



## Informatiebrief

december 2023

Beste Taxbus-reiziger,

Taxbusvervoer wordt u aangeboden door uw gemeente. In deze brief vindt u belangrijke informatie zoals de tarieven voor 2024 en de dienstregeling tijdens de komende feestdagen.

Op de laatste pagina vindt u alle belangrijke contactgegevens op een rij. Het laatste nieuws vindt u altijd op [www.taxbus.nl](http://www.taxbus.nl). Daar vindt u ook informatiefolders, het vervoerreglement en de klachtenprocedure.

### Tarieven 2024

De tarieven van Taxbus blijven in 2024 gelijk aan de tarieven van 2023.

| Categorie                    | Tarief 2023           | Tarief 2024           |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Opstaptarief                 | € 1,08 per rit        | € 1,08 per rit        |
| WMO                          | € 0,188 per kilometer | € 0,188 per kilometer |
| Ouderen Best en Valkenswaard | € 0,188 per kilometer | € 0,188 per kilometer |
| OV-Helmond                   | € 5,40 per rit        | € 5,40 per rit        |
| Extra meereizenden*          | € 2,57 per kilometer  | € 2,57 per kilometer  |
| Commercieel tarief**         | € 2,57 per kilometer  | € 2,57 per kilometer  |
| Toeslag aankomstgarantie     | € 9,30 per rit        | € 9,30 per rit        |

\* Niet zijnde: medische of sociaal begeleider.

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



### Reserveer vóór 21 december uw ritten met Kerst en Oud & Nieuw

Ook tijdens de feestdagen willen we u natuurlijk het beste vervoer bieden. Reserveer uw ritten voor de feestdagen daarom zo vroeg mogelijk. Onze vervoerders kunnen dan een passende ritplanning maken. Reserveren kan uiterlijk tot en met donderdag 21 december vóór 16.00 uur.

**Hierna geldt er een boekingsstop en kan er geen rit meer worden geboekt voor 25 en 26 december.**

| Feestdagen    | Datum            | Vervoerstijden                           |
|---------------|------------------|--|
| Kerst         | 24 december 2023 | 07.00-00.00 uur                          |
|               | 25 december 2023 | 07.00-00.00 uur                          |
|               | 26 december 2023 | 07.00-00.00 uur                          |
| Jaarwisseling | 31 december 2023 | 07.00-21.30 uur                          |
|               | 1 januari 2024   | 00.30-01.30 uur (alleen rolstoelvervoer) |
|               | 1 januari 2024   | 07.00-00.00 uur (regulier)               |

### Oudejaarsavond: laatste rit om 21.30 uur

Net zoals het openbaar vervoer, stopt het Taxbusvervoer op oudejaarsavond eerder dan normaal. De laatste Taxbusritten op 31 december 2023 vertrekken om 21.30 uur.

### Wel rolstoelritten nieuwjaarsnacht

Rolstoelgebonden reizigers kunnen nieuwjaarsnacht wel door Taxbus worden vervoerd. Voor die ritten gelden de volgende voorwaarden:

- De rit kan geboekt worden t/m donderdag 28 december 2023, 16.00 uur via de reserveringslijn van Taxbus (0800-0234 795).
- De ophaaltijden liggen tussen 00.30 en 01.30 uur. Vanwege de beperkte beschikbaarheid van rolstoelbussen kan het voorkomen dat reizigers niet precies op het gewenste tijdstip worden vervoerd.
- Per pashouder kan maximaal één (sociaal of medisch) begeleider meereizen.

### Klachtenmeldpunt

Ervaart u problemen met het reizen met Taxbus of bent u ontevreden over onze dienstverlening? Meld dit dan altijd bij ons Klachtenmeldpunt. Alleen dan kunnen we er iets mee doen. Onvrede of klachten melden kan op 3 manieren:

- Telefonisch via 0800-0234 421;
- Via de klantreactiekaart: deze vindt u in het informatiepakket bij uw vervoerпас en in onze voertuigen;
- Via [www.taxbus.nl](http://www.taxbus.nl).

Het onafhankelijk Klachtenmeldpunt zorgt ervoor dat:

- U een ontvangstbevestiging krijgt nadat u een klacht heeft ingediend.
- Uw klacht binnen de vastgestelde termijn wordt afgehandeld.
- De kwaliteit van de afhandeling van uw klacht wordt gegarandeerd.

Meld onvrede of een klacht altijd binnen drie weken na uw rit bij het Klachtenmeldpunt.

Meldingen of klachten doorgegeven aan vervoerders, de ritreservering of de gemeente komen niet bij het Klachtenmeldpunt terecht en worden dus ook niet als klacht geregistreerd.



## Reserveer uw rit op tijd

We vragen u om uw rit zo ver mogelijk van te voren te boeken. Dit komt de stiptheid van onze uitvoering ten goede. Heeft u terugkerende ritten op een vast tijdstip (bijvoorbeeld naar een wekelijkse activiteit)? Laat dit dan via de reserveringslijn vastleggen als een vaste rit.



## Betalen via automatische incasso

Bij Taxbus betaalt u bij voorkeur via automatische incasso en niet in de taxi. De reiskosten worden 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 informatie-lijn 0800 - 0231 820 of via [taxbus@munckhof.nl](mailto:taxbus@munckhof.nl).

## Online reserveren

Via de site [www.taxbus.nl](http://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 uw inlog kunt u ook via de app op uw mobiele telefoon reserveren. U vindt onze app als u in de Google Play store (Android) of App store (Apple) zoekt op “Munckhof Regiotaxi app”. Naast ritten reserveren kunt u in de app ook een overzicht van uw ritten zien.

## Wist u dat:

- Taxbus voor pashouders is bedoeld voor sociaal-recreatieve doeleinden en niet voor woonwerk- verkeer en (vaste) ritten naar dagbesteding of dagbehandeling?
- Als u bij uw ritreservering een telefoonnummer doorgeeft waarop u bereikbaar bent, u wordt gebeld als Taxbus eraan komt? U kunt dan zorgen dat u klaar staat als Taxbus arriveert. Ook bij vertraging kunt u dan op de hoogte worden gesteld.
- U een kwartier voor de afgesproken vertrektijd klaar moet zijn voor vertrek? De chauffeur wacht maximaal 3 minuten en kan daarna weer weggrijden.
- De chauffeur u aan de voordeur komt ophalen? Heeft het gebouw/complex waar u wordt opgehaald een centrale ingang? Dan staat de chauffeur daar.
- Als u en de chauffeur elkaar mislopen, u een nieuwe rit kunt bestellen? U wordt dan binnen een halfuur alsnog opgehaald.
- De vervoerder uw retourrit kan annuleren als uw heenrit om wat voor reden dan ook niet doorgedaan is? De vervoerder moet dan echter wel contact met u opnemen om te informeren of de terugrit inderdaad kan vervallen.
- U kunt helpen de uitvoering van uw vervoer te verbeteren? Dit kunt u bijvoorbeeld doen door de spits te vermijden. Of door uw rit niet op het hele of halve uur te bestellen, maar bijvoorbeeld vijf of tien minuten ervóór of erna.
- U op [www.taxbus.nl](http://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 halte- plaatsen zijn waar u met Taxbus kunt worden afgezet of opgehaald? Op [www.taxbus.nl](http://www.taxbus.nl) vindt u hiervan 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](http://www.taxbus.nl)?
- U op de website kunt doorgeven of u de nieuwsbrief digitaal wilt ontvangen?
- Er steeds meer elektrische voertuigen worden ingezet voor Taxbus? Al onze vervoerders hebben elektrische personenauto’s en bussen in hun wagen- park. Ook Taxbus helpt zo mee aan verduurzaming.
- Onze reizigers het vervoer en de reservering van Taxbus gemiddeld met 8 beoordelen?

Graag wensen we u namens Taxbus en de samenwerkende gemeenten een gelukkig en gezond 2024 toe!





## 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

### Klachtenmeldpunt

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)

