



Jeugdwetvervoer



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.

Deze informatie is belangrijk voor u als ouder/verzorger en voor uw kind.

Hoe werkt PlusOV

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

Regiecentrale

PlusOV regelt alleen het vervoer van uw kind. 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 uw kind 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 uw kind op

De chauffeur haalt uw kind op bij het adres wat door de gemeente is opgegeven. Woont uw kind in een zorginstelling? Dan begeleidt de chauffeur uw kind 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 uw kind 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 uw kind met instappen en wacht tot iedereen zit en de gordel om heeft. Bespreek met de chauffeur als uw kind ergens anders wil zitten.

Reizen van huis naar zorglocatie

De chauffeur haalt uw kind op tijd op. Soms kan de taxi iets eerder of later zijn door verkeersdrukke. Als uw kind niet op tijd klaarstaat, wacht de chauffeur een aantal minuten. Daarna vertrekt de chauffeur. U zorgt er dan zelf voor dat uw kind op de zorglocatie komt.

Veilig uitstappen

De chauffeur laat uw kind uitstappen aan de kant van de weg waar de zorglocatie is. Is er geen goede parkeerplek, dan helpt de chauffeur uw kind veilig oversteken. Hij draagt uw kind over aan een verzorger of medewerker van de zorglocatie.

Reizen van zorglocatie naar huis

De chauffeur haalt uw kind op de afgesproken tijd van de zorglocatie. De chauffeur brengt uw kind naar het opgegeven adres. Hier moet iemand aanwezig zijn die uw kind opvangt.

Niemand thuis

Als er niemand thuis is om uw kind op te vangen dan brengt de chauffeur eerst de andere kinderen thuis. Daarna brengt hij uw kind opnieuw naar het opgegeven adres. Is dan nog niemand aanwezig, dan brengt hij uw kind terug naar zorglocatie. U moet dan zelf uw kind ophalen van de zorglocatie.



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, zoals een afmelding bij ziekte. Gebruik hiervoor de reizigersapp of neem contact op met PlusOV.

Uw kind afmelden

Meld ziekte van uw kind zo snel mogelijk via de app, telefoon of e-mail. Is uw kind op de zorglocatie ziek geworden en moet uw kind eerder naar huis? Dan regelt u zelf dat uw kind wordt opgehaald. Geeft u dit ook aan ons door? Zo voorkomt u dat de taxi voor niets op uw kind blijft wachten. Neem bij langdurige ziekte van uw kind contact op met uw gemeente.

Uw kind weer aanmelden

Als uw kind beter is, meld het dan snel weer aan bij PlusOV voor vervoer.

Vervoer tijdens vakantie

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

PlusOV reizigersapp

Voor ouders/verzorgers is er een app met informatie over vervoer en ritwijzigingen.

In de app vindt u ook:

- Een overzicht van de indicaties voor het vervoer zoals door de gemeente aan ons is afgegeven;
- Het actuele vervoersschema;
- De verwachte aankomsttijd op de uitstaplocatie van de huidige reis;
- De eerstvolgende geplande rit;
- Het afmelden (absentie) van een leerling zodat de taxi niet voor komt rijden.



Wilt u ook de app gaan gebruiken?

Voor het gebruik van de app is een e-mailadres plus een mobiel telefoonnummer vereist zoals dat bij uw gemeente bekend is. Laat het ons weten, als u hiervan gebruik wil maken. De reizigersapp kunt u installeren op uw mobiele telefoon. U kunt deze vinden in de App Store en de Google Play store.



De spelregels

Wat mag u van ons verwachten

- Wij zorgen dat uw kind 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 uw kind

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



In de taxi zijn
wij **aardig**
tegen elkaar.



In de taxi dragen wij de
veiligheidsgordel op de
juiste manier.



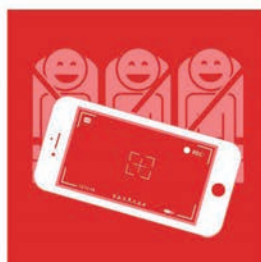
In de taxi zitten wij
stil en stevig op
onze stoel.



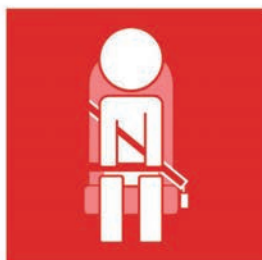
Als **de chauffeur**
spreekt is
iedereen stil.



Op een smartphone speel je
met het **geluid uit of met**
een koptelefoon op.



In de taxi
laten wij onze
camera uit.



De veiligheidsgordel
onder je oksel dragen
is **levensgevaarlijk.**



De veiligheidsgordel
achter je rug langs dragen
is **levensgevaarlijk.**



Eten, drinken en
snoepen doen wij
buiten de taxi.

REGELS IN DE TAXI



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/jeugdwetvervoer 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

