

Handboek groepsvervoer

Van en naar werk of (kinder)dagcentrum



Informatie voor cliënten en hun familie/wettelijke vertegenwoordigers

Wat is groepsvervoer?

Je maakt gebruik van groepsvervoer wanneer je volgens een vaste planning met Connexxion reist van je woonadres naar je werk of (kinder)dagcentrum en weer terug. Je kunt vervoerd worden met een taxibus of een rolstoelbus. Je reist meestal met meerdere cliënten samen die allemaal worden opgehaald door hetzelfde busje. Daarom ben je langer onderweg dan wanneer je alleen zou reizen.

Wanneer kun je gebruik maken van groepsvervoer?

Als je niet zelfstandig kunt reizen, dan kun je gebruik maken van het groepsvervoer van Reinaerde. Wel moet je dan reizen naar de dichtstbijzijnde, passende werkplek of dagcentrum. En je moet een geldige indicatie (WLZ) of beschikking (WMO/Jeugdwet) voor vervoer hebben.

TC&O: je eerste aanspreekpunt over het reizen.

Reinaerde is verantwoordelijk voor veilig en betrouwbaar groepsvervoer. We hebben daarvoor afspraken gemaakt met het Bureau vervoer TC&O en de vervoerder Connexxion.

TC&O is je eerste aanspreekpunt voor het reizen met de bus. Daarmee zoek je contact bij ziekte, een vrije dag of als je iets anders over het vervoer wil doorgeven.

TC&O werkt samen met de chauffeurs en medewerkers van vervoerder Connexxion aan veilig en betrouwbaar reizen.

Contactinformatie TC&O



www.tco-mvm.nl/reinaerde



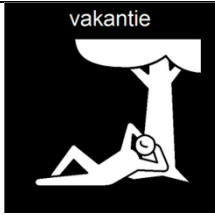





reinaerde@tco-mvm.nl



(088)23 33 003

Wanneer heb ik contact met TC&O of mijn werkplek of (kinder)dagcentrum?

 <p>ziek / pijn</p>	Bij ziekte Zet je ziekmelding in TOL of mail/bel TC&O, <u>uiterlijk 1,5 uur van tevoren</u> . Geef je ziekmelding ook voor 9.00 uur door aan je werkplek of dagcentrum.
 <p>opstaan</p>	Bij beter melden Zet je betermelding <u>vóór 16.00 uur</u> in TOL of mail/bel TC&O. Geef je betermelding ook door bij je werkplek of dagcentrum als je de volgende dag weer komt.
 <p>vakantie</p>	Bij vakantie Geef uiterlijk 5 werkdagen van tevoren je vakantie door. Zet je vakantiedagen in TOL of mail/bel TC&O.
 <p>vakantie</p>	Bij een vrije dag Neem je één dagje vrij? Geef dit uiterlijk 1 werkdag ervoor door. Zet het in TOL en informeer je werkplek of dagcentrum.
 <p>klacht</p>	Bij een vraag of klacht Deze kun je altijd mailen naar reinaerde@tco-mvm.nl . Blijft de klacht aanhouden? Neem dan contact op met je werkplek of dagcentrum.
 <p></p>	Bij verhuizen Geef dit op tijd door aan je begeleider je werk of (kinder)dagcentrum.

Hoe werkt de website TOL van TC&O?

De website van TC&O heet TOL; dat is de afkorting van Taxiplanning Online.

Via deze website kun je wijzigingen en opmerkingen makkelijk en snel online doorgeven. Je bereikt TOL door naar de website www.tco-mvm.nl/reinaerde te gaan. Je moet eenmalig inloggegevens aanvragen om toegang te krijgen. Kun je dit niet zelf? Vraag dan een begeleider van Reinaerde of bel TC&O.

Wanneer regel je zelf je vervoer?

Ga je een keer ergens anders naartoe dan naar je werk of (kinder)dagcentrum? In die gevallen regel je zelf, je familie of vertegenwoordiger het reizen. Vervoer naar de naschoolse opvang, naar de zaterdagopvang, logeren of vakantieopvang regel je ook zelf.

Combinatie groepsvervoer en zelfstandig vervoer

Sommige mensen reizen op vaste dagen met het groepsvervoer en regelen voor de andere dagen in de week eigen vervoer. Je kunt voor de dagen dat je zelf vervoer regelt een deel van de reiskosten terugvragen. Dit kan alleen als je een WLZ-indicatie voor vervoer hebt. Voor meer informatie hierover, kijk in het 'Handboekje tegemoetkoming in reiskosten' of vraag het aan je begeleider.

PGB

Heb je een persoonsgebonden budget (PGB), dan organiseer je het vervoer zelf. In sommige gevallen kan Reinaerde hier iets in betekenen. Neem hiervoor contact op met jouw (kinder)dagcentrum.

Tweede woonadres.

Heb je nog een tweede adres waar je woont? En je wil vanaf dit tweede woonadres en weer terug reizen? Dat kan alleen met ons groepsvervoer:

- op vaste dagen en volgens een vast rooster
- als de afstand tot de dagbesteding vergelijkbaar is met het eerste adres
- en binnen dezelfde route valt.

Begeleiding en hulpmiddelen voor de veiligheid.

We hebben geen begeleiders bij het reizen in de bus. Soms is dit wel nodig voor jouw veiligheid. Als de AVG-arts aangeeft dat er begeleiding nodig is om je veilig te vervoeren, dan verzorgen we dit voor de tijd dat dit nodig is. Als je hulpmiddelen nodig hebt tijdens het vervoer, dan kunnen onze ergotherapeuten helpen. Dit kun je aangeven bij je werk of dagcentrum.

Goedgekeurde rolstoel verplicht.

Wanneer je in een rolstoel vervoerd wordt met het groepsvervoer, moet je rolstoel gekeurd en voorzien zijn van een sticker met het volgende symbool. De stickers kunnen geel, wit, of doorzichtig zijn.



Belangrijkste afspraken en regels bij groepsvervoer:

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

- De taxibus mag vanaf een kwartier vóór, tot een kwartier na de afgesproken tijd komen voorrijden.
- Voor kinderen is de reistijd maximaal een uur (enkele reis), tenzij dat door de afstand niet mogelijk is en met de-ouders of verzorgers is afgestemd.
- Voor werk en dagbesteding is de reistijd maximaal anderhalf uur enkele reis.
- De vervoerder bepaalt de route. Daarbij zorgt hij dat zo min mogelijk kilometers worden gemaakt.
- Het groepsvervoer voldoet aan de eisen van het taxikeurmerk en de Code Veilig Vervoer Rolstoel-gebruikers.
- We nemen klachten serieus en hebben afspraken gemaakt met TC&O en Connexxion over verbeteringen en oplossen van klachten.
- Voor noodgevallen hebben TC&O, Connexxion en Reinaerde -afspraken gemaakt.

Wat kun je verwachten van:

Connexxion:

- Zoveel mogelijk een vaste chauffeur en een vaste vervanger;
- Veilige taxibussen.
- Standaard kinderstoeltjes, gordels en zitverhogers voor de veiligheid.
- Informeert TC&O over bijzonderheden tijdens de rit.

TC&O:

- Verwerkt aanvragen en wijzigingen op werkdagen van 7.00 tot 17.30 uur. Je kunt buiten die tijden wijzigingen doorgeven op de website TOL of mailen.
- Geeft de vertrektijden van de bus door.
- Geeft het door als de bus meer dan 15 minuten eerder of later is dan de afgesproken tijd.
- Geeft het door als de vaste ophaal- en brengtijden veranderen.
- Stuurt je de handleiding van de website TOL als je je aanmeldt.
- Neemt contact op met jou en je begeleiders als je hebt aangegeven dat het vervoer niet naar wens verloopt. TC&O overlegt met jou of je familie hoe het beter kan en houdt in de gaten of de afgesproken verbetering wordt uitgevoerd.
- Informeert jou en je familie/vertegenwoordiger, Reinaerde en de vervoerder over incidenten tijdens de rit.

De chauffeur:

- Stelt zich voor aan jou en je familie/wettelijk vertegenwoordigers.
- Draagt een taxipas bij zich. Je mag de chauffeur altijd vragen deze te laten zien.
- Is servicegericht en klantvriendelijk.
- Belt bij je aan als dit nodig is. Hij toetert alleen als dit met jou is afgesproken.
- Helpt je als het nodig is bij in- en uitstappen.
- Is verantwoordelijk voor het juist instellen van de hoofdsteunen.

- Helpt je, als je een rolstoel hebt, de taxibus in en zet de rolstoel op de juiste wijze vast.
- Rookt niet in en rond het voertuig of in jouw bijzijn.
- Haalt je 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 jou.
- Praat met je begeleider als je je niet aan de spelregels houdt of als je je ongewenst gedraagt.

Wat kun je 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 dag- besteding, 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.

Wat verwachten wij van jou als cliënt?

Jij:

- 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 je gordel altijd om of staat toe dat de chauffeur altijd de veiligheidsgordel bij jou omdoet.
Je houdt de hele reis de gordel om.
- Gedraagt je netjes naar de medepassagiers.
En volgt aanwijzingen van de chauffeur of de begeleider op.

Wat verwachten wij van jou als familielid of vertegenwoordiger?

Jij:

- 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 of zij thuis wordt afgezet.
- Zorgt ervoor dat telefoonnummer(s) en email adres bekend zijn bij het werk, dagcentrum en bij TC&O.
- Zorgt ervoor dat je wijzigingen tijdig doorgeeft aan je werk of dagcentrum)
- Geeft ziek- en betermeldingen of afwezigheid zo spoedig mogelijk door aan TC&O, uiterlijk 1,5 uur van te voren.
- Geeft vóór 16.00 uur aan TC&O door dat de cliënt weer beter is.
TC&O kan er dan voor zorgen dat de cliënt de volgende dag weer wordt opgehaald.
Je meldt de cliënt ook vóór 9.00 uur beter bij het werk of dagcentrum.
- Maakt zelf geen afspraken met de chauffeur over bijvoorbeeld de route of ophaaltijden.

Begrippen.

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 (kinder)dagcentrum

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

Contact.

Klantadvies Reinaerde.

Voor vragen over of je in aanmerking komt voor groepsvervoer en financiering kun je altijd contact opnemen met Klantadvies:

Telefoon: 030 28 75 210

E-mail: klantadvies@reinaerde.nl

TC&O.

Voor het doorgeven van wijzigingen en klachten neem je rechtstreeks contact op met TC&O:

Website TOL: www.tco-mvm.nl/reinaerde

E-mail: reinaerde@tco-mvm.nl

Tel: (088) 23 33 003 (werkdagen van 7.00 tot 17.30 uur)

Overige vragen.

Voor overige vragen kun je terecht bij je begeleiders.

