



Dagbestedingsvervoer



Informatie over het vervoer van en naar
de zorglocatie



Informatie over PlusOV

Reizen met PlusOV

In deze brochure vindt u informatie over reizen met PlusOV naar een zorglocatie voor dagbesteding of dagbehandeling. Deze informatie is belangrijk voor u als deelnemer of als u ouder/verzorger bent van een deelnemer.

Hoe werkt PlusOV

PlusOV verzorgt het dagbestedingsvervoer voor uw gemeente. Om vervoer door PlusOV te krijgen, dient u een aanvraag in bij uw gemeente. Als u recht heeft op dagbestedingsvervoer, geeft uw gemeente dat aan ons door. Wij plannen het vervoer vervolgens in, zodat u veilig en op tijd naar de zorglocatie kan reizen.

Regiecentrale

PlusOV regelt alleen uw vervoer. De chauffeur is in dienst bij een taxibedrijf waarmee wij samenwerken.



Informatie over het vervoer

Het vervoer

De chauffeur volgt een vaste route en planning.

Vaste groep

We proberen u in een vaste groep en op vaste tijden te laten reizen.

Soms lukt dit niet door afmeldingen en dan laten we u dit weten.

Waar haalt de chauffeur u op

De chauffeur haalt u op bij het adres wat door de gemeente is opgegeven.

Woont u in een zorginstelling? Dan begeleidt de chauffeur u vanaf de centrale ingang. Bij een gebouw met meer woonlagen en ingangen, is dit de centrale hal of de centrale receptie. De chauffeur rijdt de route zo, dat u op zijn vroegst een kwartier voor de afgesproken starttijd bij de zorglocatie aankomt.

Reistijden

Wij plannen het vervoer volgens de tijden die worden opgegeven door de gemeente.

Veilig instappen

De chauffeur helpt u met instappen en wacht tot iedereen zit en de gordel om heeft.

Reizen van huis naar zorglocatie

Soms kan de taxi iets eerder of later zijn door verkeersdrukte. De chauffeur wacht een aantal minuten als u niet op tijd klaarstaat. Daarna vertrekt de chauffeur. U zorgt er dan zelf voor dat u op de zorglocatie komt.

Reizen van de zorglocatie naar huis

De chauffeur haalt u op de afgesproken tijd weer op bij de zorglocatie en brengt u naar huis.

Veilig uitstappen

De chauffeur helpt u met uitstappen.



Als er iets verandert

Persoonlijke situatie

Geef een verandering door aan uw gemeente zodat PlusOV op de hoogte blijft. Bijvoorbeeld bij een adreswijziging, verandering van dagen, tijden of contactgegevens. Het duurt maximaal tien werkdagen voor uw wijziging bij PlusOV is verwerkt.

Ritwijziging

Geef een incidentele ritwijziging door aan PlusOV, zoals een afmelding bij ziekte. Dit kan via telefoon of per e-mail.

Betermelding

Bent u weer beter? Meldt u zich dan weer bij PlusOV aan voor het vervoer.

Vervoer tijdens vakantie

Tijdens de vakantieperiode kunnen de ophaaltijden per dag verschillen. Vooral in de zomervakantie. Dit proberen wij zoveel mogelijk te beperken. Gaat u met vakantie? Geef dit dan aan ons door.



De spelregels

Wat mag u van ons verwachten

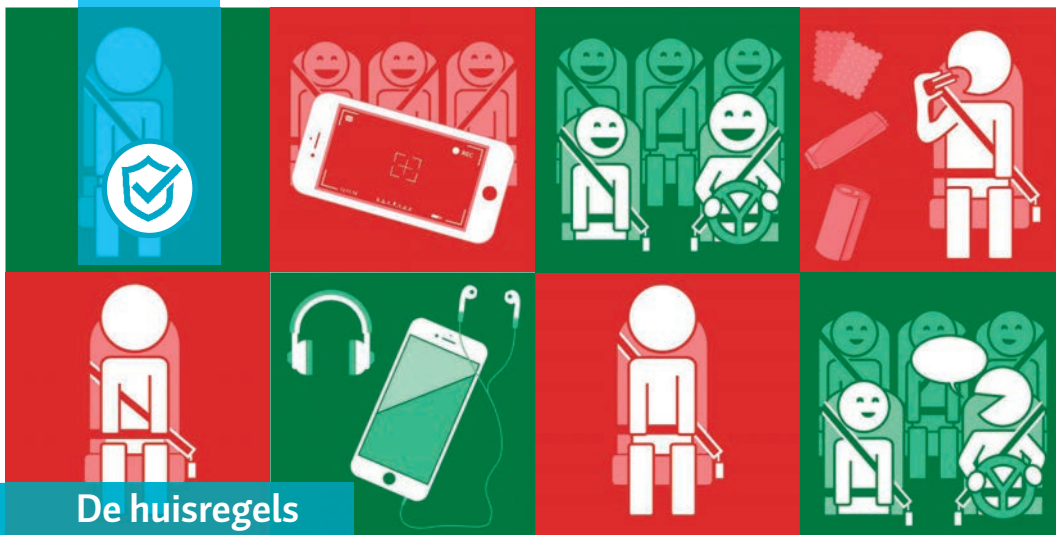
- Wij zorgen dat u veilig en op tijd van en naar de zorglocatie reist.
- Wij plannen het vervoer op basis van de informatie die door de gemeente is doorgegeven.
- Wij informeren u als er iets verandert in de route.
- U kunt bij ons terecht met vragen of opmerkingen.

Wat kunt u van de chauffeur verwachten

- De chauffeur zorgt voor een veilige en rustige rit.
- Hij volgt de afspraken die PlusOV heeft gemaakt.
- Hij haalt alleen de deelnemers op die op zijn lijst staan en op het door de gemeente aangegeven adres.
- Hij past de route niet aan en neemt geen veranderingen aan van de deelnemers.
- De chauffeur dient geen medicijnen toe en doet geen medische handelingen.

Wat verwachten wij van u

Ook van u verwachten we dat u zich aan de spelregels van PlusOV houdt. We hebben onze huisregels op een rijtje gezet.



De huisregels

Wat verwachten wij van u

Ook van u verwachten we dat u zich aan de huisregels van PlusOV houdt.

- U gedraagt zich in het voertuig netjes en respectvol naar de chauffeur en medepassagiers en veroorzaakt geen onveilige situaties.
- In het voertuig draagt u de veiligheidsgordel op de juiste manier.
- In het voertuig mag niemand roken, drinken of eten.
- Het gebruik van een smartphone is toegestaan mits de chauffeur en medepassagiers hiervan geen hinder ondervinden.
- De camera van de smartphone wordt niet gebruikt.



Tips, meldingen of klachten



Tips, meldingen of klachten

Laat het ons weten als iets niet goed gaat.

U kunt mailen of bellen voor meldingen of klachten.

We behandelen uw melding of klacht zorgvuldig en reageren binnen tien werkdagen. Ook tips en suggesties zijn van harte welkom.

U kunt op drie manieren uw melding kenbaar maken;



Online

Per e-mail naar: klachten@plusov.nl



Telefonisch

Klantenservice **088 - 758 76 66**



Per brief

PlusOV

Antwoordnummer 72407

7240 VB Lochem

(postzegel niet nodig)

Contact

Vragen?

Kijk op de website www.plusov.nl/dagbestedingsvervoer of bel ons tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag van 7.00 uur - 17.30 uur

Telefoon:	088-758 76 55
E-mail:	route@plusov.nl
Website:	www.plusov.nl
Postadres:	Postbus 44, 7240 AA Lochem

