

## **Protocol cliëntenvervoer**

### **Inleiding**

In de huidige samenleving neemt mobiliteit een steeds belangrijker plaats in. Ook in onze sector is, mede door de ontwikkeling naar kleinschalige zorgvormen vervoer steeds belangrijker geworden. Individuele zorgvragen, bijvoorbeeld individuele fysiotherapie of logopedie en dagbesteding, kunnen alleen maar vervuld worden met een goed vervoerssysteem.

Om deze goede ontwikkeling niet te schaden is het nodig dat alle aspecten van het vervoer goed en professioneel geregeld worden. Met name de veiligheid en de aansprakelijkheid vragen dan grote aandacht. Een protocol is en blijft een gedragslijn; het is niet raadzaam en bovendien ondoenlijk alles sluitend te willen regelen en voorschrijven.

Een protocol heeft vooral als doel de professionaliteit van de medewerker en organisatie te vergroten. Het mag niet tot het omgekeerde leiden, zodat het protocol in plaats komt van het verantwoordelijkheidsbesef van alle betrokkenen. Het protocol is het kader waarop de betrokkenen, chauffeurs, centrale, medewerkers Arduin, hun handelen baseren.

In dit protocol zullen achtereenvolgens behandeld worden:

1. Uitgangspunten cliëntenvervoer Arduin
2. Wat mag u verwachten van Arduintax/TCR?
3. Wat wordt verwacht van de cliënt?
4. Wat mag u van de chauffeur verwachten?
5. Wat verwachten we van de ouder/verzorger/medewerker/gastvrouw?

Uitgangspunt hierbij is de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR uitgave door KBOH, december 2001)

**Arduintax, Grenadierweg 12, Middelburg**  
**Bereikbaar van 07:00 tot 23:00 uur**  
**Telefoon: 0118 – 46 21 46 of 0118 – 62 06 10**  
**VOOR NOODGEVALLEN tussen 23:00 en 07:00 tel: 06-12 99 76 65**

### **1. UITGANGSPUNTEN CLIËNTENVERVOER ARDUIN**

De volledige deconcentratie van Stichting Arduin heeft er toe geleid dat de vervoersstromen van de circa 600 cliënten tussen woonplaatsen en dagbestedings-/werkplekken en bedrijven enorm is toegenomen in 2001 en 2002. Dit is de reden dat in deze jaren de samenwerking tussen Stichting Arduin, Stichting Arduintax en Taxi Centrale Renesse intensiever is geworden en contractueel verder uitgebreid.

Met het complexer worden van de vervoersvragen is het nog meer noodzakelijk geworden om de kwaliteit van het vervoer te standaardiseren en van protocollen te voorzien om de kwaliteit te kunnen garanderen en te borgen.

In 2001 en 2002 hebben alle belanghebbenden, cliënten, ouders/verzorgers, chauffeurs en medewerkers ervaring opgedaan en lessen getrokken uit de werking van het complexe vervoersvraagstuk. Dit heeft geresulteerd in een aantal beleidsuitgangspunten en protocollen zoals hier beschreven.

## **Algemene uitgangspunten**

Het vervoer van cliënten van en naar de woon- en werk/dagbestedingslocaties dient plaats te vinden op basis van de vastgestelde Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR-uitgave door het KBOH, december 2001)

Deze code is onderschreven door een groot aantal partijen, zoals de Vereniging Nederlandse Gemeenten, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, Koninklijk Nederlands Vervoer/KNV Taxi, Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad Nederland, de Federatie van Ouderverenigingen, en als zodanig onderschreven door de Raad van Bestuur Stichting Arduin.

De uitgangspunten en normen voor een veilig (rolstoel)vervoer zijn in de code geregeld.

Arduin heeft vastgesteld dat de standaardreistijd van meervoudig gehandicapten beperkt dient te blijven tot circa een half uur. De reistijd van andere cliënten dient beperkt te blijven tot circa 45 minuten.

De reistijden betreffen een enkele reisafstand tussen woning en dagbestedings/werkplek. Tevens worden afspraken gemaakt door managers en Arduintax/TCR over standaard ophaaltijden van cliënten in de thuissituatie en de werk-/dagbestedingssituatie.

Arduin heeft een klachtencommissie vervoer ingesteld. Deze bestaat uit de lijnmanagers Arduin en de vervoerscoördinator TCR. Voor klachten aangaande het vervoer kunt u mailen naar:

{ HYPERLINK "mailto:vervoersklachten@arduin.nl" } of bellen naar 0118-434502 en vragen naar de verantwoordelijke lijnmanager.

## **2. Wat mag u verwachten van Arduintax/TCR?**

U mag van Arduintax/TCR verwachten dat het vervoer van de cliënten veilig op tijd en flexibel verloopt. Om dit te kunnen realiseren is een aantal punten van essentieel belang:

- Goede communicatie tussen opdrachtgever en Arduintax/TCR
- Kwaliteit
- Punctualiteit
- Jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek
- Klantvriendelijke benadering door de centrale
- Vast aanspreekpunt binnen Arduintax/TCR voor suggesties en klachten

## **Betreffende het vervoermiddel**

- Gebruiksvriendelijk
- Elk portier voorzien van een kinderveilige sluiting
- Elke stoel voorzien van een wettelijke goedgekeurde veiligheidsgordel
- Elke rolstoelbus voorzien van deugdelijk bevestigingsmateriaal volgens RDW eisen
- In elk vervoermiddel een brandblusser en EHBO doos aanwezig
- Onderhoud van het vervoermiddel moet volgens instructies van fabrikant hebben plaatsgevonden
- Bij grote vertraging van de bus wordt u door de centrale ingelicht

## **Betreffende de bestuurder**

- De naleving van de veiligheid en het gebruik van veiligheidsmiddelen is een zaak van de bestuurder. Dit geldt zowel tijdens de rit als bij het in- en uitstappen
- Chauffeurs helpen de cliënten bij het in- en uitstappen
- De bestuurder is berekend voor zijn taak zowel voor wat betreft het besturen als begeleiden van de inzittenden.
- In het voertuig mag niet gerookt worden
- Alle medewerkers dienen jaarlijks een bijscholing te volgen voor diverse onderwerpen zoals sociale vaardigheden, vastzetten van rolstoelen en rijvaardigheidstrainingen
- Alle medewerkers moeten in het bezit zijn van een EHBO diploma of gelijkwaardig

## **3. Wat wordt er verwacht van de cliënt?**

- Dat een ieder zich in de bus of taxi gedraagt volgens de algemeen geldende fatsoensnormen.
- Dat de cliënt zich houdt aan de aanwijzingen van de chauffeur.
- Dat de cliënt op de door de chauffeur aangewezen plaats blijft zitten.
- Dat de cliënt bij vrijetijdsvervoer (WVG) het benodigde pasje bij aanvang rit aan de chauffeur geeft.

## **4. Wat wordt er van de chauffeur verwacht?**

Van de chauffeur mag u verwachten:

- Dat deze een servicegerichte en cliëntvriendelijke instelling heeft.
- Dat deze kennis heeft van de omgang met de doelgroep, dan wel bereidheid heeft deze kennis op korte termijn te verkrijgen.
- Dat deze goede omgangsvormen bewaart om de cliënt(en) tot ander gedrag te bewegen, indien dit noodzakelijk is.
- Dat deze goede sociale vaardigheden bezit.
- Dat deze rekening houdt met de cliënt(en) met betrekking tot de toe te passen rijstijl.
- Dat deze een terdege kennis heeft van de uit te voeren rit.
- Dat deze toeziet op de aanwezigheid van de veiligheidsgordels in de auto/taxi en dat die door de cliënten worden gebruikt.
- Dat deze de lift, indien aanwezig, volgens de voorschriften bedient.
- Dat deze er voor zorgt dat de cliënt(en) op de woning of dagbesteding worden opgehaald en afgezet, tenzij anders afgesproken.
- Dat deze toeziet op het feit dat er in de woning een supportwerker of gastvrouw aanwezig is die de cliënt ontvangt, c.q. de ondersteuning op zich neemt.
- Dat deze er voor zorgt dat een volledige 'ritlijst' in de taxi of bus aanwezig is, waarop vermeld staan: de namen, adressen en telefoonnummers van de te vervoeren cliënten en eventueel de vaste zitplaatsen in het voertuig.
- Dat deze pas wegrijdt als alle cliënten op hun plaats zitten en in de gordels vastzitten
- Dat deze zich houdt aan alle wettelijke voorschriften terzake.
- Dat deze de centrale, verzorger/ouder, supportwerker op de hoogte stelt bij problemen met de cliënt(en).
- Dat deze in voorkomende gevallen de rolstoelen met de daarvoor bestemde klemmen c.q. spanbanden veilig vastzet en controleert.
- Dat deze er op toeziet dat er in het voertuig niet gerookt wordt.

## **5. Wat wordt er verwacht als verzorger/supportwerker?**

- Dat deze er voor zorg draagt dat de cliënt(en) op tijd klaar staat/staan als de bus/taxi aankomt. Dit kan zijn vanaf de woning of de vaste opstapplaats.
- Dat deze de cliënt(en) zonodig helpt bij het in- en uitstappen.
- Dat deze de cliënt(en) helpt bij het vastmaken van de gordels.
- Dat deze tijdig via de e-mail meldt aan Arduintax wanneer de cliënt(en) niet meerijdt(rijden) vanwege bijvoorbeeld ziekte, bezoek arts of andere reden.
- Dat deze na ziekte van cliënt(en) Arduintax tijdig op de hoogte stelt dat de cliënt(en) weer moet(en) worden opgehaald.
- Dat deze met de cliënt(en) bespreekt hoe hij of zij zich moeten gedragen in de bus en taxi, zoals: blijven zitten en nalaten van al datgene dat veilig rijden in gevaar kan brengen
- Dat deze alle overige wijzigingen (verhuizing, wissel van werkplaats, e.d.) bij Arduintax meldt via de e-mail en in noodgevallen via de telefoon 0118-46 21 46 of 0118-62 06 10  
Tussen 23:00 en 07:00 uur: 06-12 99 76 65
- Dat deze erop toeziet dat de cliënt op de afgesproken tijd terugkeert in de woning of aankomt op de dagbestedingslocatie, waarna hij/zij de cliënt ontvangt op de betreffende woon- of werkplek of adequate actie onderneemt bij het niet op de afgesproken tijd arriveren.

**PO&O, februari 2010**