

Prettig en veilig vervoer bij SGL



Informatie
voor
cliënten

 **SGL**
wij gaan verder

Voorwoord

In deze brochure informeren wij u over de spelregels en voorwaarden die aan het vervoer bij SGL verbonden zijn. Deze brochure wordt ook verstrekt aan medewerkers en chauffeurs zodat iedereen hiervan op de hoogte is. Wanneer iedereen deze regels kent en zich er ook aan houdt, kan het vervoer voor iedereen prettig en vooral zo veilig mogelijk worden uitgevoerd.

Om in aanmerking te komen voor vervoer heeft u een geldige indicatie nodig of een PGB-overeenkomst inclusief vervoer. Wij verzorgen het vervoer van en naar het aan u toegewezen activiteitencentrum.

Normaal gesproken zal dit het activiteitencentrum zijn dat het dichtste bij uw woonplaats ligt. Indien u naar een ander activiteitencentrum wilt gaan, zult u hiervoor zelf moeten bijbetalen of eigen vervoer moeten regelen. Er vindt geen individueel vervoer plaats. Uitzonderingen hierop zijn alleen in overleg met de regiomanager mogelijk en u zult hiervoor een medische verklaring van CIZ nodig hebben. Het vervoer bij SGL wordt geregeld door Bureau Actief en uitgevoerd door Connexion Taxi Services.



Bureau Actief

Bureau Actief is op werkdagen (maandag t/m vrijdag) telefonisch bereikbaar van 07.30 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 17.00 uur. U kunt bij Bureau Actief telefonisch en per e-mail terecht met mededelingen en/of vragen over:

- ▶ ziek- en herstelmeldingen;
- ▶ doorgeven van verlof;
- ▶ vragen over het vervoer.

Correspondentieadres Bureau Actief

Havikstraat 18

6135 ED Sittard

T 045 – 8000 900

E bureau-actief@sgl-zorg.nl

Aan- en afmelden

- ▶ Een melding vóór 12.00 uur op maandag t/m vrijdag wordt de volgende werkdag in de vervoersplanning opgenomen.
- ▶ Een melding ná 12.00 uur op maandag t/m vrijdag is twee werkdagen later in de vervoersplanning opgenomen.
- ▶ Een melding ná 12.00 uur op vrijdag is op dinsdag in de vervoersplanning opgenomen.
- ▶ Bent u 's ochtends onverwachts niet in staat om naar het activiteitscentrum te komen, meld dit dan voor 8.00 uur.

Bereikbaarheid tijdens weekenden en feestdagen.

Bureau Actief is niet bereikbaar tijdens weekenden en feestdagen. U kunt een afmelding voor maandag doorgeven via e-mail: bureau-actief@sgl-zorg.nl of telefonisch via: 045 - 8000 900 op maandagochtend vanaf 07.30 uur.

Bureau Actief is gesloten op de volgende feestdagen: Nieuwjaarsdag, Pasen (ook maandag), Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Pinksteren (ook maandag) en de kerstdagen.

Wat verwachten wij van u?

U geeft zelf de wijzigingen m.b.t. verlof, ziek- en/of herstelmelding aan Bureau Actief door. Een familielid of mantelzorger kan ook wijzigingen doorgeven.

- ▶ Indien u vanwege een communicatiebeperking niet in staat bent om zelf wijzigingen door te geven, kan dit ook door de begeleider of het secretariaat van uw locatie worden gedaan.
- ▶ Wijzigingen in de dagbesteding geeft u door aan het activiteitencentrum dat u bezoekt.
- ▶ De vervoerder dient tijdig te beschikken over een lijst van de cliënten die vervoerd moeten worden zodat Connexxion de chauffeurs en busjes kan inplannen. Zorg daarom voor tijdig aan- en afmelden.
- ▶ Als u naar het activiteitencentrum gaat, dient u klaar te staan vanaf 08.30 uur. U mag ervan uitgaan dat een chauffeur niet te vroeg voor de deur staat. Uiteraard kan dit incidenteel gebeuren. We rekenen op wederzijds begrip
- ▶ U gaat serieus om met gemaakte afspraken. Wij zetten hiervoor medewerkers en middelen in en kunnen niet zomaar op korte termijn een planning aanpassen. Mocht er sprake zijn van een loosmelding (u bent niet afgemeld, maar stapt niet in de taxi of u bent niet thuis) dan zullen wij hierover met u in gesprek gaan. Bij herhaling zullen er in overleg met de regiomanager passende maatregelen genomen worden.
- ▶ Op aanwijzing van de chauffeur doet u altijd de veiligheidsgordel om en houdt u deze gedurende de gehele rit om.
- ▶ U gedraagt zich netjes in de bus of taxi en gebruikt correcte omgangsvormen.
- ▶ U mag spullen in een tas meenemen (op uw schoot), mits dit niet tot hinder voor de andere cliënten leidt of een gevaarlijke situatie tot gevolg heeft.
- ▶ Indien u een elektrische rolstoel heeft, draagt u er zorg voor dat uw rolstoel in de laagste stand staat bij het in- en uitladen via de lift.
- ▶ Gebeuren er zaken die u niet prettig vindt? Dan kunt u dit bespreken met uw begeleider.

Wat verwachten wij van begeleiders?

- ▶ Begeleiders ontvangen u bij aankomst in het activiteitencentrum aan de ingang en begeleiden u bij vertrek naar de uitgang. Zij ondernemen ook actie op het moment dat er sprake is van onveilige situaties of onjuiste bejegening rondom het vervoer.
- ▶ Is er sprake van onprettige situaties of klachten? Dan kunt u dit melden bij uw begeleider.
- ▶ Begeleiders leggen gemaakte afspraken vast in het Elektronisch Cliënten dossier (ECD).
- ▶ Begeleiders dienen wijzigingen op uw verzoek op een juiste manier door te geven en af te handelen.

Wat verwachten wij van chauffeurs?

- ▶ De chauffeur vervoert u op een veilige en verantwoorde manier.
- ▶ De chauffeur stelt zich aan u voor.
- ▶ De chauffeur spreekt u op een correcte wijze aan.
- ▶ De chauffeur neemt de sleutels uit het contact wanneer hij/zij het voertuig verlaat.
- ▶ De chauffeur begeleidt u, indien noodzakelijk, van deur tot deur. De chauffeur betreedt uw woning niet.
- ▶ In de bus is een lijst aanwezig met de namen, adressen en telefoonnummers van de te vervoeren cliënten.
- ▶ De chauffeur helpt u bij het in- en uitstappen en wijst, indien noodzakelijk, u een 'vaste'-zitplaats aan.
- ▶ Er worden altijd veiligheidsgordels gebruikt. De chauffeur ziet hierop toe of helpt bij het vastmaken.
- ▶ De chauffeur houdt zich aan alle wettelijke verplichtingen en rookt niet in het voertuig.
- ▶ De chauffeur rijdt in voorkomende gevallen rolstoelen in en uit de bus en zet deze op de juiste wijze vast.

Logeren

Indien u gebruik maakt van dagbesteding wordt het vervoer vanuit de dagbesteding naar het logeeradres geregeld via Bureau Actief. Hierbij gelden dezelfde spelregels voor het aan- en afmelden. Gedurende de logeerperiode bezoekt u het activiteitscentrum dat het dichtst bij het WBC ligt waar u logeert. Dit kan betekenen dat u dan naar een ander activiteitscentrum gaat dan u gewend bent.

Heeft u echter op die dag geen dagbesteding of bent u voor dagbesteding in zorg bij een andere instelling, dan dient u het vervoer van en naar het logeeradres zelf te regelen en te betalen.



Reistijd en route

De afspraak met de vervoerder is dat u tussen 09.15 uur en 09.45 uur op locatie bent. 's Middags wordt u tussen 15.45 uur en 16.15 uur opgehaald.

Er wordt van u verwacht dat u klaarstaat zodat er geen onnodige vertraging plaatsvindt op het moment dat de taxi verschijnt. Indien gewenst, kunt u gebruik maken van de zogenaamde belservice vervoer SGL.

Deze extra service is bestemd voor cliënten die een dagbestedingslocatie bezoeken. Via deze telefoonservice wordt u geïnformeerd als de taxi(bus) in aantocht is. Nadat u bent gebeld, kunt u klaar gaan staan bij de voordeur.

Binnen uiterlijk 10 minuten staat uw taxi voor de deur.

U hoeft niet buiten te wachten.

Wat moet u doen als u gebruik wilt maken van de belservice?

U kunt per e-mail via bureau-actief@sgl-zorg.nl of telefonisch via 045 – 8000 900 aan Bureau Actief doorgeven dat u gebruik wenst te maken van de belservice.

Zorg dat u het juiste telefoonnummer bij de hand heeft en maak vooraf een keuze op welk nummer u gebeld wenst te worden (vast of mobiel). Neemt u deel aan activiteiten op een andere locatie dan uw eigen activiteitencentrum of buiten de reguliere tijden van het activiteitencentrum dan moet u er rekening mee houden dat u anderhalf uur voor aanvang van de betreffende activiteit door de taxi opgehaald kunt worden.

SGL verzorgt het vervoer naar het aan u toegewezen activiteitencentrum.

Er is geen derde vervoersmoment mogelijk.

Onkostenvergoeding op basis van een geldige vervoersindicatie

Wanneer u op eigen gelegenheid naar de dagbesteding komt, ontvangt u van ons een kilometervergoeding. Welk vervoersmiddel u hiervoor gebruikt bepaalt u zelf. We vergoeden echter geen kilometervergoeding als u te voet naar het activiteitencentrum komt.

Er geldt een maximale vergoeding. Deze vergoeding bedraagt € 0,19 per kilometer, met een maximum van 30 km per enkele rit. Als u heen- en terugrijdt komt dit uit op een bedrag van maximaal € 11,40 per dag. U dient voor de declaratie van de kosten gebruik te maken van een declaratieformulier dat u bij de locatie kunt opvragen.

De regiotaxi wordt niet vergoed, omdat dit Wmo-vervoer is en niet ingezet mag worden voor Wlz-zorg.

Vervoer van en naar de revalidatiearts valt niet onder het reguliere groepsvervoer van SGL. U dient dus zelf uw vervoer te regelen.

Klachten of uiting van ongenoegen

Er zijn verschillende redenen die kunnen leiden tot het indienen van een klacht (denk bijvoorbeeld aan bejegening, veiligheid en tijdigheid). Een klacht of uiting van ongenoegen kan worden ingediend bij het secretariaat en/of de begeleiding van de locatie.

Indien de klacht geen gegronde reden heeft, bespreken we dit met u. Is er wel sprake van een gegronde reden dan wordt de klacht ingediend bij Bureau Actief ter verdere afhandeling. Er vindt in ieder geval altijd terugkoppeling aan de locatie plaats over de klacht en indien aangegeven op het klachtenformulier ook aan u zelf.

Wij gaan ervan uit dat cliënten hun chauffeurs respectvol benaderen. Uiteraard hebben chauffeurs als dit niet gebeurt ook de gelegenheid om een klacht bij hun werkgever in te dienen.

Vragen?

Heeft u nog vragen over het vervoer? Dan kunt u terecht bij uw begeleider of het secretariaat van uw locatie.



Contact
045 - 800 08 00
info@sgl-zorg.nl

Postadres
Postbus 5036
6130 PA Sittard

www.sgl-zorg.nl