251-256256

Adres: Stationsplein 48, 1948 LC Beverwijk