Spelregelboekje taxivervoer D’n Hoef

Waarom spelregels?

Uw kind zal van het taxivervoer van D’n Hoef gebruik gaan maken.

Het doel van dit boekje is, alle ouders en/of verzorgers, cliënten, begeleiders en chauffeurs, op de hoogte van de spelregels en voorwaarden van het vervoer brengen. Wanneer iedereen deze regels kent en zich er ook aan houdt, kan het vervoer voor iedereen zo prettig en veilig mogelijk worden uitgevoerd.

Het vervoer wordt veelal verzorgd door medewerkers/vrijwilligers van D’n Hoef. Echter kan het ook voorkomen dat er externe taxichauffeurs worden ingezet.

De telefoonnummers en e-mailadressen zijn op de laatste pagina van dit boekje vermeld.

Wat te doen bij vragen over de uitvoering van het vervoer?

Wanneer u vragen heeft over de uitvoering van het vervoer kunt u deze doorgeven via een mail naar info@dnhoef.nl of bellen naar het algemene nummer. Er wordt dan gekeken naar de mogelijkheden. U wordt verzocht uw vragen zoveel mogelijk per mail te melden.

Wat de doen bij incidentele wijzigingen of aanpassingen, of afwijkingen in het vervoer met betrekking tot het adres?

Incidentele afmeldingen kunt u via de mail kenbaar (info@dnhoef.nl). Incidentele wijzigingen moeten 24 uur van tevoren gedaan zijn.

Bij ziekte dient er voor 08.30uur een appje gestuurd te worden naar 06-1336238, zie laatste pagina voor een uitgebreidere uitleg.

Wat de doen bij structurele wijzigingen?

Indien er structurele wijzgingen zijn dienen deze tijdig (minstens 7 dagen van te voren) bij de casemanager kenbaar te worden gemaakt.

Er wordt van u als ouder/ verzorger verwacht:

- Dat uw kind klaar staat als het voertuig komt aanrijden. Bij het ophalen blijft het voertuig maximaal twee minuten wachten.
- Dat u zorgt voor opvang van uw kind als het bij huis of de afgesproken afzetplaats wordt afgezet.
- Als uw kind na ziekte weer moet worden opgehaald, kunt u dat via de app, mail of telefonisch melden. Let er wel op dat u die betermelding doet vóór 17.00 uur de dag voorafgaande aan de dag dat uw kind weer moet worden opgehaald.
- Dat u weet dat er in principe geen gehoor wordt gegeven aan verzoeken om uw kind op afwijkende tijden naar en van D'n Hoef te vervoeren. In principe wordt er naar één vast adres gereden. Wanneer een kind op school opgehaald dient te worden, is dit een uitzondering.
- Dat u aan het begin van de begeleiding op D'n Hoef controleert of de toegezonden informatie van de intake (huisadres, adres van D'n Hoef, schooltijden etc.) juist is.
- Dat u met uw kind(eren) bespreekt hoe hij / zij zich moet(en) gedragen in het voertuig. Belangrijke regels zijn: blijven zitten, altijd de veiligheidsgordel om, fatsoenlijk taalgebruik, afblijven van anderen en andermans spullen, andere kinderen met rust laten, rustig gedragen en luisteren naar de chauffeur.
- Dat u klachten of problemen meldt bij info@dnhoef.nl
- Mocht het nodig zijn, dan kan D'n Hoef in overleg met de begeleiders/directie komen met aanvullende gedragsregels op basis waarvan zij, indien deze niet worden nagekomen, een kind voor één of meerdere dagen kunnen uitsluiten van vervoer.
- Dat de client indien wettelijk vereist op een zitverhoger plaatsneemt.

Wat wordt verwacht van iedere cliënt die vervoerd wordt?

- Dat de cliënt rustig in- en uitstapt en niet gaat dringen wanneer het voertuig komt aanrijden.
- Dat de cliënt gaat zitten op de door de chauffeur aangewezen plek in het voertuig en hier gedurende de gehele rit blijft zitten.
- Dat de cliënt altijd de veiligheidsgordel omdoet en deze gedurende de gehele reis omhoudt. Als de cliënt niet in staat is zelf de gordel om te doen, dan zal de chauffeur dit doen.
- Dat de cliënt zich netjes gedraagt en fatsoenlijke taal gebruikt.
- Dat de cliënt altijd luistert naar de chauffeur.
- Dat de cliënt niet drinkt, eet of rookt in het voertuig.
- Dat de client indien wettelijk vereist op een zitverhoger plaatsneemt.
- Dat de cliënt niet aan anderen of aan andermans spullen komt.
- Dat de cliënt geen gevaarlijke voorwerpen meeneemt in het voertuig waarbij hij/zij letsel kan toebrengen aan zichzelf en/of anderen.
- Dat de cliënt alles nalaat wat de veiligheid van de medepassagiers en het veilig rijden in gevaar kan brengen. Als de cliënt, gelet op zijn/haar beperkingen, niet aan de genoemde verwachtingen kan voldoen, dan verzoeken wij u dit vooraf te bespreken.

Wat te doen bij klachten over het vervoer?

Wanneer u klachten heeft over de uitvoering van het vervoer kunt u zich te melden bij de directie van D'n Hoef, Ruud Welten. Hij zoekt samen met de vervoerder, D'n Hoef en/of de ouders zoeken naar een geschikte oplossing. Wanneer problemen langere tijd aanhouden of wanneer uw klachten niet op de juiste wijze afgehandeld worden, meldt u dit dan ook weer bij hem. Voor meer informatie wordt u verwezen naar de uitgebreide klachtenprocedure van D'n Hoef.

Bij ongewenst gedrag van een client spreekt de chauffeur de client hier eerst op aan. Echter zijn de chauffeurs geen pedagogisch professionals. Om deze reden geven zij dit door aan de casemanager. De casemanager pakt dit op met client/en of ouders in een gesprek. Indien het gesprek niet leidt tot het gewenste resultaat, wordt dit doorgegeven aan de verwijzer en zal de client mogelijk voor een x aantal dagen of geheel worden ontheven aan het vervoer.

Hoe handelt D'n Hoef bij situaties waarin een client voor onveiligheid zorgt?

Bij ongewenst gedrag van een cliënt, waarbij de veiligheid in de taxi in gevaar is, wordt als volgt gehandeld door de directie van D'n Hoef:

1. De chauffeur meldt direct het incident bij de directie van D'n Hoef. In overleg met D'n Hoef wordt er een passende maatregel genomen richting de cliënt. Zo snel als mogelijk wordt de verwijzer op de hoogte gebracht van het incident en wordt er een afspraak geïnitieerd met ouder(s)/ verzorgers. Tijdens dit gesprek worden afspraken gemaakt met betrekking tot de mogelijkheden om herhaling te voorkomen. Na afloop ontvangen alle betrokkenen een gespreksverslag.

2. Bij een tweede incident, waarbij de veiligheid in de taxi in gevaar is, wordt de cliënt direct geschorst voor minimaal 3 ritten (dus 3 dagen), in afwachting van een gesprek op D'n Hoef in bijzijn van de casemanager, eventueel zorgmanager, directie, verwijze en ouders/verzorgers.

Na afloop ontvangen alle betrokkenen een gespreksverslag. Ouders zijn voor die geschorste dagen zelf verantwoordelijk voor het brengen en halen van hun kind naar en van D'n Hoef.

3. Bij herhaling wordt de cliënt voor onbepaalde tijd geschorst uit het vervoer. Tijdens deze periode wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn en welke maatregelen er moeten worden getroffen. Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor het brengen en halen naar en van D'n Hoef van hun kind. De verwijzer wordt hiervan op de hoogte gebracht. Tijdens de schorsingsperiode vindt er een gesprek plaats met de ouder(s), casemanager, directie en verwijzer.

*indien het incident door D'n Hoef als ernstig van aard wordt gezien, is het in een uitzonderlijke situatie mogelijk dat een client direct niet meer wordt vervoerd door D'n Hoef.

Onvoorziene situaties

Voor situaties waarin dit handboekje niet voorziet, neemt u altijd contact op met de directie van D'n Hoef, afdeling vervoer 0492-332345 (Ruud Welten).

Belangrijke telefoonnummers en adressen

App: 06-13362382 (gebruikelijke belkosten)
Telefoon: 0492-332345

Mail: info@dnhoef.nl (wordt tijdens werkdagen vanaf 9.00 uur gelezen)

Wat te doen bij ziekte?
App voor 08.30 uur naar 06-13362382. Wij nemen dan zsm contact met u op.

Zo voorkomen we samen dat de chauffeurs onnodige ritten maken.