



Brochure voor dagbestedings- en jeugdwetvervoer



Informatie over vaste ritten naar (zorg-)instellingen



Reizen met PlusOV

In deze brochure vindt u informatie over reizen met PlusOV naar een zorginstelling voor dagbesteding of dagbehandeling. We spreken over 'u'. Hiermee bedoelen we degene die met PlusOV reist, de reiziger. We vervoeren zowel jongeren als ouderen naar instellingen voor dagbesteding of dagbehandeling. De informatie is belangrijk voor u als reiziger, maar ook als iemand anders u verzorgt. Dit kan een ouder, voogd of mantelzorger zijn. Bespreek de inhoud met uw kind, als uw kind de jeugdige reiziger is. Of bespreek het met degene voor wie u zorgt als u verzorger of mantelzorger bent.

➤ Hoe werkt PlusOV?

Uw gemeente bepaalt of u met PlusOV kan reizen en op basis van welke indicatie. Het recht op vervoer kan veranderen als u verhuist of als uw persoonlijke situatie wijzigt en u hierdoor meer, minder of ander vervoer nodig heeft. Bijvoorbeeld als u naar een andere zorginstelling gaat. Neemt u in zo'n geval contact op met uw gemeente. In opdracht van uw gemeente zorgt PlusOV dat het vervoer wordt uitgevoerd.

➤ Wie is de chauffeur?

Onze vervoerders werken met mannelijke en vrouwelijke chauffeurs. In deze brochure spreken we over chauffeurs in de hij-vorm. Zij hebben allemaal een geldig rijbewijs, chauffeurspas, een geldig EHBO-diploma en een geldig certificaat levensreddend handelen. Ook hebben zij een opleiding gevolgd voor bijvoorbeeld rolstoelvervoer.



➤ **Voordat wij u vervoeren**

Uw gemeente vraagt ons om u te vervoeren. De chauffeur komt eerst kennismaken. Zo weet u van tevoren wie u gaat vervoeren en leert u de chauffeur alvast een beetje kennen. De chauffeur bespreekt waar hij rekening mee moet houden tijdens het vervoer. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u extra hulp nodig heeft of last heeft van wagenziekte. Hij schrijft dit op. Mocht de chauffeur een keer ziek worden, dan weet een vervanger ook vooraf waarmee hij rekening moet houden en kan hij de rit snel overnemen.

➤ **Uw vervoer**

De chauffeur rijdt een vaste route, met een vaste routetijd en planning. Wij doen ons best om op elke route een vaste chauffeur te laten rijden. Zo heeft u onderweg een bekend gezicht. Dit lukt niet altijd. Bijvoorbeeld als de openingstijden van de zorginstelling wisselen, als de ophaal- of bestemmingsadressen afwijken of als de chauffeur parttime werkt.

➤ **Veranderingen**

Door het jaar heen kan de tijd veranderen waarop de taxi u ophaalt. Bijvoorbeeld als halverwege het jaar een nieuwe reiziger aan de route wordt toegevoegd. Dan passen we de route aan. Als er voor u iets verandert, dan krijgt u hier op tijd informatie over. Verder kan het voorkomen dat een chauffeur op een vaste route wordt vervangen. De nieuwe chauffeur neemt dan contact met u op voor een kennismaking.



➤ **Als de chauffeur u thuis komt ophalen**

De chauffeur haalt u op de afgesproken tijd op. U zorgt ervoor dat u dan klaarstaat. Staat u (nog) niet klaar, dan wacht de chauffeur vier minuten op u. Daarna zal de chauffeur bellen met PlusOV over wat hij moet doen. PlusOV probeert dan eerst (telefonisch) te achterhalen of er iets aan de hand is. Daarna vertelt PlusOV wat de chauffeur moet doen. Het kan zijn dat de taxi dan zonder u moet vertrekken om een volgende reiziger op te halen. U zorgt dan voor uw eigen vervoer naar de instelling.

➤ **Waar haalt de chauffeur u op?**

Woont u in een flat of zorgcentrum? 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. Of vanaf de plaats die tijdens de kennismaking met u is afgesproken. De taxi rijdt de route zo, dat u op zijn vroegst een kwartier voor de afgesproken starttijd bij uw zorgaanbieder aankomt.

➤ **Reizen van de instelling naar huis**

PlusOV haalt u op de afgesproken tijd weer op bij de zorgaanbieder. Daarna brengt hij u naar huis. Als de chauffeur uw kind vervoert, moet er op het huisadres iemand aanwezig zijn die u of uw kind opvangt. De chauffeur laat u of uw kind nooit achter bij iemand die u niet kent.



➤ Vaste groep

We proberen het vervoer zo te plannen dat u zoveel mogelijk samen reist. Bijvoorbeeld met mensen die naar dezelfde zorgaanbieder gaan. We proberen u zoveel mogelijk in een vaste groep te vervoeren. Het kan gebeuren dat we hiervan moeten afwijken. Bijvoorbeeld omdat één van de andere mensen op een bepaalde dag niet naar de zorgaanbieder gaat. Of als er tijdens het jaar een reiziger bijkomt. Soms is er ook een begeleider bij. De chauffeur vervoert alleen de reizigers die op de lijst staan. Hij bepaalt ook waar de reizigers in de taxi mogen gaan zitten.

Begeleiding tijdens de rit

Mogelijk heeft u onderweg extra hulp nodig. Een begeleider kan u helpen om prettig te reizen. Denkt u dat u begeleiding nodig heeft? Vraag het aan bij uw gemeente.

➤ Reistijden

Wij plannen het vervoer op basis van de dagen en tijden waarop u vervoer nodig heeft. Uw gemeente vraagt deze dagen en tijden op bij uw zorgaanbieder en geeft ze door aan PlusOV. Kloppen de tijden niet, neemt u dan contact op met uw gemeente.



➤ Veilig instappen

De chauffeur helpt met instappen. Ook als hij u van de zorginstelling ophaalt. Bij elke reiziger in de taxi controleert de chauffeur of de veiligheidsgordel goed is bevestigd. De taxi vertrekt pas wanneer iedereen op zijn plek zit en de gordel omheeft. Reist u met een rolstoel of ander hulpmiddel, dan zet de chauffeur deze goed in het voertuig vast. Heeft uw kind een stoelverhoger nodig, vraag die dan aan bij uw gemeente. Wij zorgen dan voor een goedgekeurde stoelverhoger in de taxi.

➤ Veilig reizen

Heel soms ontstaan tijdens de rit problemen. Bijvoorbeeld door het gedrag van andere reizigers in de taxibus. De chauffeur zal tijdens het rijden de rust bewaren. Hij spreekt de reiziger daarom direct persoonlijk aan op ongewenst gedrag. Hij meldt dit ook bij PlusOV en eventueel bij de contactpersoon van de zorginstelling. Op bladzijde 7 leest u wat wij van u verwachten tijdens de rit.

De chauffeur rookt, eet of drinkt niet tijdens de rit. Telefoneren tijdens het rijden mag hij alleen bij hoge uitzondering en dan alleen zakelijk en handsfree. Zo kan hij zijn aandacht bij het verkeer houden.

➤ Veilig uitstappen

De chauffeur laat u uitstappen aan de kant van de weg waar de zorginstelling is. Zo voorkomt hij dat u de straat moet oversteken. Is er geen goede parkeerplek te vinden, dan helpt de chauffeur u veilig oversteken. Hij draagt u over aan een verzorger of medewerker van de zorginstelling.



Dit verwachten wij van u:

- U gedraagt zich netjes en vriendelijk naar de andere reizigers.
- U volgt de aanwijzingen op van de chauffeur of voertuigbegeleider (indien aanwezig).
- U draagt een veiligheidsgordel tijdens de hele rit en u blijft zitten tot de bestemming is bereikt.
- U eet, drinkt of rookt niet in de taxi.
- U mag tijdens de rit uw mobiele telefoon of tablet gebruiken met een koptelefoon of oordopjes. Bijvoorbeeld om naar muziek te luisteren of een spelletje te doen.
- U maakt geen foto's of filmpjes in de taxi.
- Bellen tijdens de rit mag niet.



➤ **Ziekmelding doorgeven**

Laat het PlusOV zo snel mogelijk weten als u ziek bent. U kunt ons hiervoor bellen op 088-758 76 55 of mailen via route@plusov.nl. Door de week kunt u een ziekmelding telefonisch aan ons doorgeven van 6.30 uur tot 18.00 uur. In het weekend zijn we vanaf 8.00 uur 's morgens per telefoon bereikbaar.

➤ **Bettermelden**

Bent u weer beter? Meld u zich dan weer aan voor het vervoer. Dit kan tot uiterlijk 16.00 uur op de dag vóór het vervoer moet starten. Ook voor bettermelden kunt u ons bellen op 088-758 76 55 of mailen via route@plusov.nl. Door de week kunt u ons bellen van 6.30 uur tot 18.00 uur. In het weekend kunt u ons vanaf 8.00 uur 's morgens bellen.

➤ **Vervoer tijdens vakanties**

Tijdens vakantie kunnen de tijden per dag verschillen. Vooral in de zomervakantie. Ook kan het zijn dat u een andere chauffeur heeft. Of via een andere route rijdt. Dit proberen wij zo veel mogelijk te beperken. Gaat u met vakantie? Geef dit dan aan ons door.



➤ **Wijzigingen doorgeven aan PlusOV**

Geef wijzigingen in het dagelijks vervoer altijd door aan PlusOV. Wij kunnen dan de chauffeur informeren. Daarmee voorkomt u dat de taxi en andere reizigers voor niets op u blijven wachten. Met 'wijzigingen' bedoelen we:

- Het af- en aanmelden van een rit wanneer u ziek bent is.
 - Het afmelden van een rit wanneer u bijvoorbeeld naar een arts moet.
- Dan regelt u zelf het vervoer.

Let op: Om u veilig te kunnen vervoeren moet PlusOV weten met welke taxi en met welke chauffeur u reist. Geef wijzigingen in het vervoer daarom alleen door aan PlusOV en niet aan de chauffeur. De chauffeur zal u moeten teleurstellen omdat hij hier niets mee kan en mag doen.

➤ **Wijzigingen doorgeven aan uw gemeente**

Wanneer er iets verandert in uw situatie, dan is het belangrijk dat u dit aan uw gemeente laat weten. Als het nodig is zorgt uw gemeente dat deze informatie bij PlusOV terechtkomt. U kunt hierbij denken aan de volgende situaties:

- Als u (naar een andere gemeente) gaat verhuizen.
- Als uw adres verandert (ook als dit eenmalig of tijdelijk is).
- Als u van zorginstelling verandert.
- Als de dagen en tijden veranderen waarop u gehaald en gebracht moet worden.
- Als u meer of minder zorg nodig heeft en uw zorgindicatie moet veranderen.
- Het doorgeven van (wijzigingen in) telefoonnummers zodat wij u kunnen bereiken in geval van nood.



➤ Bijzondere situaties in het vervoer

Files, vertragingen en langere reistijden zijn normaal in het verkeer. Ook weersomstandigheden kunnen van invloed zijn. Hier leest u hieronder meer over.

➤ Vertraging door ongeval

Onderweg kan er vertraging zijn. Bijvoorbeeld door een ongeval op de weg, een verkeersomleiding, een aanrijding met de taxi of door wangedrag van een van de reizigers. Dan bellen wij direct het telefoonnummer dat u ons heeft doorgegeven. Ook informeren wij de zorgaanbieder als het nodig is.

➤ Weeralarm

Bij zeer zware sneeuwval, gladheid of extreme storm komt het voor dat we onze dienstregeling moeten aanpassen. Meestal geeft het KNMI tegelijkertijd een code rood of code oranje af. In een enkel geval moeten we het vervoer stopzetten. Uitzonderlijk slecht weer kan gevaarlijk zijn op de weg. Wij raden u aan om bij slecht weer www.plusov.nl in de gaten te houden. Via een nieuwsbericht op de homepage kunt u lezen of het vervoer via PlusOV doorgaat.



➤ Tips, meldingen of klachten

Wij doen onze uiterste best om uw vervoer goed te laten verlopen. Bent u niet tevreden, dan horen wij dit graag zo snel mogelijk. Het liefst binnen drie weken nadat u de klacht heeft ervaren. Ook tips en suggesties zijn van harte welkom.

U kunt op drie manieren uw melding kenbaar maken;

- Digitaal; ga naar www.plusov.nl/melding-of-klacht en vul het meldingsformulier in
- Telefonisch; bel met onze klantenservice op telefoonnummer 088 - 758 76 66
- Per post: stuur ons een brief in een enveloppe zonder postzegel: PlusOV, Antwoordnummer 72407, 7240 VB Lochem

U kunt rekenen op een zorgvuldige afhandeling van uw melding of klacht. Binnen tien werkdagen na ontvangst krijgt u van ons een antwoord. De klachtenregeling vindt u op onze website www.plusov.nl/melding-of-klacht.

➤ Privacy

PlusOV ontvangt en gebruikt alleen de gegevens die nodig zijn voor het vervoer, zoals bijvoorbeeld de inzet van een rolstoelbus.

Meer informatie over hoe wij omgaan met uw gegevens vindt u op onze website www.plusov.nl/privacyreglement.

Contact

Vragen?

Lees de veelgestelde vragen op www.plusov.nl.

Staat uw vraag er niet bij, laat het ons dan weten.

Telefoon:	088-758 76 55 (maandag t/m vrijdag van 6.30-18.00 uur)
Melding of klacht:	088-758 76 66
Website:	www.plusov.nl
E-mail:	route@plusov.nl
Postadres:	Postbus 44, 7240 AA Lochem

