

# Wat moet je weten over het vervoer bij Driestroom?

Lees deze handleiding. Hierin staat alles wat je moet weten over het vervoer bij Driestroom.





## Wat moet je weten over het vervoer bij Driestroom?

**Reizigers:**

alle personen die vervoerd worden.

**Vervoerder:**

de Combinatie Linsen-van der Wielen.

**Locatie:**

het kindercentrum, de dagbestedingsplek of werkplek waar je heen gaat.

De Combinatie Linsen-van der Wielen vervoert jou en andere mensen van Driestroom. Je wordt dus in groepen vervoerd. Het groepsvervoer is tussen jouw woonlocatie en het kindercentrum, je dagbestedingsplek of werklocatie.

Het belangrijkste is dat jij goed en veilig wordt vervoerd. Daar zorgen wij met elkaar voor.

Als je deze handleiding hebt gelezen, weet je wat je van het vervoer mag verwachten en wat niet.



### **Wanneer word je vervoerd?**

Je kan alleen met de taxi meerijden als je bent aangemeld en in het datasysteem staat.

### **Vaste chauffeur**

Als je elke dag dezelfde route reist, proberen we je te laten vervoeren door één of twee vaste chauffeurs.

### **Route**

De chauffeur bepaalt de route en brengt je alleen naar het adres in het datasysteem. Hij of zij mag je niet ergens anders afzetten.

Het is belangrijk dat alle ritten zo kort mogelijk zijn. We kunnen daarom geen rekening houden met speciale wensen zoals:

- ophalen of afzetten op een bepaalde tijd;
- als eerste of laatste ophalen of afzetten;
- liever in een andere route.

### **Instaptijd en op tijd klaar staan**

Als je een rolstoel gebruikt, gaan we ervan uit dat de taxi uiterlijk 5 minuten na aankomst bij je woonadres weer kan vertrekken. Als je geen rolstoel gebruikt is dat na 2 minuten.

Zorg ervoor dat je 's morgens op tijd klaarstaat op de afgesproken plaats. Als je niet op tijd bent, kan het gebeuren dat de taxi doorrijdt zonder jou. Je moet dan zelf je vervoer regelen.

### **Instappen en uitstappen**

Als je moeite hebt met instappen of uitstappen, dan helpt de chauffeur je. De chauffeur zorgt er altijd voor dat jij veilig kunt uitstappen. Hij of zij zorgt bijvoorbeeld dat je niet de weg hoeft over te steken.

### **Zitplaats in de taxi**

De chauffeur beslist waar je in de taxi mag zitten.

### **Autogordels, kinderstoeltjes en dergelijke**

In de taxi zijn voldoende en goede veiligheidsgordels, kinderzitjes, zitverhogers en eventuele andere hulpmiddelen aanwezig. De chauffeur weet hoe hij of zij deze hulpmiddelen moet gebruiken.

De chauffeur vertelt je wanneer en hoe je de veiligheidsgordel vast moet maken. Je mag de gordel ook pas losmaken als de chauffeur dat zegt.



De chauffeur helpt je met het vastmaken en losmaken van de gordel als je daar zelf moeite mee hebt.

De chauffeur houdt in de gaten of je veilig in de taxi zit en of je de veiligheidsgordel goed om hebt én omhoudt. Als dat moeilijk voor je is of als jij je tijdens de rit losmaakt, meldt de chauffeur dat bij de begeleiding van de locatie.

### **Bagage**

Je mag bagage meenemen in de taxi, als je die echt nodig hebt. We moeten de bagage wel veilig kunnen vervoeren en kunnen vastzetten. De chauffeur beslist daarover.

### **Epilepsie**

Als je epilepsie hebt mag je niet voorin naast de chauffeur zitten. Je kunt namelijk een epileptische aanval krijgen. Wij moeten zorgen dat jij en de andere reizigers veilig vervoerd kunnen worden.

### **Gedrag in de taxi**

Gedraag je in de taxi netjes naar de andere reizigers en de chauffeur. Maak geen ruzie en ga niet schelden of vloeken. Je mag niet aan de spullen of bagage van de andere reizigers en van de chauffeur komen. We willen de rit veilig en prettig houden voor iedereen. De chauffeur meldt het altijd bij de locatie als jij je hebt misdragen.

### **Eten, drinken, roken en tanken tijdens de reis**

In de taxi mag je niet eten en drinken vanwege verstikkingsgevaar. Er mag ook niet in of bij de taxi worden gerookt. Vanwege de veiligheid mag de chauffeur ook niet tanken als er nog passagiers in de taxi zitten.

### **Afzetten en ophalen bij je bestemming**

Als de chauffeur je afzet bij je bestemming, brengt hij of zij je niet naar binnen. De chauffeur wacht buiten tot iemand jou komt halen of tot jij zelf naar binnen bent gegaan.

Als de chauffeur je ophaalt, komt hij of zij niet naar binnen. De chauffeur wacht tot iemand jou komt brengen of tot je zelf naar de taxi bent gekomen. De chauffeur blijft altijd bij de taxi om de reizigers in de taxi in de gaten te kunnen houden.



## Alles over tijden: aankomsttijden, ophaaltijden en reistijd

### Op welke tijden reis jij?

Als je nog niet volwassen bent, dan reis je bijna altijd op de vroege tijden. We proberen ervoor te zorgen dat je reistijd minder is dan 60 minuten (enkele reis).

Als je volwassen bent, dan reis je bijna altijd op de late tijden. We proberen ervoor te zorgen dat je reistijd minder is dan 75 minuten (enkele reis).

De taxi kan je in de ochtend en middag op twee momenten afzetten en ophalen bij het kindercentrum, je dagbestedings- of werklocatie.

### Afzetten in de ochtend

1. tussen 8.30 uur en 9.00 uur
- of
2. tussen 9.00 uur en 9.30 uur.

### Ophalen in de middag

1. tussen 14.45 en 15.15 uur
- of
2. tussen 15.45 en 16.15 uur.

**Let op:** Je ophaaltijden en afzettijden kunnen per dag verschillen.



### **Nieuw in het vervoer of een grote verandering in de planning**

Als je nieuw bent in het groepsvervoer, dan laat de vervoerder je op tijd weten hoe laat je 's ochtends wordt opgehaald of 's middags wordt afgezet. Ook als je vaste ophaaltijden en/of afzettijden meer dan 10 minuten gaan veranderen, dan laat de vervoerder je zo snel mogelijk weten wat de nieuwe tijden zijn.

### **Afwijkingen van geplande afzettijd en ophaaltijd**

Het kan gebeuren dat je taxi vroeger of later is dan normaal, bijvoorbeeld door drukte in het verkeer. Als de taxi meer dan 15 minuten later is dan gepland, dan wordt jouw thuissituatie of locatie hierover geïnformeerd.

### **Vakantieperiodes**

In de vakantieperiodes kunnen de ophaal- en afzettijden anders zijn dan je gewend bent. Ook kun je door een andere taxi, door een andere chauffeur of met andere reizigers vervoerd worden dan je gewend bent. Hier informeren we je niet van tevoren over.

### **Extreme weersomstandigheden**

Bij extreme weersomstandigheden, zoals zeer zware sneeuwval of hevige storm, kan het vervoer worden aangepast of zelfs worden afgelast. Jouw veiligheid staat voorop!

Vertraging door een ongeval op de weg  
Als er in de regio Arnhem-Nijmegen een ongeval op een snelweg of hoofdweg is gebeurd, dan zijn er vaak files en vertragingen in de hele regio. We kunnen dan helaas geen persoonlijk contact met je opnemen.

### **Langere reisduur**

Helaas lukt het niet altijd om je reis korter te houden dan 60 of 75 minuten. Het wordt bijvoorbeeld steeds drukker op de weg en er zijn meer files. Misschien woon je ver van het kindercentrum, je dagbestedingswerk of werkplek.

#### **Tip**

Kijk 's avonds na 18.00 uur even in het portaal of de web-app. Je kunt dan zien hoe laat de taxi de volgende dag ongeveer bij je is. Je kunt dat ook in de ochtend doen voordat de taxi er is.

Kijk in de vakantieperiodes ook in het portaal of de web-app. Je weet dan hoe laat je ongeveer klaar moet staan om opgehaald te worden.

Als de taxi begonnen is aan de route, dan kun je in de web-app zien waar de taxi is.



## Aanmelden, afmelden en doorgeven van veranderingen

### Belangrijk om te weten

#### Afwezig en aanwezig melden:

Je kunt je niet bij de chauffeur afwezig of aanwezig melden.

#### Rolstoel:

Als je een rolstoel gebruikt of gaat gebruiken moet die voldoen aan de eisen Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (de code VVR). Er zit dan een sticker op je rolstoel. Als jouw rolstoel de sticker niet heeft, mag de chauffeur je niet meenemen.

### Afwezig en aanwezig melden

Als je een vrije dag of vakantie wilt doorgeven of als je jezelf ziek of beter wilt melden kan dat op twee manieren:

- **Online via het portaal:** het portaal gebruik je op een computer of eventueel een tablet. Klik [op deze link](#) om naar het inlogscherf van het portaal te gaan.
- **Via de web-app:** de web-app gebruik je voor mobiele apparaten zoals je smartphone of tablet. Klik [op deze link](#) om naar het inlogscherf van het portaal te gaan.

### Gebruik je de web-app of het portaal niet?

Als het portaal of de web-app niet werkt of als je geen gebruik kunt of wilt maken van het portaal of de web-app, dan kun je wijzigingen doorgeven via:

[planning@vdwtaxi.nl](mailto:planning@vdwtaxi.nl) of telefoonnummer: 024 - 35 80 903.

Geef dit zo snel mogelijk door.



### **Vergeten af te melden: loosmelding**

Als je vergeet door te geven dat je afwezig bent, komt de taxi voor niets langs om je op te halen. Dat noemen we een loosmelding. Bij een loosmelding in de ochtend wordt ook de terugrit afgezegd. Als je 's middags wel vervoer nodig hebt, dan moet jij of je locatie je aanmelden in het portaal of de web-app.

### **Andere wijzigingen**

Alle andere wijzigingen kunnen alleen worden doorgegeven door de contactpersonen van jouw locatie, zoals:

- aanmelding;
- verhuizing;
- extra ophaal- of afzetadres;
- vervoer in een rolstoel;
- wijziging van je rooster of locatie;
- extra bagage die je mee wilt nemen zoals een rollator, buggy, ingeklapte rolstoel;
- medische informatie die belangrijk kan zijn voor de veiligheid van je vervoer bijvoorbeeld of je epilepsie hebt.

Geef deze wijzigingen zo snel mogelijk door bij je locatie. Het kan tot 5 werkdagen duren voordat een wijziging bij de vervoerder is geregeld.





## Doorgeven van klachten

Natuurlijk gaat er wel eens iets mis. We vinden het belangrijk daarvan op de hoogte te zijn zodat we het vervoer verder kunnen verbeteren.

Je kunt een klacht indienen via het portaal. Als je inlogt zie je bovenaan een tabblad “Klachten”. Voer daar je klacht in. Als je dit lastig vindt, kun je de contactpersoon van de locatie vragen om de melding voor jou te doen.

Als je vindt dat je klacht niet op de juiste wijze is afgehandeld of opgelost, geef dat dan door aan de contactpersoon van jouw locatie of stuur een berichtje naar [vervoer@driestroom.nl](mailto:vervoer@driestroom.nl).

# Contactgegevens

## Bereikbaarheid vervoerder

De planning van de Combinatie Linsen-van der Wielen is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 18.00 uur. De web-app en het portaal zijn altijd bereikbaar.

- E-mail: je kunt mailen naar: [planning@vdwtaxi.nl](mailto:planning@vdwtaxi.nl)
- Via telefoon: je kunt bellen naar: **024 - 35 80 903**

## Informatie en vragen over de vervoersmogelijkheden bij Driestroom

Meer informatie over het groepsvervoer van Driestroom en andere mogelijkheden kun je vinden op de website van Driestroom: [www.driestroom.nl/vervoer](http://www.driestroom.nl/vervoer).

Bij grootschalige vertragingen of extreme weersomstandigheden wordt daar ook actuele informatie weergegeven.

## Inloggen in het portaal en de web-app

[Bekijk hier de handleiding](#) voor het inloggen in het portaal en de web-app.

## Vragen?

Heb je vragen, opmerkingen of suggesties over het vervoer dan kun je een e-mail sturen naar [vervoer@driestroom.nl](mailto:vervoer@driestroom.nl). Via dit e-mailadres kun je geen wijzigingen, vakanties of klachten doorgeven.

**Jouw contactpersoon  
op de locatie:**

---