

Collectief cliëntenvervoer

Groepsvervoer naar dagbesteding



Informatie voor cliënten, ouders,
begeleiders, vertegenwoordigers

Versie 2022

Inhoud

Inleiding

Pagina 2

Groepsvervoer

Pagina 2

Uitgangspunten en afspraken

Pagina 3

Vervoersbegeleiding

Pagina 5

Coördinator cliëntvervoer

Pagina 6

Vervoerder

Pagina 7

Wat te doen bij

Verlof, ziekte, wijzigingen, klachten en vragen

Pagina 7

Inleiding

In deze folder geven we informatie over het vervoer van en naar dagbesteding of een kinderdagcentrum. Als je niet zelfstandig kunt reizen, kan je gebruikmaken van het groepsvervoer. We noemen dit vervoer ook wel: collectief cliëntvervoer.

Deze folder is voor cliënten, ouders, wettelijk vertegenwoordigers en begeleiders. Lees de folder goed door. Als iedereen de regels kent en zich eraan houdt, kan iedereen zo prettig en veilig mogelijk vervoerd worden.

Groepsvervoer

Wil je gebruik maken van het groepsvervoer van SDW? Dan heb je daarvoor een indicatie nodig:

- een indicatie vanuit de Wlz (wet langdurige zorg). Het zorgkantoor geeft deze indicatie af. Of:
- een indicatie vanuit de jeugdwet of Wmo (wet maatschappelijke ondersteuning). De gemeente waar je woont, geeft deze indicatie/beschikking af.

Heb je een PGB (persoonsgebonden budget)? Dan organiseert jouw budgethouder of vertegenwoordiger het vervoer. Als SDW het vervoer uitvoert, krijg je een rekening voor het afgenomen dagdeel dagbesteding, plus een vergoedingstarief voor het vervoer. Voor dit vervoer gelden dezelfde uitgangspunten als voor het groepsvervoer van SDW.

Uitgangspunten en afspraken

Zo zelfstandig mogelijk leven

We willen allemaal het beste uit onszelf halen. Dat is ook het uitgangspunt voor het gebruik van het groepsvervoer van SDW zorg. Voor het vervoer van en naar de dagbestedingslocatie regelen we het vervoer zo normaal mogelijk.

Samen met jou en jouw ouders/vertegenwoordigers kijken we wat jij nodig hebt, wat je kunt en wilt leren en wat voor vervoer daarbij past. Het kan dus zijn dat je zelfstandig met het openbaar vervoer of fiets naar de dagbestedingslocatie reist of leert dit zelfstandig te gaan doen. De cliëntadviseur van SDW zorg kan je hier meer over vertellen.

Afspraken

Voor het groepsvervoer hebben we de volgende afspraken:

- Je hebt een indicatie. Voorwaarde voor een indicatie is dat je niet of nog niet zelfstandig kan reizen.
- Vervoer vindt alleen plaats naar en van een dagbestedingslocatie van SDW.
- Vervoer vindt plaats vanaf 1 woonadres. Een uitzondering is als er sprake is van co-ouderschap. Bij een verschil van 10 kilometer reisafstand krijg je wel een rekening voor de extra kosten van het vervoer.
- Groepsvervoer van de dagbesteding naar het SDW logeershuis kan in overleg geregeld worden.
- In de ochtend word je naar je dagbesteding of het kinderdagcentrum gebracht. In de middag word je naar huis gebracht. Als je eerder weg moet, dan moet je het vervoer zelf regelen. Bijvoorbeeld als je naar een dokter of tandarts moet. Of als je tijdens de dag ziek wordt.
- Het vervoer wordt gepland door het vervoersbedrijf. Deze kan geen rekening houden met persoonlijke wensen, zoals een voorkeur voor een chauffeur of een ophaaltijd.
- Een vrije dag meld je minimaal 5 werkdagen van tevoren. Een vakantie meld je uiterlijk 2 weken vooraf. Dit kan in het vervoersportaal of per telefoon: 088-076 1700. Regel het niet met de chauffeur of vervoersbegeleiding.
- Als je ziek bent, meld je dit zo snel mogelijk in het vervoersportaal of per telefoon. Dan komt de taxi niet voor niks. Ben je weer beter, dan meld je dat in het vervoersportaal. We noemen dat een herstelmelding. De eerstvolgende werkdag komt het taxibusje je weer ophalen.
- Sta op tijd klaar voor het taxibusje. Als je niet op tijd klaar staat of zelfs helemaal niet thuis bent, dan maakt de chauffeur hiervan wat we noemen een 'loosmelding'. De middagrit wordt dan automatisch geannuleerd. Je zorgt die dag dan zelf voor het vervoer naar en van de dagbesteding.
- Late afmeldingen of niet afmelden brengen onnodige kosten met zich mee. Komt dit vaak voor, dan sturen we je daarvoor een rekening.

Afspraken in de bus

Samen zorg we voor veilig vervoer. Daarom gelden de volgende afspraken in de bus:

- Je blijft tijdens de rit zitten op je plaats en laat de gordel vast zitten.
- Je mag de chauffeur niet storen.
- Je zit niet aan elkaars lichaam in de bus.
- Persoonlijke bezittingen blijven in je tas.
- Je mag wel een koptelefoon op en muziek luisteren, maar je zorgt ervoor dat anderen er geen last van hebben.
- Als je in een rolstoel zit, dan zet de chauffeur je in de bus vast en maakt je weer los.
- Je volgt aanwijzingen van de chauffeur of de vervoersbegeleiding op.
- Als je epilepsie hebt, mag je niet voorin naast de chauffeur zitten.
- Je mag niet roken, eten of drinken in de bus.

Wat mag je verwachten van de chauffeur en het taxibedrijf?

- Iedereen behandelt elkaar met respect.
- De rit wordt zoveel mogelijk door een vaste chauffeur gereden.
- Het taxibedrijf zorgt ervoor dat in je vervoersportaal alle gegevens goed zijn ingevoerd:
 - vertrektijden en ophaaltijden;
 - contactgegevens;
 - eventuele bijzonderheden.
- De chauffeur of de vervoersbegeleiding zijn op de hoogte van de bijzonderheden die belangrijk zijn voor je vervoer. Over deze bijzonderheden praat de chauffeur of vervoersbegeleiding niet met andere personen.
- Alle busjes en taxi's zijn veilig en gekeurd.
- De chauffeur mag niet bellen, roken en tanken tijdens je rit.
- De chauffeur en vervoersbegeleiding hebben een geldig EHBO-diploma en weten wat ze moeten doen in een noodsituatie.
- De taxi vertrekt pas als iedereen op de juiste plaats zit en de gordel vast heeft.
- Als er iets is voorgevallen tijdens de rit, meldt de chauffeur of de vervoersbegeleiding dit op de dagbesteding of thuis.

Vervoersbegeleiding

SDW zorgt voor begeleiding van cliënten tijdens het vervoer als dit nodig is. Bijvoorbeeld vanwege medische noodzaak. Vervoersbegeleiding kan ook ingezet worden om de cliënt zelf te leren reizen.

Wat doet de vervoersbegeleiding?

- De vervoersbegeleiding begeleidt de cliënten in de taxibus. De vervoersbegeleiding zorgt voor een veilig vervoer naar en van de dagbestedingslocatie. De vervoersbegeleiding bewaart de rust en zorgt voor een goede sfeer in de bus.
- De vervoersbegeleiding grijpt in als er iets gebeurt (bij incidenten).
- De vervoersbegeleider heeft een geldig EHBO-diploma en is getraind op het toedienen van neusspray bij epilepsie. Je moet van tevoren wel toestemming geven dat de vervoersbegeleiding bij een insult de neusspray toe mag dienen.
- Klachten over cliënten en of het vervoer geeft de vervoersbegeleiding dezelfde dag door aan de coördinator cliëntvervoer.
- Als er iets is voorgevallen tijdens de rit, dan geeft de vervoersbegeleiding dit door aan de begeleiding van de dagbestedingslocatie of thuis aan de vertegenwoordiger of begeleiding op de woonlocatie.

- De vervoersbegeleiding gaat niet met je in gesprek over routes en geplande tijden. Hiervoor kun je contact opnemen met je persoonlijk begeleider of de coördinator cliëntvervoer.
- De vervoersbegeleiding draagt de cliënt nooit over aan een minderjarig persoon.

Bij SDW zijn ongeveer 15 vervoersbegeleiders in dienst.



Coördinator cliëntvervoer

Wat doet de coördinator cliëntvervoer?

De coördinator cliëntvervoer van SDW:

- heeft contact met de vervoerder.
- behandelt klachten, vragen en opmerkingen over het groepsvervoer.
- is leidinggevende van team vervoersbegeleiding.

In gesprek met vervoerder

Met de vervoerder bespreekt de coördinator cliëntvervoer de volgende onderwerpen:

- of aankomst- en vertrektijden volgens planning zijn.
- of de maximale reistijd niet wordt overschreden.
- loosmeldingen (dus als je niet of niet op tijd klaar staat om opgehaald te worden).
- klachten.

Dagbestedingslocaties kunnen vragen of klachten voorleggen aan de coördinator cliëntvervoer. Indien

nodig gaat de coördinator cliëntvervoer hierover in gesprek met de vervoerder.

Loosmeldingen

Als er meerdere loosmeldingen zijn, bespreekt de coördinator cliëntvervoer dit met de betreffende dagbestedingslocatie. Zodat de persoonlijk begeleider dit kan bespreken met de cliënt of cliëntvertegenwoordiger.

Wijzigingen

Bij een verandering van locatie overlegt de cliëntadviseur met de coördinator cliëntvervoer over de mogelijkheden. De coördinator cliëntvervoer geeft de wijziging door aan de vervoerder, die de wijziging vervolgens verwerkt in het vervoersportaal. Binnen 5 werkdagen is de wijziging zichtbaar voor de cliënt of cliëntvertegenwoordiger.



Vervoerder

Vanaf 1 januari 2022 is **Connexxion** de vervoerder met wie SDW het contract heeft afgesloten voor het groepsvervoer.

De vervoerder is verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van het groepsvervoer. De vervoerder maakt de planning van de routes en zorgt dat het vervoer zo efficiënt mogelijk wordt uitgevoerd. Zodat je reistijd zo kort als mogelijk is.

De vervoerder geeft wijzigingen in tijden of route van het vervoer op tijd aan je door. Als er ernstige vertragingen van langer dan 15 minuten in het vervoer plaatsvinden, zorgt Connexxion dat je hiervan op de hoogte wordt gebracht.

Connexxion zorgt voor zoveel mogelijk vaste chauffeurs op de routes van SDW. Zodat je een vertrouwd gezicht hebt. Natuurlijk kan het voorkomen dat een chauffeur vervangen wordt, Connexxion informeert je dan daarover. En zorgt dat de vervanger bekend is.

Wat te doen bij:

Verlof, vakantie, ziek- of betermelden

- **Verlof:** meld je 5 werkdagen van tevoren.
- **Vakantie:** meld je minimaal 2 weken van tevoren.
- **Ziek- en betermeldingen:** doe je zo snel mogelijk.

Deze meldingen doe je in het persoonlijke vervoersportaal. Hier kun je 24 uur per dag een melding maken.

Of je belt naar: 088-076 1700

Veranderingen

Veranderingen van dagen, adres of dagbestedingslocatie bespreek je met de begeleiding van de dagbestedingslocatie. De begeleiding onderneemt verdere actie.

Zodra een verandering bij de vervoerder is aangemeld, verwerkt de vervoerder dit.

Na 5 werkdagen zie je de wijziging in route en/of tijden in jouw persoonlijk vervoersportaal.

Vragen, opmerkingen of klachten

- **Vragen** over het vervoer, zoals planning, routes, tijden, regels en vervoersgelden stel je aan je (persoonlijk) begeleider op de dagbesteding.
- **Klachten of opmerkingen** meld je in het persoonlijk vervoersportaal of via een e-mail naar SDW@Connexxion.nl. De vervoerder geeft antwoord en bespreekt de klacht met de coördinator cliëntvervoer van SDW. Ben je niet tevreden met het antwoord of afhandeling van de klacht? Meld dit dan bij de coördinator cliëntvervoer via vervoer@sdwzorg.nl



Contact

Connexion

Vervoersportaal

Telefoon: 088-076 1700

E-mail: SDW@Connexion.nl

Coördinator cliëntvervoer SDW

e-mail: vervoer@sdwzorg.nl

www.sdw.nl