

Vervoerreglement Dagbestedingsvervoer

Inhoudsopgave

<u>Leeswijzer</u>	3
<u>Algemeen</u>	4
<u>Dagbestedingsvervoer bij AVAN</u>	6
<u>Wijzigingen/mutaties</u>	9
<u>Uitvoering van de rit</u>	11
<u>Kwaliteit van het vervoer</u>	15
<u>Betrokken partijen</u>	16
<u>Informatie en klachten</u>	19

Leeswijzer

Voor u ligt het vervoerreglement dagbestedingsvervoer van Avan. Hierin staan de spelregels en achterliggende informatie over het vervoer.

Het is in de eerste plaats geschreven voor de reiziger die gebruik maakt van het vervoer van Avan. Maar ook de chauffeurs, de regiecentralemedewerkers, de medewerkers van de vervoersorganisatie en de deelnemende gemeenten vinden er alle informatie over het gebruik van het dagbestedingsvervoer van Avan. De inhoud van het vervoerreglement is gebaseerd op de achterliggende bestekken en afspraken met de deelnemende gemeenten. Aan het vervoerreglement kunnen geen direct juridische rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan.

Dit document wordt bijgehouden door de vervoersorganisatie. Het vervoerreglement wordt aangepast als er afspraken veranderen. Als u een papieren versie leest kan het zijn dat deze niet meer klopt. De nieuwste versie vindt u altijd op www.avan-vervoer.nl. Op deze pagina ziet u welke versie u nu leest.

Om het document leesbaar te houden is ervoor gekozen om "hij" te gebruiken. Overal waar "hij" staat, kunt u ook "zij" lezen.

Waar "contactpersoon" staat wordt de contactpersoon van de cliënt bedoeld. Dit kan een familielid zijn of een begeleider van de instelling waar de cliënt woont.

Versienummer 1.6

Publicatiedatum: 23-5-2019

Algemeen

01. Vervoerreglement

Dit vervoerreglement is een praktische vertaling van de eisen die zijn gesteld aan de uitvoerders van Avan in het bestek. Wanneer er andere of extra afspraken gemaakt worden, wordt het vervoerreglement daarop periodiek aangepast. In het vervoerreglement staan alleen die onderdelen van de dienstverlening waar de reiziger direct mee te maken kan krijgen.

Het vervoerreglement moet een leesbare tekst zijn. Dat betekent dat soms gekozen is voor een vereenvoudigde uitleg en dat niet alle details zijn opgenomen. Waar dit leidt tot onduidelijkheid gaan de bestekbepalingen en later overeengekomen afspraken vóór de bepalingen in dit reglement. Wanneer er onduidelijkheid blijft bestaan, beslist de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen over de te hanteren werkwijze.

02. Organisatie Avan

De Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen is verantwoordelijk voor de uitvoering van het personenvervoer van Avan. De Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen werkt samen met 18 gemeenten en de provincie Gelderland die aangesloten zijn bij Avan. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste voorziening aan klanten die met een gemeentelijke indicatie gebruikmaken van het vervoer van Avan. De regiecentrale is verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van Avan. De Regionale Vervoersorganisatie Arnhem-Nijmegen stuurt de regiecentrale aan. De regiecentrale stuurt vervolgens de uitvoerende taxibedrijven aan. Cliënten en dagbestedingslocaties kunnen bij de regiecentrale terecht voor algemene informatie over het vervoer van Avan. Voor klachten kunnen zij terecht bij het onafhankelijke klachtenmeldpunt. Contactgegevens zijn op de volgende pagina te vinden.

03. Deelnemende gemeenten AVAN

In onderstaande kaart is te zien welke gemeenten behoren tot AVAN. Echter kan het zijn dat zij (nog) niet alle vormen van doelgroepenvervoer hebben ondergebracht bij AVAN.

De volgende gemeenten hebben het dagbestedingsvervoer ondergebracht bij AVAN:

- Arnhem
- Doesburg
- Druten
- Duiven
- Lingewaard
- Montferland
- Overbetuwe
- Renkum
- Rheden
- Rozendaal
- Westervoort
- Wijchen
- Zevenaar



04. Contactgegevens

De dagbestedingslocaties waar de cliënten naartoe reizen hebben de beschikking over een **digitale inlog** om ritten aan- en af te melden. Daarnaast kunnen de dagbestedingslocaties of (vertegenwoordigers van) cliënten deze meldingen telefonisch doorgeven bij de regiecentrale.

Regiecentrale:

Ritten afmelden, ritten aanmelden, informatie:
088- 10 50 150 (gebruikelijke belkosten)

Openingstijden:

Ritten afmelden, melding taxi te laat: Maandag t/m zondag van 6:00 uur - 1:00 uur
Informatie: Maandag t/m vrijdag: 9:00 uur - 17:00 uur
Betermeldingen kunnen dagelijks tot 17:00 uur worden gedaan. De reiziger wordt dan de eerstvolgende dag weer opgehaald.

Klachtenmeldpunt:

0900-500 50 50 (10 cent per minuut + 4,54 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)
Klachtenmeldpunt Avan
Postbus 6
7570 AA Oldenzaal

Website:

www.avan-vervoer.nl

(Voor informatie over de het vervoer van Avan, actuele meldingen over het vervoer.)

Dagbestedingsvervoer bij AVAN

01. Toekenning

Om in aanmerking te komen voor het dagbestedingsvervoer, dient er een aanvraag te worden gedaan bij de gemeente waarin de cliënt woont. De gemeente beslist of er een indicatie wordt afgegeven voor het vervoer van - en naar de dagbestedingslocatie. Indien dit het geval is, dan krijgt de cliënt een indicatie voor vervoer en zal de cliënt bij de regiecentrale worden aangemeld om het vervoer te starten.

02. Begeleiding

Indien een cliënt vanwege een beperking niet zelfstandig kan reizen, dan kan bij de gemeente een indicatie voor begeleiding worden aangevraagd. De volgende vormen van begeleiding kunnen worden toegekend aan de cliënt die gebruik maakt van dagbestedingsvervoer:

- Verplichte/medische begeleiding
- Sociale begeleiding
- Hulphond (Hulphond en huisdieren)

03. Verplichte/medische begeleiding

Verplichte/medische begeleiding betreft begeleiding op indicatie van de gemeente vanwege medische redenen. De cliënt mag niet alleen reizen. De medische begeleider is ten minste 12 jaar oud, is in staat om hulp te verlenen als dat nodig is en gebruikt zelf geen rolstoel of scootmobiel. De begeleider en cliënt reizen gezamenlijk van A naar B.

04. Sociale begeleiding

Sociale begeleiding is begeleiding op indicatie van de gemeente om sociale redenen. Deze begeleider betaalt 50% van het WMO tarief zonder korting. U en de sociaal begeleider reizen gezamenlijk van A naar B. Een begeleider die meereist zonder indicatie van de gemeente reist als OV-reiziger mee en betaalt het ov-tarief. Als u vragen heeft over de mogelijkheid van de indicatie sociaal begeleider dan kunt u daarvoor contact opnemen met de gemeente.

05. Hulphond

Een hulphond is een hond die de cliënt hulp biedt vanwege zijn beperking. Deze blindengeleide of SOHO-hond mag altijd mee. Deze dient wel geregistreerd te zijn bij de gegevens van de cliënt.

06. Adressen

Het dagbestedingsvervoer van AVAN is vervoer van deur-tot-deur. De cliënt wordt dus altijd bij de deur opgehaald of afgezet. Onder deur wordt verstaan:

- A. Een voordeur van een woning of ander gebouw;
- B. De centrale ingang bij een woningcomplex. Hier geldt deze centrale ingang als de voordeur (de deurbellen moeten gecentreerd bij deze hal liggen);
- C. Een centraal afspreekpunt: dit is een voorafgesproken punt in of bij een gebouw waar de cliënt en taxichauffeur elkaar treffen.

- D. De hoofdingang, receptie of slagboom bij een terrein waar meerdere woongroepen zijn gelegen. Ongeacht of het terrein begaanbaar is middels verharde wegen of niet, het afspreekpunt (de “voordeur”) is de hoofdingang, receptie of slagboom;
- E. Een andere herkenbare locatie, die voor Avan voertuigen bereikbaar is via de openbare weg.

07. Gecombineerd vervoer

Het dagbestedingsvervoer van AVAN is gecombineerd vervoer (indicaties voor individueel vervoer uitgesloten). Hierdoor kan het zijn dat de cliënten langer in een voertuig zitten dan de rechtstreekse reistijd van A naar B.

08. Indicaties/hulpmiddelen

De gemeente die de indicatie voor het dagbestedingsvervoer afgeeft, geeft aan dat een cliënt gebruik maakt van een hulpmiddel of bijvoorbeeld een bijzondere indicatie heeft. De regiecentrale en vervoerder houden hiermee rekening in de planning/uitvoer.

De volgende hulpmiddelen kunnen meegenomen worden:

- (duw)rolstoel
- krukken
- elektrische rolstoel
- opvouwbare rolstoel
- sportrolstoel
- rollator
- looprek
- scootmobiel
- aankoppel-handbike
- driewieler
- opvouwbare loopfiets
- stoelverhoger
- kinderzitje
- 5-puntsgordel
- gordelclip

Deze hulpmiddelen mogen onder andere niet mee met Avan:

- fiets
- vastframe-handbike
- rolstoelmotor (speedy)

Daarnaast kan een gemeente onder andere de volgende bijzondere indicaties toestaan:

- voorin
- individueel vervoer
- liggend vervoer
- kamer-tot-kamer vervoer

09. Hulpmiddelen reizen mee met cliënt

De hulpmiddelen die een cliënt meeneemt worden op de dagbestedingslocaties overgedragen aan een begeleider en blijven op de locatie tot de terugrit. Er mogen geen hulpmiddelen achterblijven in de taxi, omdat deze nog in kan worden gezet voor andere vormen van vervoer.

10. Individuele reistijd

Onder individuele reistijd wordt verstaan: de tijd die een cliënt in het voertuig doorbrengt vanaf het moment dat de cliënt in het voertuig stapt tot het moment dat hij uitstapt bij het bestemmingsadres (woon-/ huisadres/ c.q. uitstapplaats bij dagbestedingslocatie).

De individuele reistijd per cliënt in het voertuig is gelimiteerd tot een maximum van 60 minuten.

Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijk, in de praktijk, realiseerbare tijd. De regiecentrale dient dus rekening te houden met normaal te verwachten drukte en files tijdens bijvoorbeeld ochtend- en avondspits. Wanneer blijkt dat de maximale reistijd van een cliënt in de praktijk structureel overschreden wordt, dient de routeplanning te worden aangepast.

Afwijkingen van de gestelde maximale individuele reistijd zijn daarnaast alleen toegestaan, indien het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Daarnaast mag de individuele reistijd worden overschreden als de gemeente hiervoor schriftelijke toestemming verleent.

11. In- en uitlooptijden

Cliënten mogen maximaal 30 minuten voor aanvang bij de dagbesteding worden afgezet. Het tijdstip van afzetten kan nooit later liggen dan de aanvang dagbesteding.

Voor de terugreis geldt dat de cliënten tot maximaal 15 minuten na einde dagbesteding mogen worden opgehaald. Hierbij geldt dat het tijdstip van ophalen nooit eerder kan zijn dan het einde van de dagbesteding.

12. Omgangsregels

Om te zorgen voor goed en veilig vervoer is het van belang dat alle betrokken partijen zich houden aan de gestelde omgangsregels. In het hoofdstuk "betrokken partijen" zijn deze regels te vinden. Indien men zich niet houdt aan deze regels, kan dit gevolgen hebben voor de toekenning van het vervoer vanuit de gemeente.

Wijzigingen/mutaties

13. Afmeldingen

Wanneer een cliënt door ziekte of om andere redenen niet mee kan gaan, moeten de cliënten, contactpersonen of dagbestedingslocaties dit in alle gevallen direct aan de regiecentrale doorgeven. Dagbestedingslocaties kunnen dit eenvoudig doen via de inlogpagina. Contactpersonen of cliënten zelf kunnen deze meldingen ook telefonisch doorgeven. Hierbij wordt het onderscheid gemaakt tussen een afmelding (met einddatum) en ziekmelding (zonder einddatum).

Wanneer een cliënt overdag ziek wordt tijdens de dagbesteding, neemt de dagbestedingslocatie contact op met de contactpersonen. De dagbestedingslocaties of contactpersonen dienen het vervoer van de cliënt naar huis zelf te regelen en dienen deze ziekmelding ook aan de regiecentrale door te geven. Na een ziekmelding vindt geen vervoer plaats totdat een betermelding ontvangen is.

Cliënten, contactpersonen of dagbestedingslocaties dienen afmeldingen zo ver mogelijk voor aanvang van de route doen, zodat de vervoerder niet voor niets voor komt rijden. Als de chauffeur voor niets aan de deur komt of voor niets langs de halte is gereden, omdat er geen afmelding bekend is, maar de cliënt gaat niet mee of er is niemand thuis, dan wordt de cliënt tot nader order niet meer vervoerd om te voorkomen dat de chauffeur meerdere malen voor niets komt. Om weer gebruik te maken van het vervoer dienen cliënten, contactpersonen of dagbestedingslocaties contact op te nemen met de regiecentrale. Als de cliënt in tweede instantie toch opgehaald moet worden, terwijl de chauffeur al weg is, kunnen de kosten van de extra rit aan de instellingen worden doorbelast.

14. Betermeldingen

Betermeldingen (na ziekte) moeten de cliënten, contactpersonen of dagbestedingslocaties één dag voor de (her)start van een geplande rit doorgeven aan de regiecentrale. Deze melding moet ingediend zijn voor 17:00 uur.

Voor betermeldingen die niet tijdig worden doorgegeven, geldt dat de cliënt de volgende werkdag geen vervoer krijgt, maar een werkdag later.

Afmeldingen/betermeldingen dienen bij de regiecentrale te worden doorgegeven via de inlog van dagbestedingslocaties of telefonisch. Deze kunnen niet rechtstreeks bij de chauffeur worden gemeld.

15. Structurele mutaties

Onder een structurele mutatie wordt een mutatie verstaan die gevolgen kan hebben voor de vervoersindicatie die is afgegeven door de gemeente:

- Verhuizing cliënt
- Toevoegen/vervallen van dag/dagdeel
- Toevoegen/vervallen extra adres
- Wisseling van dagbestedingslocatie
- Indicaties

Deze structurele mutaties dienen aangevraagd te worden bij de gemeente waarin de cliënt woonachtig is. Voor een structurele mutaties geldt het volgende:

De mutatie gaat pas van kracht na 5 werkdagen nadat de nieuwe aanmelding/aanvraag akkoord bevonden is door de gemeente en naar de regiecentrale is gestuurd.

Deze mutatie kan gevolgen hebben voor ophaal- afzettijden, de routesamenstelling of wisseling in chauffeur.

Uitvoering van de rit

16. Ophaal- en bestemmingsadres

De chauffeur mag een cliënt alleen ophalen of afzetten op het adres dat hij van de regiecentrale heeft doorgekregen. Vanwege veiligheidsredenen mag hij hier zonder toestemming van de regiecentrale niet van afwijken.

17. Ophaal- en afzettijden

De routes worden door de regiecentrale gepland. Hierbij wordt er rekening gehouden met de adressen, maximale reistijd en indicaties. Deze ophaal- en afzettijden worden doorgegeven aan de cliënten/contactpersonen en aan de dagbestedingslocaties. Indien er een wijziging in de route plaatsvindt waardoor de vaste tijden meer dan 10 minuten wijzigen, dan worden cliënten/contactpersonen/locaties hiervan telefonisch op de hoogte gebracht. Hierdoor zijn cliënten/contactpersonen en locaties altijd op de hoogte hoe laat de cliënt ongeveer wordt opgehaald/afgezet, rekening houdend met een marge van ongeveer 10 minuten. Uiteraard kan de chauffeur te maken krijgen met onverwachte omstandigheden in het verkeer. De regiecentrale brengt cliënten/contactpersonen en locaties op de hoogte van de vertraging.

18. SMS-service

Bij vertragingen van meer dan 15 minuten worden cliënten/contactpersonen middels een SMS op de hoogte gebracht door de regiecentrale. Dit geldt alleen bij cliënten/contactpersonen waar de regiecentrale een mobiel nummer van heeft.

19. Toegestane reistijd

De gemeenten die hun dagbestedingsvervoer hebben ondergebracht bij AVAN hanteren een maximum reistijd van 60 minuten. Deze reistijd mag niet worden overschreden. Voor meer informatie, zie punt 9 (individuele reistijd)

20. Gereed voor vertrek

Bij aankomst van de taxi dient de cliënt klaar te zijn voor vertrek. Als de taxi voor komt rijden stapt de chauffeur uit, belt (indien nodig) aan en begeleidt de cliënt (indien nodig) naar de taxi. Bij kamer-tot-kamer vervoer haalt de chauffeur de cliënt binnen op. Alle partijen zijn erbij gebaat dat de chauffeur tijdig zijn route kan vervolgen. Als de chauffeur aanbelt, dient de cliënt binnen 2 minuten te zijn ingestapt. Indien dit niet het geval is, dan mag de chauffeur wegrijden.

21. Chauffeur en cliënt treffen elkaar niet

Als de chauffeur voor niets aan de deur komt, omdat er geen afmelding bekend is, maar de cliënt gaat niet mee of er is niemand thuis (loosmelding), dan wordt de cliënt tot nader order niet meer vervoerd om te voorkomen dat de chauffeur meerdere malen voor niets komt. Om weer gebruik te maken van het vervoer dient de cliënt/contactpersoon/ dagbestedingslocatie contact op te nemen met de regiecentrale. Als de cliënt in tweede instantie toch opgehaald moet worden, terwijl de chauffeur al weg is, kunnen de kosten van de extra rit aan de cliënt/contactpersoon/dagbestedingslocatie worden doorbelast.

22. Aankomst op bij dagbestedingslocatie

Bij aankomst bij de dagbestedingslocatie parkeert de chauffeur zijn voertuig op een van de afgesproken plekken. Hij biedt (indien nodig) de cliënten hulp bij het uitstappen en begeleidt de cliënten naar de ingang van de dagbestedingslocatie. Op deze plek zal de overdracht aan de begeleiders plaatsvinden.

23. Aankomst huisadres

Bij aankomst op het huisadres parkeert de chauffeur indien mogelijk aan de veilige kant van de weg (waar het huisadres zich bevindt) en biedt de cliënt hulp (indien nodig) bij het uitstappen en begeleidt de cliënt naar de voordeur.

Bij kamer-tot-kamer vervoer zal de chauffeur de cliënt tot in de woning begeleiden. Een voorbeeld hiervan is dat de chauffeur bij een appartementencomplex de cliënt begeleidt tot het appartement waar deze woont. Van de overige cliënten wordt verwacht dat zij zelfstandig op hun huisadres naar binnen kunnen of dat er iemand aanwezig is bij het huisadres aan wie zij kunnen worden overgedragen.

24. Ongeval tijdens het vervoer

Onverhoopt kan het voorkomen dat een voertuig van AVAN betrokken raakt bij een ongeval. Bij een ongeval worden de volgende stappen ondernomen:

- Chauffeur zorgt voor eigen veiligheid;
- Chauffeur zorgt voor veiligheid van de cliënten;
- Chauffeur neemt contact op met de vervoerder en belt afhankelijk van de situatie/ongeval 1-1-2;
- De vervoerder schakelt de regiecentrale in, deze laatste zorgt voor:
 - informeren contactpersonen
 - informeren dagbestedingslocatie
 - vervangend vervoer
- De vervoerder zorgt voor ondersteuning chauffeur ter plekke van het ongeval;
- Bij een ongeval of ander ernstig voorval wordt door de regiecentrale binnen 2 uur melding gemaakt bij de afdeling WMO van de gemeente, uiterlijk de eerstvolgende werkdag 's ochtends.

25. Ziekte van een cliënt tijdens de rit

Het kan voorkomen dat een cliënt tijdens een rit ziek wordt. Indien zich dit voordoet, dan worden de volgende stappen ondernomen:

- Chauffeur parkeert voertuig op een veilige plek;
- Chauffeur maakt inschatting van ziekte van de cliënt en verleent indien mogelijk en/of gewenst eerste hulp;
- Afhankelijk van aard ziekte wordt contact opgenomen met 1-1-2;
- Chauffeur neemt contact op met de vervoerder;
- De vervoerder schakelt de regiecentrale in, deze laatste zorgt voor:
 - informeren contactpersonen
 - informeren dagbestedingslocatie
 - vervangend vervoer
- Van dit voorval wordt door de regiecentrale melding gemaakt bij de afdeling WMO van de gemeente

26. Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig is verplicht de veiligheidsgordel te gebruiken. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel vast heeft gemaakt. Indien nodig helpt de chauffeur de cliënt bij het vastmaken. Ook als cliënten zittend in de rolstoel vervoerd worden dienen zij een veiligheidsgordel te dragen.

Als de veiligheidsgordel in de hals van de cliënt snijdt, dan kan een aparte gordelgeleider wellicht oplossing bieden. De gordelgeleider (gordelclip) zorgt ervoor dat het diagonale deel van de autogordel niet over de hals loopt. Indien de cliënt zelf of contactpersonen wensen dat de cliënt deze gebruikt, dan dienen zij deze zelf aan te schaffen en mee te geven als de cliënt reist met het vervoer van Avan. Een gordelgeleider die het heupdeel met het diagonale deel verbindt mag niet. Een aparte gordelgeleider mag alleen gebruikt worden door cliënten kleiner dan 1,50 meter die te zwaar zijn voor een zittingverhoger (36 kilo of zwaarder).

Wanneer een cliënt de gordel niet kan dragen om medische redenen, dient hij een ontheffing daarvoor bij zich te dragen en aan de chauffeur te tonen. Een dergelijke ontheffing kunnen cliënten/contactpersonen aanvragen bij het CBR, Divisie Rijgeschiktheid (0900-0210, 10 cent per minuut). Bij het toegestuurd formulier zit een medische vragenlijst. De ingevulde lijst moet worden ondertekend door een arts of huisarts. Cliënten/contactpersonen sturen het formulier en de lijst terug naar het CBR. Aan het aanvragen van een ontheffing zijn kosten verbonden. Zie www.cbr.nl, ook voor een brochure over de ontheffing.

27. Veilig vervoer hulpmiddelen

De chauffeur beoordeelt of een hulpmiddel veilig vervoerd kan worden. De chauffeur zorgt ervoor dat het hulpmiddel goed wordt vastgezet. In voorkomende gevallen zorgt de chauffeur voor het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel.

Indien een rolstoel of ander hulpmiddel niet veilig kan worden vastgezet/kan worden vervoerd, dan mag de chauffeur een cliënt niet vervoeren (zie code VVR).

De chauffeur zorgt er ook voor dat rolstoelvastzetmateriaal goed opgeborgen wordt zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

28. Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (code VVR)

Het vervoer van mensen die gebruik maken van een rolstoel moet natuurlijk veilig gebeuren. De ‘Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers’ (Code VVR)¹ is hiervoor de leidraad ². In het belang van de reizigers, chauffeurs van rolstoelvoertuigen en de organisaties waarbinnen zij actief zijn, beschrijft de code de regels waaraan moet worden voldaan.

¹ Meer informatie over de code VVR kunt u vinden op www.sociaalfondstaxi.nl.

² Avan houdt zich minimaal aan de code VVR maar schrijft in verband met de veiligheid extra veiligheidseisen voor.

Kunt u de overstap naar een reguliere zitplaats niet maken?

De richtlijn voor het vervoer van rolstoelinzittenden die niet de overstap vanuit de rolstoel naar een reguliere zitplaats kunnen maken is dat alleen een crash geteste rolstoel als vervangende zitplaats mag dienen. Deze rolstoel is te herkennen aan een iso sticker en het haaksymbool¹. Na 1 juli 2020 zal Avan geen rolstoelen meer vervoeren zonder deze keurmerkstickers (zie voorbeelden hieronder).



Haaksymbool

ISO-sticker

¹ Soms zijn (oudere) geteste rolstoelen nog voorzien van alleen de ISO-aanduiding op het frame!

Geen keurmerk

Reizigers die een maatwerkrolstoel hebben die niet kunnen worden voorzien van een keurmerk kunnen bij hun leverancier een verklaring opvragen dat hun rolstoel veilig vervoerd kan worden. In die verklaring staat dat de geleverde rolstoel voldoet aan alle veiligheidseisen en dus kan dienen als zitplaats in geval van vervoer. Daarnaast staat vermeld hoe de rolstoel met een RIBS (RolstoelInzittendeBefestigingsSysteem) in het voertuig kan worden vastgezet. Indien een reiziger geen keurmerksticker of verklaring van de leverancier heeft, zal deze niet vervoerd kunnen worden door Avan.

29. Inrijden scootmobiel

In alle gevallen draagt de chauffeur zorg voor de verplaatsing van de scootmobiel het voertuig in. De cliënt stapt lopend in en neemt plaats op een reguliere zitplaats.

30. Overstap naar zitplaats

Cliënten die reizen met een scootmobiel of niet veilig vervoerbare rolstoel mogen niet in of op dit hulpmiddel vervoerd worden. Zij moeten tijdens de rit op een reguliere zitplaats plaatsnemen. Ook voor overige rolstoelgebruikers geldt dat, als zij de overstap kunnen maken naar een reguliere zitplaats, dit altijd veiliger is. Cliënten mogen niet lopend via de lift het voertuig betreden, ook niet als zij gebruikmaken van een looprek of rollator.

Kwaliteit van het vervoer

31. Calamiteiten/slecht weer

Reizen met Avan moet veilig en verantwoord plaatsvinden. Als de uitvoering van Avan last heeft van een calamiteit of weersomstandigheid, dan inventariseert de regiecentrale in welke mate de uitvoering hinder ondervindt. Zij nemen daarna contact op met de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen. De regiecentrale beslist of Avan nog rijdt of op welke wijze de dienstverlening wordt aangepast. De regiecentrale verspreidt deze informatie zo breed mogelijk. Als dan besloten wordt dat cliënten ondanks slechte weersomstandigheden toch nog vervoerd worden, dan dient er rekening te worden gehouden met overschrijding van de reistijd/ophaaltijd. Als besloten wordt dat (bepaalde) ritten niet meer uitgevoerd worden, belt de regiecentrale de betreffende cliënten/contactpersonen/ dagbestedingslocaties om te vertellen dat de cliënten niet meer kunnen worden opgehaald. Dit geldt alleen als er een telefoonnummer van de cliënten/contactpersonen/ dagbestedingslocaties beschikbaar is.

Als er in dit verband bijzonderheden te melden zijn kunt u deze vinden op de website Avan (www.avan-vervoer.nl).

32. Reisverbod besmettelijke ziektes

De regiecentrale kan een reisverbod instellen wanneer een cliënt een besmettelijke ziekte heeft. Avan vervoert ook geen cliënten van- en naar woongroepen/ dagbestedingslocaties waar besmettelijke virussen zijn aangetroffen, in het belang van alle andere cliënten. Een voorbeeld hiervan is het zeer besmettelijke NORO-virus. De regiecentrale vraagt woongroepen/dagbestedingslocaties die door besmetting zijn getroffen, dit zelf onmiddellijk bij de regiecentrale te melden. Bij uitbraak van het NORO-virus wordt er in overleg getreden met de GGD.

33. Controles op de weg

Medewerkers van de regiecentrale voeren regelmatig controles uit op het moment dat een rit uitgevoerd wordt. Dit noemen we een praktijkcontrole. Deze medewerker kan anoniem controleren, maar kan zich ook kenbaar maken als een medewerker van de regiecentrale. U kunt deze medewerker dus bij het begin of einde van de rit tegenkomen. Hij controleert bijvoorbeeld of de chauffeur juist handelt en of het voertuig in orde is.

34. Data-analyse

Naast controles op de weg analyseren de medewerkers van de regiecentrale en de Vervoersorganisatie dagelijks de data die betrekking hebben op de uitgevoerde ritten. Op die manier kunnen zij de kwaliteit controleren en daar waar nodig actie ondernemen. Bij deze dataonderzoeken wordt te allen tijde rekening gehouden met de privacy van de betrokken personen.

Betrokken partijen

35. Gemeenten

De gemeenten die het dagbestedingsvervoer hebben ondergebracht bij AVAN fungeren als opdrachtgever voor dit vervoer. Zij kennen de indicatie voor het dagbestedingsvervoer toe en geven de juiste gegevens door aan de regiecentrale.

36. De Vervoersorganisatie

De Vervoersorganisatie is de spil tussen de gemeenten en de regiecentrale. Zij zorgt voor het beheer van het contract tussen alle partijen en controleren op de kwaliteit van het vervoer.

37. Regiecentrale

De regiecentrale zorgt voor de dagelijkse gang van zaken in het AVAN- vervoer. Zij plant de ritten en stuurt de voertuigen van de vervoerders aan. Zij zorgt dat zo veel mogelijk:

- Vaste routes met dezelfde cliënte worden gepland
- Vaste ophaal- en afzettijden worden gepland.

Indien er problemen zijn in de dagelijkse uitvoer van het dagbestedingsvervoer, zal de regiecentrale deze oppakken en daar waar mogelijk oplossen.

38. Vervoerders

De vervoerders zijn verantwoordelijk voor de voertuigen die worden ingezet voor het dagbestedingsvervoer van AVAN.

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de in te zetten voertuigen en de opdrachtgever controleert hierop. Voor de cliënten zijn vooral de volgende eisen aan de voertuigen van belang:

- Het voertuig moet comfortabel, goed onderhouden en rookvrij zijn.
- In het voertuig moeten aanwezig zijn: blusapparaat, EHBO-koffer, noodhamer, gordelsnijder en minimaal één gordelverlenger.
- Tussen 1 november en 1 maart moeten alle wielen van winterbanden/all weather banden zijn voorzien.
- Ze zijn voorzien van goedwerkende navigatie- en communicatieapparatuur.
- Er moet voldoende ruimte zijn voor bagage en deze moet veilig vervoerd kunnen worden.

Bij vervoer met een personenauto mogen maximaal drie passagiers vervoerd worden op de achterbank.

De voertuigen hebben het Avan logo aan de buitenkant. Als er een voertuig ingezet wordt zonder bestickering dan moet er een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit geplaatst zijn met logo en aanduiding van Avan. De voertuigen zijn schoon en schadevrij (kleine beschadigingen uitgezonderd). De naam van de vervoerder mag op het voertuig staan.

De vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten voertuigen. Uiteraard moet het voertuig wel toegankelijk zijn om de cliënten met de bijbehorende indicaties te vervoeren. In de rolstoelbussen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij “nagelvast” verbonden aan het voertuig.

Naast de bovenstaande afspraken omtrent de in te zetten voertuigen is de vervoerder ook verantwoordelijk voor de chauffeurs in zijn rol als werkgever.

De vervoerders zijn dan ook verantwoordelijk dat er vastigheid in chauffeurs is op een route. Dit houdt in dat er elke rit een vaste chauffeur rijdt, maar het kan ook zijn dat er 's morgens een vaste chauffeur rijdt en 's middags een andere vaste chauffeur. Ook verschillende vaste chauffeurs op vaste dagen in de week is mogelijk.

39. Chauffeurs

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de in te zetten chauffeurs, de opdrachtgever controleert hierop. Voor de cliënten zijn vooral de volgende eisen aan de chauffeurs zichtbaar en van belang. De chauffeur:

- Kent de spelregels van Avan.
- Is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig.
- Is correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door badge of uniform.
- Heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen.
- Heeft een certificaat levensreddend handelen en reanimatie.
- Heeft kennis van en ervaring met het oplappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen.
- Beheerst zit- en tiltechniek voor passagiers met een beperking.
- Spreekt goed Nederlands.

Met betrekking tot de dienstverlening van de chauffeur wordt verwacht dat:

- Hij zich aan de route houdt die hij van de regiecentrale doorkrijgt.
- Hij de cliënt begeleidt van en naar de voordeur/ingang dagbestedingslocatie en helpt bij in- en uitstappen.
- Hij bij het ophalen en wegbrengen van een kind te allen tijde toezicht houdt op de overige kinderen in het voertuig. Als het toezicht houden op de bus niet mogelijk blijkt, dan mag de chauffeur een kind niet ophalen en/of wegbrengen. In dat geval zal met de gemeente een afspreekpunt (op maat) worden vastgesteld.
- Hij erop toeziet dat de cliënt daadwerkelijk naar binnen gaat, dan wel opgevangen wordt door een begeleider van de dagbestedingslocatie.
- Hij zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor dagbestedingslocaties, cliënten en chauffeur zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
- Hij bij vertraging contact opneemt met regiecentrale om cliënten/contactpersonen via een sms-service in te lichten.
- Hij helpt met bagage.
- Hij controleert of de juiste cliënt instapt.
- Hij erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol of andere dranken worden genuttigd en niet gegeten wordt.
- Hij zorgt voor orde en rust in het voertuig.
- Hij zorgt voor veilig en comfortabel vervoer.
- Hij het voertuig zodanig parkeert dat cliënten niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat cliënten toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- Hij toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels.

- Hij zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel scootmobiel, rollator en kinderzitjes.
- Rolstoelvastzetmateriaal opbergt.

40. Dagbestedingslocaties

Ook dagbestedingslocaties hebben een rol om het vervoer zo goed mogelijk te laten verlopen. De Vervoersorganisatie en de regiecentrale houden dan ook nauw contact met de locaties waarnaar de cliënte worden gebracht.

- De locatie zorgt voor opvang als de cliënten daar aankomen.
- De locatie zorgt ervoor dat de cliënten op een vastgestelde plaats wachten en draagt ze over aan de chauffeur.
- De begeleiders vangen de cliënten op bij de ingang van locatie.
- De locatie zorgt (samen met de chauffeur) ervoor dat de cliënten tijdig, zo vlot mogelijk en veilig instappen.

41. Weigeren vervoer door chauffeur

De chauffeur heeft het recht een cliënt niet te vervoeren als hij daar een goede aanleiding voor heeft. Veiligheid gaat voor alles - de uiteindelijke beslissing ligt dan ook bij de chauffeur op het moment zelf. Enkele redenen die ertoe kunnen leiden dat een cliënt niet vervoerd wordt:

- de rolstoel is niet veilig vastzetbaar of vervoerbaar (zie 27 code VVR)
- de scootmobiel is niet veilig vastzetbaar of vervoerbaar
- de scootmobielberijder wil niet lopend het voertuig in
- bedreiging van de chauffeur of andere passagiers
- overlast door dronkenschap
- niet willen dragen van de veiligheidsgordel
- hygiëne
- wanneer er geen medisch begeleider aanwezig is en reiziger hiervoor wel is geïndiceerd.

Mocht een cliënt worden geweigerd, maar dit is naar zijn inzicht/inzicht contactpersoon onterecht, dan kan daarover een klacht worden ingediend.

Informatie en klachten

42. Informatie

Voor algemene informatie over reismogelijkheden met Avan kunt u bellen met de regiecentrale van Avan. U kunt dit ook nalezen op de website van Avan of in de brochure. Indien u meer informatie wenst over de indicatie dagbestedingsvervoer of over het aanvragen van bijzondere indicaties, dan dient u contact op te nemen met de gemeente waarin de cliënt staat ingeschreven.

43. Gevonden voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, neemt de chauffeur dit mee naar de centrale. Als de cliënt iets verloren of vergeten is in het voertuig, belt de cliënt/contactpersoon de regiecentrale. De telefonist vraagt naar de gegevens van de cliënt, de datum en tijd van de rit en eventueel de herkomst- of het bestemmingsadres. Uiteraard wordt ook genoteerd wat kwijt is geraakt met eventueel bijzondere kenmerken daarvan. De telefonist mailt deze gegevens naar de centrale van het taxibedrijf. Deze doet zo nodig navraag bij de betreffende chauffeur. De centrale van het taxibedrijf neemt contact op met regiecentrale of het voorwerp wel of niet gevonden is. De regiecentrale neemt contact op met de melder (cliënt/contactpersoon) of het voorwerp wel of niet is gevonden.

Er zijn dan 2 mogelijkheden om het voorwerp bij de cliënt terug te krijgen.

- Cliënt of contactpersoon haalt het verloren voorwerp zelf op bij het betreffende taxibedrijf.
- Indien dezelfde chauffeur de volgende dag wederom rijdt, neemt deze het voorwerp mee en overhandigt het aan de cliënt/contactpersoon.

44. Communicatie AVAN

De Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen informeert de reiziger op verschillende manieren over Avan. Er is een website en er zijn brochures. Voor meer informatie zie www.avan-vervoer.nl.

45. Klachten

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening kunt u uw klacht melden bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt. Dit kan op de volgende manieren:

- Telefonisch tussen 09.00 en 17.00 uur, telefoonnummer 0900 500 50 50
- Digitaal via de website van Avan: <https://www.avan-vervoer.nl/contact/>
- Middels de Klantreactiekaart. Deze is te vinden in ieder voertuig van Avan
- Schriftelijk per brief aan: Klachtenmeldpunt Avan, Postbus 6, 7570 AA Oldenzaal

Voor het melden van een klacht, heeft u uw pasnummer en geboortedatum nodig.

Het is niet de bedoeling dat u uw klacht over Avan rechtstreeks laat weten bij de regiecentrale of de chauffeur! De Vervoersorganisatie Arnhem Nijmegen weet dan namelijk niet van uw klacht.

In geval van letsel of schade dient de betroffene rechtstreeks de vervoerder aansprakelijk te stellen. Bij de klantenservice van Avan kunt u de contactgegevens opvragen.

Het is belangrijk dat u de klacht binnen vier weken (28 dagen) na de verreden rit doorgeeft. Het onafhankelijke klachtenmeldpunt stuurt u binnen drie werkdagen na ontvangst van uw schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging per post. Meldt u uw klacht per e-mail dan ontvangt u een bevestiging per e-mail. Het onafhankelijk klachtenmeldpunt stuurt de klacht door naar de regiecentrale. De regiecentrale is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten. De regiecentrale draagt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht zorg voor een schriftelijke afhandeling van uw klacht. Bij klachten over de uitvoering van een rit, wordt de vervoerder bij de klachtafhandeling betrokken. De regiecentrale kan uw klacht gegrond of ongegrond verklaren met de verklaring waarom zij tot dit besluit zijn gekomen.

Voor meer informatie zie de Klachtenprocedure Avan. Deze vindt u op de website www.avan-vervoer.nl

46. Geschillencommissie

Mocht u het niet eens zijn met de klachtafhandeling dan kunt u bezwaar maken bij de Geschillencommissie Avan. Dit moet u doen binnen drie weken na dagtekening van de schriftelijke afhandeling van de Regiecentrale. In de afhandelingsbrief van de regiecentrale leest u terug hoe u bezwaar kunt maken als u het niet eens bent met de afhandeling.