



Handboekje vervoer

voor cliënten



Waarom dit boekje?

Reist u met de bus van Connexxion naar en van werk of dagbesteding? Dan is dit handboekje bedoeld voor u en voor uw familieleden en/of vertegenwoordigers. In dit boekje leest u welke spelregels er zijn om het reizen soepel te laten verlopen. Wat doet u bij ziekte of verhuizing? En wat kunt u doen als de bus niet rijdt als gewenst? Met de spelregels kunt u of uw vertegenwoordiger zelf bijdragen aan een betrouwbare en veilige reis.

Er zijn twee brochures: dit *Handboekje vervoer* en de brochure *Hoe is het geregeld met het vervoer*. Gaat u **voor het eerst** reizen tussen uw woonadres en uw werk of uw dagbesteding? Dan leest u in de brochure *Hoe is het geregeld met het vervoer* belangrijke informatie. Daarin staat bijvoorbeeld hoe u een tegemoetkoming in de reiskosten kunt krijgen als u zelfstandig reist.

TC&O: uw eerste aanspreekpunt over het reizen.

Het mobiliteitsbureau TC&O is uw eerste aanspreekpunt voor het reizen met de bus. Daar heeft u of uw vertegenwoordiger contact mee als u ziek bent, een dagje vrij bent of als u iets anders over het vervoer wil doorgeven. TC&O werkt samen met de chauffeurs en medewerkers van vervoerder Connexxion Taxi Services aan veilig en betrouwbaar reizen. Dit doen zij onder verantwoordelijkheid van en in nauwe samenwerking met Reinaerde.



Afgesproken kwaliteit.

Reinaerde heeft met Connexxion Taxi Services en TC&O afspraken gemaakt over betrouwbaar en veilig groepsvervoer:

- De taxibus mag vanaf een kwartier voor tot een kwartier na de afgesproken tijd komen voorrijden.
- Voor kinderdagcentra is de reistijd maximaal een uur, tenzij dat door de afstand niet mogelijk is en met u is afgestemd.
- Voor werk en dagbesteding is de reistijd maximaal anderhalf uur enkele reis.
- Het groepsvervoer voldoet aan de eisen van het taxikeurmerk en de Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers.
- We vragen naar uw tevredenheid als klant, nemen uw klachten serieus en hebben afspraken gemaakt met TC&O en Connexxion over het maken van verbeteringen en oplossen van klachten.
- Voor noodgevallen hebben TC&O, Connexxion en Reinaerde goede afspraken gemaakt.

Begrippen.

Groepsvervoer.

Wanneer u volgens een vaste planning (ofwel structureel) met Connexxion reist van uw woning naar het werk of de dagbesteding en weer terug, dan maakt u gebruik van structureel groepsvervoer. In dit handboekje noemen we dit 'groepsvervoer'.

Vertegenwoordiger.

De spelregels over het brengen en halen gelden voor familie of andere vertegenwoordigers van cliënten. We noemen hen 'vertegenwoordiger'.

Woning.

De verschillende plekken waar cliënten kunnen wonen, bij hun ouders, bij Reinaerde of bij een andere zorgorganisatie, noemen wij 'woning'.

Werk of dagbesteding.

Met 'werk of dagbesteding' bedoelen we alle plekken waar cliënten naar toe reizen. Dat kan een kinderdagcentrum, dagcentrum, arbeidsproject, werk of bedrijf zijn.

Wat kunt u verwachten van de vervoerder?

Connexion Taxi Services:

- Laat iedere route zoveel mogelijk door een vaste chauffeur uitvoeren. Mocht de vaste chauffeur niet kunnen, dan wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van een vaste vervanger.
- Zorgt voor veilige taxibussen.
- Regelt standaard kinderstoeltjes, gordels en zitverhogers voor de veiligheid.
- Informeert TC&O over bijzonderheden tijdens de rit.
- Verzorgt het groepsvervoer zoals dat in het contract met Reinaerde is vastgelegd.



Wat kunt u van **TC&O** verwachten?

TC&O:

- Verwerkt op werkdagen van 7.00 tot 17.30 uur de meldingen in de website TOL (TaxiPlanning OnLine). TC&O is dan ook telefonisch bereikbaar voor aan- en afmeldingen en/of vragen over het vervoer. U kunt natuurlijk ook buiten die tijden uw wijzigingen doorgeven op de website of mailen. De gegevens staan op de laatste bladzijde van dit handboekje.
- Geeft u de vertrektijden van de bus door.
- Informeert u als de ophaal- en brengtijden sterk afwijken van de afgesproken tijden.
- Informeert u over structurele wijzigingen in de route en de ophaal- en brengtijden.
- Stuurt u de handleiding van de website TOL als u zich aanmeldt.
- Neemt contact op met u en met de begeleiders als u heeft aangegeven dat het vervoer niet naar wens verloopt. TC&O overlegt met u hoe het beter kan en houdt in de gaten of de afgesproken verbetering wordt uitgevoerd.
- Informeert u, cliënt en vertegenwoordiger, Reinaerde en de vervoerder over incidenten tijdens de rit.

Wat kunt u van de chauffeur verwachten?

Hij of zij:

- Stelt zich voor aan u en uw vertegenwoordiger.
- Draagt een taxipas bij zich. U mag de chauffeur altijd vragen deze te laten zien.
- Is servicegericht en klantvriendelijk.
- Belt bij u aan als dit nodig is. Hij toetert alleen als dit met u is afgesproken.
- Helpt u als het nodig is bij in- en uitstappen.
- Is verantwoordelijk voor het juist instellen van de hoofdsteunen.
- Helpt u, als u een rolstoel heeft, de taxibus in en zet de rolstoel op de juiste wijze vast.
- Rookt natuurlijk niet in en rond het voertuig, ook niet in uw bijzijn.
- Haalt u uiterlijk tussen 15 minuten vóór en 15 minuten na de afgesproken tijd op.
- Rijdt volgens de afgesproken route.
- Ziet erop toe dat er in het voertuig niet gegeten, gesnoept en gerookt wordt.
- Heeft tijdens de rit de radio uit staan, tenzij er andere afspraken over zijn gemaakt.

- Gebruikt altijd de veiligheidsgordels.
- Vertrekt pas als iedereen op de vaste plek zit en de gordel om heeft.
- Dient geen medicijnen toe.
- Neemt in geval van een incident contact op met Connexxion.
- Heeft een logboek met de namen, adressen en telefoonnummers van de cliënten en vertegenwoordigers.
- Wacht op de plek van bestemming tot de cliënten bij de begeleiders van de dagbesteding zijn.
- Draagt cliënten die niet zelfstandig wonen, persoonlijk over aan een begeleider of vertegenwoordiger.
- Volgt aanwijzingen van begeleiders op over de gewenste omgang met u.
- Praat met uw begeleider als u zich niet aan de spelregels houdt of u zich ongewenst gedraagt.

Wat kunt u van **Reinaerde** verwachten?

Reinaerde:

- Is verantwoordelijk voor betrouwbaar en veilig vervoer en maakt samenwerkingsafspraken met TC&O en Connexxion.
- Heeft bij werk of dagbesteding een vaste contactpersoon voor het groepsvervoer van de cliënten.
- Informeert de vervoerder over de openingstijden van de dagbesteding en geeft overige informatie waarvan de vervoerder op de hoogte moet zijn.
- Zorgt dat begeleiders de chauffeur informeren over zaken die van belang zijn, zodat de ritten soepel kunnen verlopen.
- Zorgt, via de begeleiders, dat cliënten bij de chauffeur komen. De exacte plek van de bus wordt in overleg tussen de chauffeur en de vertegenwoordiger of begeleiders afgesproken.
- Zorgt dat, wanneer de cliënt ziek wordt op het werk of dagbesteding, hij of zij vervoerd wordt naar zijn of haar woning.
- Zorgt in noodzakelijke gevallen voor begeleiding in de bus of een (tijdelijke) andere vorm van vervoer - alleen op aangeven van de arts verstandelijk gehandicapten en/of gedragskundige.
- Zorgt waar nodig voor de niet standaard hulpmiddelen waaronder speciale veiligheidshesjes. We maken alleen gebruik van deze middelen als hierover een afspraak is gemaakt. Deze afspraak nemen we op in het ondersteuningsplan.
- Legt algemene afspraken en voorwaarden over vervoer vast in de Regeling vervoer en zet de brochures ook op de website van Reinaerde: www.reinaerde.nl

Wat verwachten wij van u als cliënt?

U:

- Staat op tijd klaar voor de bus. De chauffeur wacht niet langer dan 3 minuten.
- Gaat zitten op de door de chauffeur aangewezen vaste plek in de bus en blijft hier de hele reis zitten.
- Doet uw gordel altijd om of staat toe dat de chauffeur altijd de veiligheidsgordel omdoet. U houdt de hele reis de gordel om.
- Gedraagt zich netjes en sociaal naar de medepassagiers en volgt aanwijzingen van de chauffeur of de begeleider op.



Wat wordt verwacht van u als vertegenwoordiger?

U:

- Zorgt er zo nodig voor dat de cliënt voor de afgesproken tijd op de juiste plek klaarstaat. De chauffeur wacht niet langer dan 3 minuten. Zo hoeft niemand lang te wachten op de bus.
- Zorgt dat er opvang is voor de cliënt wanneer hij/zij thuis wordt afgezet.
- Zorgt ervoor dat uw telefoonnummer(s) en adres bekend zijn bij het werk of de dagbesteding en bij TC&O.
- Zorgt ervoor dat u wijzigingen doorgeeft, bijvoorbeeld als de cliënt verhuist.
- Geeft ziek- en betermeldingen of afwezigheid (de incidentele wijzigingen) zo spoedig mogelijk door aan TC&O. U doet dit zo snel mogelijk en uiterlijk 1,5 uur van tevoren.
- Geeft vóór 16.00 uur aan TC&O door als de cliënt weer beter is. TC&O kan er dan voor zorgen dat de cliënt de volgende dag weer wordt opgehaald. U meldt de cliënt ook vóór 9.00 uur beter bij het werk of de dagbesteding.
- Maakt zelf geen individuele afspraken met de chauffeur over bijvoorbeeld de route of ophaaltijden.
- Wanneer een cliënt in een rolstoel vervoerd wordt met het groepsvervoer, moet deze voldoen aan de ISO-norm 7176-19. Dit is te zien aan de stickers met haaksymbolen op de rolstoel. Deze moeten zijn aangebracht op het onderstel van de rolstoel op de plekken waar de chauffeur de rolstoel vastzet. Rolstoelen die niet zijn voorzien van het symbool zoals hiernaast afgebeeld (niet gekeurd met een botsproef), mogen vanaf 1 juli 2019 niet meer vervoerd worden met het groepsvervoer.



Hoe heeft u contact met TC&O?

Incidentele wijzigingen zoals ziekte of een vrije dag, geeft u door aan TC&O. Dat moet uiterlijk 1,5 uur van te voren zijn doorgegeven. Dan kan de rit worden aangepast.

U kunt op drie manieren contact hebben met TC&O, via de website, per e-mail of telefonisch. De gegevens staan op de laatste pagina.

Hoe werkt de website TOL?

We raden u aan om in te loggen op de website www.tco-mvm.nl en eenmalig inloggegevens aan te vragen. De website heet TOL; dat is de afkorting van TaxiPlanning Online. Informatie over TOL en hoe het werkt, vindt u ook op deze website. Hier kunt u de handleiding van TOL downloaden en instructiefilmpjes bekijken.

U ontvangt na het inloggen bovendien thuis de nieuwste handleiding voor TOL op papier.

Kijkt u ook naar de help-functie in TOL, die u rechts bovenaan op het scherm vindt.

Via de website kunt u incidentele wijzigingen en opmerkingen doorgeven.

Kunt u dit niet zelf? Vraag dan een begeleider van de dagbesteding of de woning of van uw werk om u te ondersteunen.

- Klik rechtsboven op 'Login' en vervolgens op 'Reinaerde'. U kunt hier inloggen en uw wijziging doorgeven.
- Vergeet u niet na afwezigheid van de cliënt hem of haar weer aan te melden. Zonder betermelding wordt de cliënt niet opgehaald.
- U kunt op de website zelf zien of de wijzigingen gezien zijn door de vervoerder.
- Ook voor het doorgeven van opmerkingen en klachten kunt u TOL gebruiken. Geef dit door via het klachtenformulier in TOL. Het klachtenformulier vindt u in het rittenoverzicht.
- Voor structurele wijzigingen zoals een verhuizing of langdurige ziekte neemt u contact op met de begeleiders van de dagbesteding. Zij kunnen de wijzigingen invoeren in Taxi-planning OnLine (TOL).



Contactinformatie.



TOL: www.tco-mvm.nl



reinaerde@tco-mvm.nl



(088) 23 33 003 (van 7.00 tot 17.30 uur)

Handig om te weten.

Ik ben ziek en ga niet naar het werk of de dagbesteding.

Wat moet ik doen?

Zet het in TOL, mail of bel zo snel mogelijk met TC&O.

Ik ben weer beter en wil morgen weer worden opgehaald.

Zet dit vóór 16.00 uur in TOL of mail of bel het door aan TC&O.

En geef het voor 9.00 uur door aan het werk of de dagbesteding.

Ik ga verhuizen.

Geef dit op tijd door aan de begeleider van de dagbesteding.

Ik heb een probleem of klacht.

Vul het klachtenformulier in. Dat vindt u in TOL of mail of bel met TC&O voor het formulier.

Als de klacht blijft, neem dan contact op met de manager bij Reinaerde en maak dan gebruik van de klachtenregeling van Reinaerde. De regeling staat op de website van Reinaerde:

www.reinaerde.nl