



## Spelregelboekje taxivervoer D'n Hoef

### Waarom spelregels?

Uw kind zal van het taxivervoer van D'n Hoef gebruik gaan maken. De regiecentrale verzorgt de planning en er zijn tien vervoerders geselecteerd voor de uitvoering van het taxivervoer van D'n Hoef.

Het doel van dit boekje is dat alle ouders en/of verzorgers, cliënten, begeleiders en chauffeurs op de hoogte van de spelregels en voorwaarden van het vervoer te brengen. Wanneer iedereen deze regels kent en zich er ook aan houdt, kan het vervoer voor iedereen zo prettig en veilig mogelijk worden uitgevoerd. Zijn er toch problemen of klachten, meldt u die dan bij de regiecentrale van D'n Hoef.

De telefoonnummers en e-mailadres zijn op de laatste pagina van dit boekje vermeld (onder belangrijke telefoonnummers en adressen).

### Wat te doen bij vragen over de uitvoering van het vervoer?

Wanneer u vragen heeft over de uitvoering van het vervoer kunt u deze doorgeven bij de regiecentrale. Deze kan dan in overleg met de begeleider en/of de chauffeur kijken naar een geschikte oplossing. U wordt verzocht uw vragen zoveel mogelijk per mail te melden.

### Wat te doen bij structurele wijzigingen of aanpassingen, of afwijkingen in het vervoer?

Zowel de chauffeur als de begeleider mogen niet afwijken van de regels die zijn verstrekt door de regiecentrale. Dat betekent dat bijvoorbeeld een verhuizing of structurele wijziging van begeleidingstijden altijd bij de regiecentrale gemeld moeten worden.

### Wat te doen bij incidentele wijzigingen of aanpassingen, of afwijkingen in het vervoer met betrekking tot het adres?

Incidentele af- en aanmeldingen kunt u via de app kenbaar maken of rechtstreeks bij de regiecentrale melden. Dit kan telefonisch via telefoonnummer 06-13362382. Incidentele wijzigingen moeten 24 uur van tevoren bij de regiecentrale gedaan zijn. Een incidentele wijziging, aanpassing of afwijking kan alleen gedaan worden bij de regiecentrale.

Hou er rekening mee dat kosten voor onnodige ritten bij u in rekening gebracht worden.

*Wat wordt verwacht van u als ouder of verzorger?*

*Om het vervoer goed te laten verlopen, zijn hieronder een aantal regels op een rij gezet.*

### **Er wordt van u als ouder/ verzorger verwacht:**

- Dat uw kind klaar staat als het voertuig komt aanrijden. Bij het ophalen blijft het voertuig maximaal twee minuten wachten.
- Dat u zorgt voor opvang van uw kind als het bij huis of de afgesproken afzetplaats wordt afgezet.
- Dat u rekening houdt met de geplande ophaal- en brengtijden van uw kind.
- Dat u de regiecentrale tijdig informeert (24 uur van tevoren via de e-mail, app of telefonisch) wanneer uw kind niet meerijdt, bijvoorbeeld door ziekte of bezoek aan een arts.
- Als uw kind na ziekte weer moet worden opgehaald, kunt u dat via de app, mail of telefonisch melden. Let er wel op dat u die betermelding doet vóór 17.00 uur de dag voorafgaande aan de dag dat uw kind weer moet worden opgehaald.
- Dat u weet dat er in principe geen gehoor wordt gegeven aan verzoeken om uw kind op afwijkende tijden naar en van D'n Hoef te vervoeren.
- Dat u met de regiecentrale veranderingen in het vervoer regelt en niet met de chauffeur, omdat in geval van calamiteiten bekend moet zijn welke kinderen er in een voertuig zitten.
- Dat u aan het begin van de begeleiding op D'n Hoef controleert of de toegezonden informatie van de intake (huisadres, adres van D'n Hoef, schooltijden etc.) juist is.
- Dat u met uw kind(eren) bespreekt hoe hij / zij zich moet(en) gedragen in het voertuig. Belangrijke regels zijn: blijven zitten, altijd de veiligheidsgordel om, fatsoenlijk taalgebruik, afblijven van anderen en andermans spullen, andere kinderen met rust laten, rustig gedragen en luisteren naar de chauffeur.
- Dat u klachten of problemen meldt bij de regiecentrale.
- Dat u (structurele) wijzigingen van woonadres en/of schoollocatie met een wijzigingsformulier doorgeeft aan de regiecentrale. De regiecentrale beslist dan of de vervoersvoorziening vervalt of wijzigt.
- Mocht het nodig zijn, dan kan D'n Hoef in overleg met de regiecentrale komen met aanvullende gedragsregels op basis waarvan zij, indien deze niet worden nagekomen, een kind voor één of meerdere dagen kunnen uitsluiten van vervoer.

### **Wat wordt verwacht van iedere cliënt die vervoerd wordt?**

- Dat de cliënt rustig in- en uitstapt en niet gaat dringen wanneer het voertuig komt aanrijden.
- Dat de cliënt gaat zitten op de door de chauffeur aangewezen vaste plek in het voertuig en hier gedurende de gehele rit blijft zitten. Dat de cliënt altijd de veiligheidsgordel omdoet en deze gedurende de gehele reis omhoudt. Als de cliënt niet in staat is zelf de gordel om te doen, dan zal de chauffeur dit doen.
- Dat de cliënt zich netjes gedraagt en fatsoenlijke taal gebruikt.
- Dat de cliënt altijd luistert naar de chauffeur.
- Dat de cliënt niet snoept, eet of rookt in het voertuig.
- Dat de cliënt niet aan anderen of aan andermans spullen komt.
- Dat de cliënt geen gevaarlijke voorwerpen meeneemt in het voertuig waarbij hij/zij letsel kan toebrengen aan zichzelf en/of anderen.
- Dat de cliënt alles nalaat wat de veiligheid van de medepassagiers en het veilig rijden in gevaar kan brengen. Als de cliënt, gelet op zijn/haar beperkingen, niet

aan de genoemde verwachtingen kan voldoen, dan verzoeken wij u dit vooraf te bespreken met de regiecentrale.

### **Wat kunt u van de regiecentrale verwachten? De regiecentrale zorgt ervoor dat zij:**

- Een goede planning maken binnen de afspraken van het bestek.
- Erop toezien dat er zo veel mogelijk een vaste chauffeur wordt ingezet.
- Wijzigingen in het vervoer correct afhandelt.
- Ziek- en betermeldingen goed worden doorgegeven aan de chauffeur.
- Goed bereikbaar zijn.
- Duidelijk communiceren.
- Dat, wanneer er problemen zijn met cliënten, in overleg met de ouders/verzorgers en D'n Hoef, naar een oplossing wordt gezocht. Heeft dit niet het gewenste resultaat, dan wordt dit door de regiecentrale doorgegeven aan de gemeente.

### **Wat kunt u van de chauffeur verwachten? De chauffeur zorgt ervoor:**

- Dat hij/zij zich voorstelt aan een nieuwe cliënt en zijn/haar ouder(s)/verzorger(s) en met hen de eventuele 'aanpak' van de cliënt bespreekt.
- Dat hij/zij de sleutels uit het contact neemt, wanneer hij/zij het voertuig verlaat.
- Dat de chauffeur zich houdt aan de ritopdracht.
- Dat hij/zij indien nodig de cliënten helpt bij in- en uitstappen.
- Dat de cliënten aan de rechterkant van de weg uitstappen en niet alleen de straat oversteken.
- Dat er zoveel mogelijk via een vaste route wordt gereden.
- Dat altijd de veiligheidsgordels gebruikt worden.
- Dat er geen andere personen vervoerd worden dan op de ritlijst vermeld staan.
- Dat hij/zij pas vertrekt wanneer alle cliënten op hun vaste plek zitten.
- Dat de bediening van ramen en portieren door hem/haar gebeurt.
- Dat de cliënten in principe maximaal 10 minuten voor aanvang van D'n Hoef worden afgezet en maximaal 10 minuten na het einde van D'n Hoef worden opgehaald. Bij file of pech zal hij/zij D'n Hoef telefonisch informeren.
- Dat hij/zij zich aan alle wettelijke verplichtingen houdt en niet rookt in het voertuig of in het bijzijn van de cliënten.
- Dat hij/zij bij ongewenst gedrag van een cliënt daar met de cliënt en de ouder(s) over praat en hiervan melding maakt bij D'n Hoef en de regiecentrale.
- Dat ook bij wangedrag door een cliënt, deze op de afgesproken plaats wordt afgezet.

- Dat hij/zij telefonisch contact opneemt met de ouder/verzorger en de regiecentrale wanneer er niemand bij de uitstapplaats is om het kind aan over te dragen.
- Dat hij/zij alle incidenten bij de regiecentrale zal melden.

### Wat te doen bij ziekte of afwezigheid van uw kind?

- Wanneer uw kind niet meegaat, bijvoorbeeld door ziekte, verzoeken wij u dit zo snel mogelijk aan de regiecentrale door te geven via de mail, of telefonisch.
- Vergeet niet na afwezigheid van uw kind hem/haar ook weer aan te melden! Zonder betermelding wordt de cliënt niet vervoerd en dienen ouders zelf voor vervoer te zorgen. Ook voor bezoek aan een arts onder Hoef tijd geldt, dat de ouders zelf voor vervoer dienen te zorgen!
- Wanneer uw kind langere tijd (langer dan 4 weken) geen gebruik maakt van het cliëntenvervoer (langdurige ziekte, (tijdelijke) verhuizing) dient u dit door te geven aan uw gemeente.

### Wat te doen bij klachten over het vervoer?

Wanneer u klachten heeft over de uitvoering van het vervoer kunt u zich te melden bij de directie van D'n Hoef, Ruud Welten. Hij zoekt samen met de regiecentrale, vervoerder, D'n Hoef en/of de ouders zoeken naar een geschikte oplossing. Wanneer problemen langere tijd aanhouden of wanneer uw klachten niet op de juiste wijze afgehandeld worden, meldt u dit dan ook weer bij hen. Voor meer informatie wordt u verwezen naar de uitgebreide klachtenprocedure van D'n Hoef.

Bij ongewenst gedrag van een cliënt praat de chauffeur hierover met de cliënt en zijn/haar ouders/verzorgers en koppelt dit terug aan de begeleider. Indien het gesprek niet leidt tot het gewenste resultaat, wordt dit doorgegeven aan de regiecentrale en gaat D'n Hoef in overleg met de gemeente.

Bij ongewenst gedrag van een cliënt, waarbij de veiligheid in de taxi in gevaar is, wordt als volgt gehandeld door de directie van D'n Hoef:

1. De regiecentrale meldt direct het incident bij de directie van D'n Hoef. In overleg met de regiecentrale wordt er een passende maatregel genomen richting de cliënt (bijv. de cliënt wordt overgeplaatst in een andere route). Zo snel als mogelijk wordt de gemeente op de hoogte gebracht van het incident en wordt er door de gemeente een afspraak geïnitieerd met ouder(s)/ verzorgers. Tijdens dit gesprek worden afspraken gemaakt met betrekking tot de mogelijkheden om herhaling te voorkomen. Na afloop ontvangen alle betrokkenen een gespreksverslag en ontvangt de cliënt een waarschuwingsbrief van de gemeente.

2. Bij een tweede incident, waarbij de veiligheid in de taxi in gevaar is, wordt de cliënt direct geschorst voor minimaal 3 ritten (dus 3 dagen), in afwachting van een gesprek op D'n Hoef in bijzijn van iemand van de regiecentrale, de opvoedondersteuner van de gemeente en van de directie van D'n Hoef. Dit gesprek vindt zo spoedig mogelijk plaats binnen de drie schorsingsdagen). D'n Hoef zal de cliënt officieel van het vervoer schorsen, waarbij de gemeente op de hoogte gebracht wordt. Na afloop ontvangen alle betrokkenen een gespreksverslag. Ouders zijn voor die geschorste dagen zelf verantwoordelijk voor het brengen en halen van hun kind naar en van D'n Hoef.

3. Bij herhaling wordt de cliënt voor onbepaalde tijd geschorst uit het vervoer. Tijdens deze periode wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn en welke maatregelen er moeten worden getroffen. Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor het brengen en halen naar en van D'n Hoef van hun kind. De gemeente wordt hiervan op de hoogte gebracht. Tijdens de schorsingsperiode vindt er een derde gesprek plaats met de ouder(s), regiecentrale, gemeente en begeleiding vanuit D'n Hoef.

### Onvoorziene situaties

Voor situaties waarin dit hand boekje niet voorziet, neemt u altijd contact op met de directie van D'n Hoef, afdeling vervoer 0492-332345 (Ruud Welten).

### Belangrijke telefoonnummers en adressen

Telefoon/ app: 06-13362382 (gebruikelijke belkosten)

Mail: [info@dnhoef.nl](mailto:info@dnhoef.nl) (wordt tijdens werkdagen vanaf 9.00 uur gelezen)

Bereikbaar:



#### Wat te doen bij ziekte?

##### Stap 1

Bel of app voor 830 uur naar de directie 06-49794088. Wij nemen dan zsm contact met u op.

##### Stap 2

of app uiterlijk 1 uur voordat uw kind op D'n Hoef zal zijn naar Hilde 06-13362382.

Zo voorkomen we dat de chauffeurs onnodige ritten maken.

#### Let op:

Indien u niet op tijd het vervoer heeft afgemeld zijn wij genoodzaakt om €10,- in rekening te brengen. Deze rekening is voor uw eigen kosten en wordt niet door de gemeente betaald.

Wij innen deze kosten via een betaalverzoek (tikkie)

