



De Driestroom

voor mensen met een verstandelijke beperking

Vervoer bij De Driestroom

Inleiding

Vervoer is belangrijk in het dagelijks leven van onze cliënten. Het merendeel van hen is afhankelijk van het vervoer dat door de Driestroom wordt geregeld. Door verandering in wet - en regelgeving is ook het vervoersbudget dat de AWBZ beschikbaar stelt, beperkt. Alleen cliënten met een indicatie voor vervoer komen in aanmerking. Uit onderzoek binnen De Driestroom blijkt dat door een slechte registratie en organisatie het vervoer een enorme hoge kostenpost was. Daarnaast bleek de kwaliteit van het vervoer en de organisatie ervan, bij de verschillende vervoerders, beneden peil te zijn. Daarom besloot De Driestroom het vervoer van cliënten anders te regelen.

kaartje

Kwaliteit en organisatie

Om de kwaliteit van het vervoer te waarborgen, te verbeteren en de kosten te beheersen, heeft de Driestroom een contract gesloten met Novio Express uit Nijmegen. Novio is gespecialiseerd in het centraal organiseren van kleinschalig personenvervoer voor organisaties zoals De Driestroom. Novio regelt het vervoer voor de regio's Arnhem en Nijmegen en maakt hierbij gebruik van lokale en regionale vervoerders. Voor de locaties in Beneden Leeuwen Druten en Wamel wordt het vervoer geregeld door Personenvervoer Maas en Waal.

Kwaliteit en organisatie

Om de organisatie van het vervoer beter te laten verlopen, zijn er bij de dagcentra vervoerscoördinatoren benoemd. Dit zijn begeleiders met een extra taak. Bij de voorziening noemen we deze begeleider de locatievervoercoördinator. Deze coördinatoren dragen er zorg voor dat nieuwe aanmeldingen, mutaties en klachten worden doorgegeven aan Novio Express en aan Personenvervoer Maas en Waal.

Op centraal niveau is er een centrale vervoerscoördinator benoemd. Hij bewaakt het vervoersproces, onderhoudt de contacten met de vervoerscoördinatoren op de verschillende locaties en is de contactpersoon tussen Novio Express, Personenvervoer Maas en Waal en De Driestroom.

Dit alles betekent dat het vervoer nu voortaan centraal wordt geregeld, dat er binnen De Driestroom dezelfde procedures gelden én dat de kosten inzichtelijk worden gemaakt en dus beheersbaar zijn.

Een gevolg van deze nieuwe regeling kan zijn dat cliënten soms een andere chauffeur aantreffen of dat de rit tijdens een vakantieperiode anders ingedeeld wordt. De ophaal - en aankomsttijden worden zo veel mogelijk aangehouden. Deze kunnen natuurlijk wel enigszins afwijken in verband met ziekte van een chauffeur of in verband met verkeersdrukte.

De rol van familie, cliënten en begeleiders



Om het vervoer zo efficiënt en zo goed mogelijk te laten verlopen, is medewerking van familie, cliënten en begeleiders onontbeerlijk. Hieronder kunt u lezen wat dit precies inhoudt. Voor het leesgemak spreken we in deze folder van cliënten in plaats van uw zoon of dochter.

Ziek Ziekmelden

Om nodeloze ritten te voorkomen, wordt verwacht dat u afmeldingen/wijzigingen op tijd, dat wil zeggen een dag van te voren, doorgeeft aan de locatie vervoercoördinator.

Bij ziekte kunt u het beste zo vroeg mogelijk bellen om te voorkomen dat het busje alsnog langskomt.

U meldt de cliënt ziek bij (1) de vervoerder én bij (2) de locatie waar de cliënt verwacht wordt.

- 1 DE VERVOERDER** U meldt de cliënt ziek bij Novio Expres, **T (024) 374 36 68**. Novio is bereikbaar van 06.00 uur tot 01.00 uur zeven dagen per week.

Voor het ziekmelden van cliënten die worden vervoerd met Personenvervoer Maas en Waal, kunt u bellen met Personenvervoer Maas en Waal, **T (0487) 59 31 31**. Zij zijn bereikbaar van 06.00 uur tot 01.00 uur.

- 2 DE LOCATIE** Vervolgens meldt u de cliënt ziek bij de betreffend locatie.

Beter Beter melden

Ook voor het beter melden geldt dat u zowel de vervoerder als de locatie belt waar de cliënt wordt verwacht.

- 1** U meldt de cliënt beter bij Novio Expres **T (024) 374 36 68**. Novio Expres is bereikbaar van 06.00 uur tot 01.00 uur, zeven dagen per week. Belt u de dag ervoor, 's middags vóór 16.00 uur, dan is het vervoer gegarandeerd. Belt u 's morgens vroeg, dan wordt er alles aan gedaan om het vervoer alsnog te regelen. Maar het kan niet worden gegarandeerd. Er wordt geen extra rit ingezet.

U meldt de cliënt beter bij Personenvervoer Maas en Waal, **T (0487) 59 31 31**. Zij zijn bereikbaar van 06.00 uur tot 01.00 uur. Belt u 's morgens vroeg, dan wordt er alles aan gedaan om het vervoer alsnog te regelen. Maar het kan niet worden gegarandeerd. Er wordt geen extra rit ingezet.

- 2** U meldt de cliënt beter bij de betreffende locatie.

Het bezoek aan een arts

Het komt voor dat een cliënt tijdens de uren die hij of zij normaal doorbrengt op de locatie, naar een arts of ziekenhuis moet. Zodra het tijdstip van dit bezoek bekend is, meldt u dit bij de locatievervoercoördinator. Geef hierbij ook aan of de cliënt later op de dag nog met het busje mee terug wil rijden. Dan kan de cliënt gegarandeerd op vervoer terug rekenen. De locatievervoercoördinator geeft dit door aan de centrale vervoerder. U bent zelf verantwoordelijk voor het vervoer naar de locatie na het bezoek aan de arts.

Ritten

De ritindeling is gericht op het zo efficiënt mogelijk vervoeren van cliënten. Er kan dan ook geen rekening worden gehouden met individuele wensen van het 'thuisfront'. U moet er voor zorgdragen dat de cliënt 's morgens op de afgesproken tijd en plek klaar staat om opgehaald te worden. Voor diegene die in een flat wonen, is dat beneden bij de ingang. De instaptijd is twee minuten. Familie en/of begeleiders moeten aanwezig zijn bij de thuiskomst van de cliënt. Kinderen kunnen niet naar een opvangadres worden gebracht. Mocht u ruim van tevoren weten dat de cliënt ergens anders heen moet, neem dan contact op met de locatievervoercoördinator.

U moet er rekening mee houden dat de tijden van het ophalen en terugbrengen van de cliënt kunnen afwijken in verband met eventuele verkeersdrukte.

Kinderen

De Driestroom biedt de mogelijkheid om uw kind te begeleiden tijdens het vervoer. Dit is echter afhankelijk van de begeleidingsvraag van het kind en van de indicatie. Busbegeleiding wordt besproken in het kader van zijn of haar begeleidingsplan.

Als er een busbegeleider aanwezig is, blijft hij/zij in de taxi of bus bij de cliënten. U moet er voor zorgdragen dat de cliënt van en naar de bus wordt gebracht.

Informatie van medische aard die belangrijk kan zijn voor de veiligheid van de cliënt tijdens de rit, moet u door geven aan de locatievervoercoördinator. Deze informeert de vervoerder.

Woonvormen

Begeleiders moeten er op toezien dat iedereen klaar staat en in de bus stapt. Wonen cliënten in een flat, dan staan zij beneden in de hal te wachten. De chauffeur kan niet verantwoordelijk zijn voor de aanwezigheid van de cliënten en zal doorrijden als cliënten niet aanwezig zijn. Er wordt geen extra rit ingezet. Begeleiders of cliënten moeten dan zelf voor het vervoer zorgen.

De rol van Novio Expres en Personenvervoer Maas en Waal

De vervoerders dragen er zorg voor dat de voertuigen goedgekeurd zijn voor personenvervoer door de Rijksdienst voor Wegverkeer (RDW) en dat er een geldig keuringsbewijs in de voertuigen aanwezig is. Rolstoelen worden op een deugdelijke wijze vervoerd, conform de richtlijnen van de RDW.

De voertuigen dienen goed toegankelijk te zijn voor cliënten van De Driestroom. Ook moeten zij zijn voorzien van goedgekeurde veiligheidsgordels bij alle zitplaatsen. De vervoerder zorgt ervoor dat er niet gerookt wordt in de bus of taxi, dus ook niet als deze leeg is. In de voertuigen wordt zeer sporadisch en uitsluitend handsfree gebeld.

De vervoerders zien er op toe dat op alle ritten zoveel mogelijk een vaste chauffeur wordt ingezet.

Dit is voor de cliënten belangrijk. Als er een vervanger ingezet wordt, dan is deze goed geïnformeerd.

Hij of zij weet wie de cliënten zijn, hij kent de rijtijden, de routes en de planning.

De rol van de chauffeur

We gaan ervan uit dat de chauffeur respectvol omgaat met cliënten van De Driestroom.

We verwachten dat de chauffeur instructies heeft ontvangen hoe te handelen in geval van calamiteiten.

De chauffeur is er verantwoordelijk voor dat ieder inzittende een passende veiligheidsgordel draagt tijdens de rit.

De chauffeur plaatst de rolstoelen in de bus. Hij

bevestigt de rolstoelen in de daartoe geëigende klemmen en/of gordels. Bij aankomst op de bestemming worden de klemmen en/of gordels door de chauffeur losgemaakt en de rolstoel wordt naar buiten gereden.

De verwanten en begeleiders van De Driestroom worden correct bejegend. De chauffeur heeft kennis genomen van de gedragscode van De Driestroom en deze tevens ondertekend.

De chauffeur wijkt zo min mogelijk af van de

overeengekomen route en/of stopplaatsen. Hij laat zijn voertuig met daarin cliënten niet onbeheerd achter en tankt niet in het bijzijn van de cliënten.

De chauffeur is verplicht eventuele ongeregelheden direct te melden bij de locatievervoercöördinator van het dagcentrum. De chauffeur neemt zelf nooit maatregelen ten opzichte van de cliënt.

Voertuigen mogen niet eerder dan vijf minuten vóór de aanvang van de rit op de locatie aanwezig zijn.

De vervoerder en de chauffeur dragen er zorg voor dat de rit niet langer duurt dan maximaal één uur, met uitzondering van onvoorziene verkeersdrukte.

Klachten? Meldt ze ons!

Heeft u klachten met betrekking tot het vervoer, ga dan niet met de chauffeur in discussie, maar meldt deze bij de locatievervoersoördinator. Die neemt schriftelijk contact op met de betreffende centrale vervoerder en met de centrale vervoercöördinator. Alle klachten worden geregistreerd en serieus afgehandeld. Maar om dat te kunnen doen, hebben we uw medewerking nodig.





Centrale Vervoerscoördinator

Dhr. C. van Roden

Postbus 139, 6660 AC Elst

T (0481) 366 00 00

E Convanroden@driestroom.nl

Colofon

Tekst De Driestroom • *Fotografie* Anthony Fairley Audiovisuele Producties, Nijmegen

Vormgeving ter Haar Romeny & Ketel, Joke Ketel • *Druk* Efficiënt Nijmegen