

## Contactgegevens

### Afwezig-/ziekmelden & aanwezig-/betermelden

- Driestroom Internetloket Connexxion Taxi Services; melden via contactformulier op [www.connexxion.nl/driestroom](http://www.connexxion.nl/driestroom);
- geen beschikking over Internet? Telefoon Connexxion Taxi Services: 024 - 240 29 60; bereikbaar maandag t/m vrijdag 07.00 - 17.00 uur.

### Uitsluitend voor noodgevallen tussen 17.00 en 20.00 uur

(dus niet voor: afwezig-/ziekmelden & aanwezig-/betermelden):

- Regiecentrum Logistiek Connexxion: 088 - 339 47 14:
  - bereikbaar maandag t/m vrijdag 17.00 - 20.00 uur;
  - zaterdag tot 18.00 uur.

Onder noodgevallen verstaan we:

- verkeersongeval;
- incident in het voertuig;
- cliënt die nog niet thuis is/ wordt vermist.

### Belangrijke actuele informatie over het vervoer

(bijvoorbeeld aanpassingen i.v.m. extreme weersomstandigheden, grootschalige verstoringen)

- Driestroom internetpagina:
  - [www.driestroom.nl](http://www.driestroom.nl);
- telefonisch:
  - Connexxion Taxi Services: 024 - 240 29 60;
  - uw dagbestedingslocatie.

### Klachten

- Driestroom Internetloket Connexxion Taxi Services. Melden via contactformulier op [www.connexxion.nl/driestroom](http://www.connexxion.nl/driestroom);
- geen beschikking over Internet? Melden via uw contactpersoon op de dagbestedingslocatie.

**Telefoonnummer van uw locatie:**

---

**Uw contactpersoon op de locatie:**

---

# Vervoer bij Driestroom

Regels en wetenswaardigheden  
over het vervoer Driestroom



- bij latere aanmelding kan uw vervoer niet worden gegarandeerd;
- alle overige mutaties, speciale wensen en dergelijke kunnen alleen worden doorgegeven via uw dagbestedingslocatie; u kunt daarbij denken aan:
  - verhuizing: uw nieuwe adres moet minstens vijf dagen tevoren bekend zijn bij CTS;
  - vervoer in een rolstoel: als u in een rolstoel vervoerd gaat worden moet dit minstens vijf dagen tevoren bekend zijn bij CTS, inclusief het merk en type van de rolstoel;
  - wijziging van uw rooster;
  - bagage die u extra mee wilt nemen zoals een rollator, buggy, ingeklapte rolstoel;
  - een ander ophaal- of afzetadres: dit zal alleen worden toegestaan als de kosten niet hoger zijn;
  - uw zomervakantie;
  - medische informatie over u die belangrijk kan zijn voor (de veiligheid van) uw vervoer;
- indien u niet beschikt over internet kunt u uw af- of aanwezigheidsmelding telefonisch doorgeven aan CTS op nummer: 024 - 240 29 60 (bereikbaar maandag tot en met vrijdag tussen 7.00 en 17.00 uur);
- als u afwezigheid vergeet door te geven of te laat doorgeeft, kan het voorkomen dat de taxi voor niets bij uw woonadres komt om u op te halen:
  - de chauffeur meldt dit bij zijn werkgever (loosmelding) en laat een briefje bij u achter;
  - na een loosmelding wordt uw vervoer voor de terugrit ook automatisch afgezegd;
  - als u toch vervoer nodig heeft, moet dit aan CTS worden doorgegeven door de dagbestedingslocatie;

- houdt u er rekening mee dat u dan alleen vervoerd kunt worden als er nog plaats is in de taxi.

## Wat te doen bij klachten over het vervoer?

Zoals overal gaan ook in het vervoer zaken soms minder goed dan we zouden wensen. U kunt klachten of opmerkingen over de uitvoering van het vervoer melden via het Internetloket: [www.connexxion.nl/driestroom](http://www.connexxion.nl/driestroom). Om de kwaliteit en veiligheid van het vervoer te verbeteren is het van belang dat u, uw thuissituatie of dagbestedingslocatie klachten ook daadwerkelijk doorgeeft.

Wij verzoeken u dringend uitsluitend gebruik te maken van genoemde digitale optie. Alleen dan kan Driestroom zicht houden op wat er niet goed gaat in het vervoer. Indien u niet de mogelijkheid heeft een klacht via het internetloket in te dienen, kunt u de contactpersoon op uw dagbestedingslocatie vragen dit namens u te doen.

Connexxion Taxi Services zal eventueel in overleg met Driestroom, proberen te komen tot een goede oplossing of een voor u acceptabele afhandeling van de klacht. Driestroom wordt door Connexxion Taxi Services op de hoogte gehouden van de afhandeling van klachten. Wanneer problemen aanhouden en/of wanneer u vindt dat uw klacht niet op de juiste wijze is afgehandeld kunt u dit melden aan de contactpersoon van uw dagbestedingslocatie.

## Wat moet in de taxi aanwezig zijn/wat moet de chauffeur bij zich hebben?

- een chauffeurspas;
- een (kopie van) de getekende Driestroom-gedragcode voor chauffeurs;
- een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder (dienen zichtbaar te zijn);
- een geldig keuringsrapport van de Rijksdienst Wegverkeer;
- een actueel rit-overzicht (op papier of in het datasysteem) met de woon- en bestemmingsadressen van de cliënten die moeten worden vervoerd.

## Wie wordt waarheen vervoerd?

- de chauffeur vervoert alleen cliënten die op de ritlijst/in het datasysteem voorkomen;
- cliënten van andere (zorg-)instellingen dan Driestroom of Pluryn mogen uitsluitend in overleg met Driestroom worden vervoerd;
- de chauffeur rijdt nooit weg bij een locatie zonder te controleren of de aanwezige cliënten overeenkomen met de namen op de ritlijst of in het datasysteem, bij twijfel neemt de chauffeur contact op met CTS;
- de chauffeur kijkt niet af van de adressen op de ritlijst of in het datasysteem;

## Veiligheid vóór, tijdens en na de rit; in- en uitstappen

- alle voertuigen moeten zijn goedgekeurd door de Rijksdienst Wegverkeer voor personenvervoer;
- de chauffeur is verantwoordelijk voor uw veiligheid zowel bij het in- en uitstappen als tijdens de rit;
- de chauffeur weet wat er gedaan moet worden bij een noodsituatie;

- de chauffeur is in het bezit van een geldig EHBO-diploma, certificaat levensreddend handelen of Bedrijfs-hulpverlening (BHV);
- alle taxi's zijn voorzien van het juiste aantal goedgekeurde veiligheidsgordels en/of kinderzitjes en stoelverhogers;
- de chauffeur helpt u zo nodig bij het in- en uitstappen, het vast- of losmaken van de veiligheidsgordel of het vastzetten in en losmaken uit de kinderstoel;
- de chauffeur ziet erop toe dat alle cliënten de veiligheidsgordel(s) op de juiste wijze dragen en omhouden en dat kinderen goed zijn vastgezet in/op een passend(e) autostoeltje of zitverhoger;
- uw rolstoel wordt door de chauffeur:
  - in de bus geplaatst en vastgezet met de juiste bevestigingssystemen en;
  - bij aankomst op de bestemming weer losgemaakt en naar buiten gereden;
- de chauffeur zorgt ervoor dat uw (beperkte) bagage op een veilige manier wordt vervoerd;
- de chauffeur laat u, indien mogelijk, uitstappen aan de kant van de weg van uw bestemming zodat u de straat niet hoeft over te steken;
- de chauffeur telefoneert tijdens de rit alleen bij hoge uitzondering, uitsluitend zakelijk en uiteraard hands-free;
- de chauffeur gaat niet weg bij de taxi als daar cliënten van Driestroom in zitten;
- de chauffeur tankt nooit in het bijzijn van cliënten van Driestroom;
- de chauffeur eet en/of drinkt niet in het bijzijn van cliënten van Driestroom;
- de chauffeur rookt niet in/bij taxi, ook niet als daar geen cliënten van Driestroom in zitten;

### Ophaal-/afzettijden en ritduur

- CTS en Driestroom streven ernaar dat een rit (met uitzondering van onvoorziene omstandigheden) niet langer duurt dan:
  - voor kinderen 60 minuten;
  - voor volwassenen 75 minuten.NB: wanneer u door uw hulpvraag bent aangewezen op specialistische dagbesteding, zullen deze tijden in de praktijk niet altijd haalbaar zijn;
- de chauffeur of het taxibedrijf neemt contact op met uw thuishouding als door onvoorziene omstandigheden de ophaal-/afzettijd meer dan 15 minuten afwijkt van de normale afzettijd;
- de chauffeur zorgt ervoor dat u bij de dagbesteding wordt afgezet/ opgehaald binnen de door Driestroom en CTS overeengekomen tijden:
  - voor kinderen tussen 8.30 en 9.00 uur, resp. 14.45 - 15.15 uur;
  - voor volwassenen tussen 9.00 en 9.30 uur, resp. 15.45 - 16.15 uur;
- de chauffeur of het taxibedrijf neemt contact op met uw dagbestedingslocatie als door onvoorziene omstandigheden de hiervoor genoemde tijden niet gehaald worden;
- de chauffeur zorgt ervoor niet eerder dan tien minuten vóór aanvang van de terugrit bij de dagbestedingslocatie aanwezig te zijn;
- de chauffeur of het taxibedrijf informeert u tijdig over uw verwachte ophaal- en afzettijd als u nieuw bent in het Driestroom groepsvervoer of als uw ophaal-/afzettijden sterk gaan veranderen. Uitzondering: vakantieperiodes (zie 'Bijzondere omstandigheden' hierna).

### Bijzondere omstandigheden: vakantieperiodes en extreme weersomstandigheden

- in vakantieperiodes (vooral de zomer-vakantie) kunnen de ophaal- en afzettijden per dag sterk variëren door steeds wisselende bezetting van de taxi. Ook de chauffeur en/of het taxibedrijf kan afwijken van wat u gewend bent. Graag uw begrip ervoor dat het voor CTS, de taxibedrijven of de dagbestedingslocaties onmogelijk is in deze periode alle wijzigingen voortdurend aan u door te geven;
- bij extreme weersomstandigheden (bijv. zeer zware sneeuwval of storm) kan het vervoer in verband met de veiligheid worden aangepast of zelfs worden gestaakt. Bij twijfel kunt u actuele informatie vinden op de website van Driestroom: [www.driestroom.nl](http://www.driestroom.nl). Uiteraard kunt u ook telefonisch contact opnemen met CTS: 024 - 240 29 60.

## Aan welke spelregels moet u zich houden/waar moet u rekening mee houden

### Vooraf

- Driestroom heeft CTS de opdracht gegeven de ritten naar en vanaf dagbesteding zo efficiënt in te delen, waardoor het helaas niet mogelijk is rekening te houden met de individuele wensen van u of uw thuis-/woon-situatie;
- hoewel CTS streeft naar een zo groot mogelijke continuïteit, kan een vaste chauffeur niet worden gegarandeerd;
- door verschillen in bezetting en bestemmingen van de taxi kunnen de ophaal-/afzettijden per dag afwijken;
- ook afgesproken ophaal- en afzettijden kunnen door verschillende oorzaken soms afwijken, bijv. door verkeersdrukte of afwezigheid van medereizigers;
- alleen bij afwijkingen van meer dan 15 minuten wordt u door de chauffeur of het taxibedrijf geïnformeerd.

### Voor, tijdens en na de rit

- u moet 's morgens op de afgesproken tijd en plaats klaarstaan;
- de chauffeur blijft bij de taxi, indien nodig wordt u door ouder(s)/ verzorger(s) of medewerkers van uw woonlocatie naar het voertuig begeleid;
- als u mobiel bent, gaan we er vanuit dat de taxi uiterlijk twee minuten na aankomst bij uw woonadres weer kan vertrekken; als u afhankelijk bent van een rolstoel is dat vijf minuten;
- u gaat zitten op de plaats die de chauffeur aanwijst;
- als u epilepsie heeft, mag u niet voorin naast de chauffeur zitten vanwege de risico's voor uzelf en uw medereizigers als u een aanval mocht krijgen;
- u doet de veiligheidsgordel(s) om op het

- moment dat en op de manier waarop de chauffeur dat aangeeft, zo nodig helpt de chauffeur u daarbij;
- u houdt de gordel om totdat de chauffeur zegt dat u hem mag losmaken of hem voor u losmaakt;
- u gedraagt zich netjes naar de medereizigers en de chauffeur, als u dit niet doet is de chauffeur verplicht dat te melden bij uw dagbestedingslocatie en bij CTS;
- tijdens de rit blijft u af van de bagage of andere spullen van de medereizigers of chauffeur;
- u mag in de bus of taxi niet eten of drinken vanwege verstikkingsgevaar;
- indien nodig is bij uw thuiskomst iemand aanwezig om u op te vangen en/of u van de taxi naar binnen te begeleiden.

### Doorgeven van mutaties, speciale wensen en dergelijke

- u mag niets rechtstreeks met de chauffeur afspreken en/of regelen;
- af- en aanwezigheidsmeldingen moet u doorgeven aan CTS zoals:
  - ziek- en betermeldingen;
  - vrije dag of korte vakantie;
  - tandarts- of doktersbezoek;
  - u kunt een af- of aanmelding doorgeven via [www.connexion.nl/](http://www.connexion.nl/) Driestroom;
- **het is erg belangrijk dat u zich zo vroeg mogelijk af- en weer aanwezig meldt, indien mogelijk in ieder geval vóór 12.00 uur 's middags op de werkdag voorafgaand aan uw afwezigheid;**
- aan latere afwezigmelding zijn voor Driestroom (vaak hoge) kosten verbonden;