



Vervoerreglement jeugdwet vervoer Limburg

Vervoerreglement voor alle reizigers in het jeugdwetvervoer vanaf augustus 2025

Versie 1

Inhoudsopgave

1.	<i>Algemeen</i>	4
1.1	Het vervoerreglement	4
1.2	Versie beheer	4
2.	<i>Jeugdwetvervoer en aangepast vervoer</i>	5
2.1	Gemeenten	5
2.2	Omnibuzz	5
2.3	Vervoerders	5
3.	<i>Uitvoering</i>	7
3.1	Eerste aanmelding	7
3.2	Adressen en bestemmingen	7
3.3	Aanvangs- en eindtijden	7
3.4	Ophaal- en afzetmarges	7
3.5	Individuele reistijd	7
3.1	Ophalen thuis	8
3.2	Hulpmiddelen en hulphond	8
3.3	Veiligheidsgordel	8
3.4	Veilig vervoer rolstoel	9
3.5	Vervoer scootmobiel of niet vastzetbare rolstoel	9
3.6	Indicaties	9
3.7	Verloren voorwerpen	10
4.	<i>Omgangsregels</i>	11
4.1	Vervoerder/chauffeurs	11
4.2	Ouders/verzorgers	12
4.3	Jeugdigen	13
4.4	Dagbesteding/behandelinstellingen	13
5.	<i>Spelregels voor specifieke situaties</i>	14
5.1	Vertraging	14
5.2	Chauffeur en de jeugdige treffen elkaar niet (loosmeldingen, no show)	14
5.3	Richtlijn ouder/verzorger niet thuis	14
5.4	Ongeval tijdens het vervoer	15
5.5	Ziekte van een jeugdige tijdens de rit	15
5.6	Calamiteiten/slecht weer	15
5.7	Reisverbod besmettelijke ziektes	16
5.8	Gedragsprotocol	16
6.	<i>Voertuigen</i>	17
6.1	Rolstoelvoertuigen	17
7.	<i>Wijzigingen/mutaties</i>	18
7.1	Afmeldingen	18
7.2	Betermeldingen	18
7.3	Het doorgeven van af- en betermeldingen	18
7.4	Structurele mutaties	18

7.5	Incidentele mutaties	19
8.	<i>Contactinformatie</i>	20
8.1	Algemeen	20
8.2	Klantenservice	20
9.	<i>Kwaliteit en tevredenheid</i>	21
9.1	Klachten	21
9.2	Communicatie	21
	<i>Bijlage</i>	22

1. Algemeen

1.1 Het vervoerreglement

Voor u ligt het vervoerreglement (VR) van Omnibuzz. Hierin staan de spelregels en andere belangrijke informatie over het jeugdwetvervoer van Omnibuzz. Dit document is bedoeld voor iedereen die bij Omnibuzz betrokken is, in de eerste plaats de jeugdigen en de ouders, maar ook familieleden of begeleiders, vervoerders, chauffeurs, medewerkers van Omnibuzz of deelnemende gemeenten, leden van de klachtencommissie enz. kunnen dit document gebruiken als informatiebron. De inhoud van het VR komt overeen met wat met de vervoerders is afgesproken. Er staat in wat jeugdigen en ouders/verzorgers mogen verwachten van Omnibuzz en onze vervoerders. Wanneer er andere of extra afspraken gemaakt worden, wordt dit in het vervoerreglement verwerkt. Grote wijzingen worden altijd eerst met gemeenten en belangengroeperingen besproken. De laatste versie (die op dat moment geldig is) vindt u op onze website. Elke versie heeft een versienummer en een kort overzicht met de veranderingen ten opzichte van de voorgaande versie. U kunt bij de klantenservice van Omnibuzz ook een papieren versie opvragen. Als u een papieren versie bewaart, kan het echter zijn dat de tekst niet meer op alle aspecten precies klopt. Voor de laatste informatie is het daarom beter op de website te kijken.

In het vervoerreglement staan de onderdelen van de dienstverlening waar de reiziger direct mee te maken kan krijgen. Om de leesbaarheid te vergroten, is gekozen voor een vereenvoudigde uitleg en zijn niet alle details opgenomen. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van het VR, beslist Omnibuzz samen met de gemeente hoe we er mee omgaan. Aan het VR kunnen geen rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan. Opmerkingen of suggesties over het VR kunt u doorgeven aan de klantenservice van Omnibuzz.

1.2 Versie beheer

Versie	Ingangsdatum	Vervaldatum
1	1 augustus 2025	

2. Jeugdwetvervoer en aangepast vervoer

Als een jeugdige niet zelfstandig naar de dagbesteding of behandellocatie kan reizen en/of de ouders/verzorgers het jeugdige niet naar de behandellocatie of dagbesteding kunnen brengen, dan kan het zijn dat de jeugdige voor jeugdwetvervoer in aanmerking komt. Het kan zijn dat de instellingslocatie welke gespecialiseerd is in een bepaalde zorg die een jeugdige behoeft, niet in de nabijheid van het woonadres is. Om in aanmerking te komen voor het jeugdwetvervoer, dient de gemeente waar de jeugdige woont in samenwerking met het centrum jeugd en gezin een indicatie hiervoor te verstrekken.

2.1 Gemeenten

De gemeente in samenwerking met centrum jeugd en gezin beslist aan de hand van de gemeentelijke regels of het jeugdige in aanmerking komt voor het jeugdwetvervoer (aangepast vervoer), op welke dagen hier gebruik van gemaakt mag worden en naar welke adressen gereisd mag worden. Als de jeugdige hiervoor in aanmerking komt, ontvangt de ouder/verzorger een beschikking en zal de jeugdige door centrum jeugd en gezin bij Omnibuzz worden aangemeld om het vervoer te starten. Omnibuzz is momenteel verantwoordelijk voor het jeugdwetvervoer van de gemeenten Echt-Susteren, Maasgouw, Nederweert en Weert. Hier kunnen eventueel nog andere Limburgse gemeenten aan worden toegevoegd.

2.2 Omnibuzz

Omnibuzz werkt in opdracht van deze vier gemeenten en verzorgt met ingang van 1 augustus 2025 het jeugdwetvervoer in het kader van de Wet jeugdzorg voor hen. Omnibuzz zorgt voor de dagelijkse uitvoering van het vervoer en stuurt de uitvoerende taxibedrijven aan. Wij zijn de spil tussen de ouders/verzorgers, jeugdigen, gemeenten en vervoerders. Ook zorgen wij voor het beheer van het contract, het controleren op de kwaliteit van het vervoer en het voldoen aan de afspraken. Hierbij proberen wij het vervoer steeds te verbeteren en te zorgen dat alle jeugdigen op een goede manier op de locatie komen. De kernwaarden van Omnibuzz sluiten aan op de wensen van de aangesloten gemeenten en luiden:

- » Klantgericht en betrouwbaar;
- » Kostenefficiënt en duurzaam;
- » Innovatief en flexibel;
- » Kwaliteit en deskundigheid;
- » Ethiek en integriteit.

De missie volgt uit de kernwaarden: Goed, veilig, betrouwbaar en betaalbaar doelgroepenvervoer voor nu en later.

2.3 Vervoerders

De vervoerder zorgt voor de planning en uitvoering van de ritten voor het jeugdwetvervoer van Omnibuzz. Deze werkt zoveel mogelijk met vaste routes met dezelfde jeugdigen en vaste ophaal- en afzettijden. Ook zorgt deze dat er voldoende chauffeurs en voertuigen zijn om deze ritten goed uit te voeren.

Omnibuzz controleert de plannings en of de vervoerder zich aan de afspraken houdt. Indien nodig, spreken wij de vervoerder hierop aan. In elk geval overleggen we een paar keer per jaar met de vervoerder om de uitvoering van het vervoer in de gaten te houden.

3. Uitvoering

Binnen het jeugdwetvervoer is het uitgangspunt dat het vervoer zoveel als mogelijk via een vaste structuur wordt uitgevoerd. We gaan uit van een ritplanning waarbij voor iedere jeugdige een vaste planning heeft van ritten. Dat betekent afgesproken vaste tijdstippen, voertuig, medepassagiers etc. Om rust en duidelijkheid op de routes te krijgen, hebben jeugdigen een vaste zitplaats in het voertuig. De chauffeur let erop dat iedereen zich hieraan houdt. In het jeugdwetvervoer vindt zogenoemde "warme overdracht" plaats. Dit houdt in dat de jeugdige bij het huisadres/instelling aan een aanwezig iemand wordt overgedragen.

3.1 Eerste aanmelding

De gemeente/CJG meldt de jeugdige aan bij Omnibuzz. De jeugdige kan dan na (maximaal) vijf werkdagen daadwerkelijk reizen.

3.2 Adressen en bestemmingen

Het jeugdwetvervoer is uitsluitend bestemd voor vervoer naar en van de instelling en dus niet voor vervoer naar andere activiteiten dan geïndiceerde zorg. Ophaaladressen kunnen alleen gewijzigd worden via de gemeente/CJG en daarbij dient rekening te worden gehouden met de verwerkingstijd van 5 werkdagen.

3.3 Aanvangs- en eindtijden

Voor de planning van het vervoer gaan we uit van de tijden zoals die worden doorgegeven door de gemeente/CJG bij aanmelding van de jeugdige bij Omnibuzz.

3.4 Ophaal- en afzetmarges

De jeugdige dient tussen de vijf en vijftien minuten voor aanvangstijd aanwezig te zijn en ook maximaal vijftien minuten na eindtijd opgehaald te worden. Bij vertraging en/of calamiteiten neemt de vervoerder zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, behandellocatie).

3.5 Individuele reistijd

Onder individuele reistijd wordt verstaan: de tijd die een jeugdige in het voertuig doorbrengt vanaf het moment dat het jeugdige in het voertuig stapt tot het moment dat hij uitstapt. De vervoerder dient er rekening mee te houden dat de reistijd voor elke jeugdige zo kort mogelijk is. Elke jeugdige mag maximaal een uur per rit in het voertuig zitten, ook als andere reizigers onderweg opgehaald worden. Hierbij is al rekening gehouden met normaal te verwachten drukte en files op de weg. Voor de adressen die verder weg liggen, gelden andere regels. Als de locatie te ver weg is om binnen een uur te bereiken, mag de vervoerder langer over de rit doen. Dan is de regel dat de rit hoogstens drie kwartier langer mag duren dan een rechtstreekse rit. Dit mag de vervoerder alleen maar doen met toestemming van Omnibuzz.

3.6 Ophalen thuis

Jeugdigen hebben een vaste reistijd en vaste ophaaltijd. Dit wordt door Omnibuzz gecommuniceerd. Het vermelde tijdstip is leidend, maar kan iets fluctueren door afmeldingen en/of drukte op de weg. Het kan dus zijn dat de vervoerder een paar minuten eerder voor komt rijden. Wij verwachten dat ouders/verzorgers rekening hiermee houden en zorgen dat de jeugdige op tijd klaar zijn, zodat ze kunnen instappen zodra het voertuig voorrijdt.

3.7 Hulpmiddelen en hulphond

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger of kinderstoel, noodzakelijk of gewenst zijn. De vervoerder moet standaard hulpmiddelen beschikbaar stellen. Deze hulpmiddelen blijven in het voertuig achter en reizen niet mee met het jeugdige. Als jeugdigen eigen afwijkende hulpmiddelen nodig hebben, zoals aangepaste kinderzitjes, zitverhogers of speciale meerpuntsgordels, zorgen de ouders/verzorgers ervoor dat deze hulpmiddelen beschikbaar zijn bij aanvang van de rit. Dit (afwijkende) hulpmiddel blijft niet in het voertuig achter, omdat het voertuig dan kan worden ingezet voor andere ritten. De jeugdige moet dit hulpmiddel dus zowel op het verblijfsadres als op de bestemmingslocatie mee uit het voertuig nemen. Dit betekent dat deze worden opgeslagen op de locatie tot aan de terugrit. Ouders/verzorgers adviseren wij om hier duidelijke afspraken over te maken met de locatie waar de jeugdige naartoe gaat. Als een jeugdige een hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer, dan kan dat ook. Een hulphond gaat uiteraard altijd met de jeugdige mee.

De gemeente/CJG geeft bij Omnibuzz en de ouders aan dat een jeugdige gebruik maakt van een hulpmiddel of bijvoorbeeld een bijzondere indicatie heeft. De vervoerder houdt hiermee rekening in de planning/uitvoering. De volgende hulpmiddelen kunnen meegenomen worden:

- » Opvouwbare rolstoel
- » Rolstoel
- » Rollator
- » Hulphond
- » Kinderstoel
- » Zitverhoger
- » Gordelkapje
- » Meerpuntsgordel

Andere hulpmiddelen mogen in principe niet mee met Omnibuzz. Er geldt een maximumformaat van een hulpmiddel dat mee kan met het vervoer vanwege de afmetingen van de lift. Om die reden kunnen hulpmiddelen als een fiets, driewieler, (vastframe-)handbike of rolstoelmotor (speedy) niet mee.

3.8 Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig is verplicht de veiligheidsgordel te gebruiken, ook jeugdigen in een rolstoel. De chauffeur vertrekt niet voordat iedereen de gordel vast heeft gemaakt.

Indien nodig helpt de chauffeur het jeugdige bij het vastmaken. Wanneer het jeugdige om medische redenen geen gordel kan dragen, kan de ouder/verzorger een ontheffing aanvragen bij het CBR. De ontheffing wordt vervolgens geregistreerd door Omnibuzz. Als de jeugdige een aparte gordelgeleider (gordelclip) nodig heeft, dient de ouder/verzorger deze zelf aan te schaffen en mee te geven tijdens het vervoer van Omnibuzz. Een gordelgeleider die het heupdeel met het diagonale deel verbindt mag niet. Een aparte gordelgeleider mag alleen gebruikt worden door jeugdigen kleiner dan 1,50 meter die te zwaar zijn voor een zitverhoger (36 kilo of zwaarder).

3.9 Veilig vervoer rolstoel

Rolstoelvervoer zal uitgevoerd worden volgens de geldende richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer, de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR). De richtlijn stelt regels aan het vervoer zodat de rit in het belang van de jeugdigen, chauffeur en medereizigers veilig kan gebeuren. De chauffeur beoordeelt of een rolstoel veilig vervoerd kan worden volgens deze richtlijn. De chauffeur zorgt ervoor dat de rolstoel goed wordt vastgezet en voor het in- en uitrijden van de rolstoel als dat nodig is. Als een rolstoel niet veilig kan worden vastgezet/kan worden vervoerd, dan heeft de chauffeur het recht om een jeugdige niet te vervoeren. De chauffeur bergt het rolstoelvastzetmateriaal goed op, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of het in- en uitstappen.

3.10 Vervoer scootmobiel of niet vastzetbare rolstoel

Jeugdigen 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 normale zitplaats plaatsnemen. De chauffeur is verantwoordelijk voor het in- en uitrijden van het hulpmiddel, de jeugdige stapt in via de normale ingang. Vanwege de veiligheid mogen jeugdigen nooit lopend via de lift het voertuig betreden, ook niet als zij gebruikmaken van een looprek of rollator. De chauffeur duwt het hulpmiddel via de lift naar binnen en zet hem vast als bagage. Voorwaarde is dat het hulpmiddel vastzetogen heeft, waardoor deze goed kan worden vastgezet. Ook voor overige rolstoelgebruikers geldt dat, als zij de overstap kunnen maken naar een reguliere zitplaats, dit altijd veiliger is.

3.11 Indicaties

Daarnaast kan een gemeente/CJG de volgende bijzondere indicaties toekennen aan een individuele jeugdige.

3.11.1. Rolstoel vervoer

Als een jeugdige in een rolstoel van/naar de instelling reist, wordt dit door CJG doorgegeven aan Omnibuzz en dan zorgen wij dat een rolstoelbus de jeugdige komt ophalen.

3.11.2. Individueel vervoer

Als een jeugdige individueel van/naar de behandellocatie moet reizen, wordt dit door CJG doorgegeven aan Omnibuzz en dan zorgen wij dat de jeugdige niet met andere reizigers gecombineerd wordt en dus elke rit alleen en rechtstreeks reist.

3.11.3. Begeleiding

Als blijkt dat dit nodig is, kan begeleiding in een voertuig tijdens de ritten worden ingezet. CJG geeft dit dan aan Omnibuzz door. Begeleiding wordt in eerste instantie vanuit de ouder/verzorger geregeld, maar kan ook vanuit de vervoerder worden ingezet. De vervoerder zorgt in elk geval voor een zitplaats voor de begeleider in het voertuig.

3.11.4. Kleinschalig vervoer

Als een jeugdige in een kleinere groep van/naar de behandellocatie moet reizen, wordt dit door CJG doorgegeven aan Omnibuzz via de indicatie kleinschalig vervoer. Wij zorgen dan dat de jeugdige met maximaal drie andere reizigers gecombineerd worden.

3.11.5. Persoonlijke overdracht

Soms is het noodzakelijk dat de chauffeur op locatie van ophalen en/of bestemming een persoonlijke warme overdracht verzorgt naar de begeleider/verzorger van de jeugdige. Hiervoor kan het noodzakelijk zijn dat de chauffeur de jeugdige begeleidt van of tot achter de voordeur. Als dit noodzakelijk is dan wordt door CJG dit doorgegeven aan Omnibuzz. Wij zorgen dan dat er een persoonlijke overdracht zal plaatsvinden. Als niemand aanwezig is om de jeugdige op locatie van bestemming 'over te nemen', mag de chauffeur niet vertrekken of moet de chauffeur – in het uiterste geval – de jeugdige weer meenemen. Bij deze indicatie ligt dus een belangrijk deel van de verantwoordelijkheid bij de jeugdige en/of diens begeleider/verzorger, in de zin van een verplichting dat iemand aanwezig is om de jeugdige over te nemen, zodat de vervoerder de rit volgens indicatie uit kan voeren. Omnibuzz zal – indien nodig – de begeleider/verzorger aanspreken op deze verantwoordelijkheid.

3.11.6. Indicatie personenauto

Als een jeugdige niet in een taxibus vervoert kan worden dan kan CJG een indicatie Personenauto toekennen aan een jeugdige. Wij zorgen dan dat de vervoerder met een personenauto zal voorrijden.

3.12 Verloren voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, neemt de chauffeur dit mee naar de centrale. Als de jeugdige iets verloren of vergeten is in het voertuig, dan neemt de ouder/verzorger contact op met Omnibuzz. Daar wordt genoteerd wat kwijt is geraakt en de gegevens van de jeugdige. Omnibuzz neemt contact op met de ouder/verzorger of het voorwerp wel of niet is gevonden. De ouder/verzorger kan het verloren voorwerp dan zelf ophalen bij de vervoerder, maar het kan ook de volgende reisdag door de chauffeur meegenomen worden en teruggegeven aan de jeugdige.

4. Omgangsregels

Voor Omnibuzz, vervoerders, reizigers, ouder/verzorger en scholen gelden een aantal omgangsregels. Om te zorgen voor goed en veilig vervoer is het van belang dat iedereen zich houdt aan deze regels. De spelregels waar iedereen zich aan dient te houden, hebben we op een rijtje gezet. Zodra de gedragsregels overtreden worden, treedt het gedragsprotocol in werking, zie paragraaf 5.8.

4.1 Vervoerder/chauffeurs

De volgende eisen zijn van toepassing voor de chauffeur. De chauffeur:

- » Is in het bezit van een chauffeurspas.
- » Heeft de training Levensreddend handelen of gelijkwaardig afgerond.
- » Is als chauffeur herkenbaar door bijvoorbeeld bedrijfskleding (sweater of blouse is voldoende) en/of duidelijk zichtbare badge en is correct gekleed.
- » Moet zich op verzoek van een betrokkene zijn/haar bedrijfslegitimatie kunnen overhandigen.
- » Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan naar de weersomstandigheden.
- » Heeft een servicegerichte instelling en past goede sociale vaardigheden toe.
- » Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.
- » Heeft een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoersgebied.
- » Heeft een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- » Heeft kennis en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals rolstoelen en rollators.
- » Kan de navigatieapparatuur in het voertuig bedienen.
- » Kan de registratieapparatuur in het voertuig bedienen en heeft kennis van de te gebruiken statusmeldingen.
- » Ziet erop toe dat er in de vervoermiddelen geen dranken en voedingsmiddelen worden gebruikt, met uitzondering van jeugdigen die dit om medische redenen moeten.
- » De chauffeurs dienen op de hoogte te zijn van (en weet te handelen in van voorkomende situaties) de spelregels, reglementen en protocollen van het jeugdwetvervoer.

Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld:

- » Indien de jeugdige niet gereed staat, meldt de chauffeur zich (belt aan of belt telefonisch, afhankelijk van de situatie).
- » De chauffeur respecteert de wachttijd.
- » De chauffeur helpt met in- en uitstappen, mocht dat wenselijk zijn.
- » De chauffeur mag een jeugdige alleen ophalen of afzetten op het adres dat hij van de planning heeft doorgekregen. Vanwege veiligheidsredenen mag hier zonder toestemming van Omnibuzz niet van worden afgeweken.

- » Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een jeugdige toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig.
- » Zorgt dat het voertuig zodanig geparkeerd wordt dat de jeugdige geen gevaarlijke verkeerssituaties hoeven te overbruggen.
- » Ziet erop toe dat de jeugdige daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de bestemmingslocatie.
- » Zorgt er in uitzonderingssituaties én uitsluitend in opdracht van de opdrachtgever voor dat de jeugdige achter de voordeur van de bestemming worden afgezet. Tijdens de warme overdracht blijven er nooit jeugdigen alleen in het voertuig achter. Hier vindt altijd overleg plaats tussen de eventuele begeleider dan wel de contactpersoon van de bestemming.
- » Zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling moet voor ouder/verzorger, jeugdigen en chauffeur zichtbaar aanwezig zijn in het voertuig.
- » Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
- » Zorgt ervoor dat er altijd via een vaste rit wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door de vervoerder.
- » Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen.
- » Stelt bij problemen, waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat, onverwijld de betrokkenen (ouders/verzorgers, bestemmingslocatie en de vervoerder) op de hoogte. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten Omnibuzz zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte.
- » Ziet erop toe dat rolstoelen en jeugdigen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- » Bezit praktische vaardigheden over het vervoeren van rolstoelgebruikers.
- » Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en is op de hoogte van de meest actuele Code VVR (SFM).
- » Zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.
- » Heeft de training Cursus Rolstoel ABC van Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) afgerond.

4.2 Ouders/verzorgers

Om het vervoer goed te laten verlopen is het ook van belang dat ouders/verzorgers een actieve rol innemen. Als ouders/verzorgers zich niet houden aan de gedragsregels, kan dit gevolgen hebben voor de toekenning van het vervoer. Het volgende wordt van ouders/verzorgers verwacht m.b.t. het vervoer van hun jeugdige:

- » Ouders/verzorgers zorgen ervoor dat hun jeugdige klaar voor vertrek is als de taxi komt aanrijden. De chauffeurs mogen na 2 minuten weggrijpen als het jeugdige er niet is.
- » Ouders/verzorgers dienen thuis te zijn als hun jeugdige wordt gebracht. Als de chauffeur niemand aantreft op het aangegeven adres, dan maakt hij zijn route af en in de tussentijd worden ouders/verzorgers gebeld. Als aan het einde van de route ouders/verzorgers nog niet thuis en bereikbaar zijn, dan wordt het jeugdige overgedragen aan de politie (zie ook "richtlijnen ouders/verzorgers niet thuis").
- » Ouders/verzorgers dienen mutaties door te geven. Zie hiervoor hoofdstuk "Wijzigingen/mutaties"

- » Als het jeugdige ziek wordt op een bestemmingslocatie/dagbesteding/behandeling, dan dienen de ouders/verzorgers het jeugdige zelf te halen en direct af te melden voor het vervoer bij Omnibuzz.
- » Ouders/verzorgers zorgen altijd dat de actuele gegevens bekend zijn bij Omnibuzz. In geval van een calamiteit kan de vervoerder u bereiken.
- » Ouders/verzorgers bespreken de gedragsregels met hun jeugdige. Op deze manier weten de jeugdigen aan welke regels zij zich moeten houden in de taxi.
- » Ouders/verzorgers zijn verantwoordelijk voor de schade die hun jeugdige aan de taxi of anderen toebrengt.
- » Ouders/verzorgers zorgen (na goedkeuring van gemeente) voor begeleiding wanneer dit voor hun jeugdige noodzakelijk is.
- » Ouders/verzorgers gedragen zich respectvol en fatsoenlijk richting chauffeur/jeugdigen.

4.3 Jeugdigen

Om te zorgen voor veilig vervoer is het van belang dat jeugdigen zich aan bepaalde regels houden. Als jeugdigen zich niet houden aan de gedragsregels, kan dit gevolgen hebben voor de toekenning van het vervoer. Het jeugdige:

- » Stapt rustig in en uit.
- » Gaat zitten op de vaste plek die de chauffeur heeft aangewezen en blijft tijdens de rit rustig zitten.
- » Doet de veiligheidsgordel om en houdt deze de hele rit om.
- » Gedraagt zich netjes, is aardig tegen anderen en gebruikt geen scheldwoorden of onfatsoenlijke taal.
- » Blijft van andere reizigers af.
- » Luistert naar de chauffeur.
- » Eet, drinkt of rookt niet in de taxi.
- » Mag geen foto's of filmpjes maken van anderen in de taxi.
- » Heeft respect voor andermans spullen en blijft hiervan af.
- » Mag geen ramen of deuren open- of dichtmaken.
- » Blijft zitten totdat de taxi de plaats van bestemming heeft bereikt en stil staat.
- » Mag de taxi niet beschadigen of vuil maken;

4.4 Dagbesteding/behandelinstellingen

Ook de bestemmingslocaties hebben een rol om het vervoer zo goed mogelijk te laten verlopen. De locatie:

- » Zorgt voor opvang als de jeugdigen daar aankomen.
- » Zorgt ervoor dat de jeugdigen op een vastgestelde plaats wachten en draagt ze over aan de chauffeur.
- » Zorgt (samen met de chauffeur) ervoor dat de jeugdigen op tijd, zo vlot mogelijk en veilig instappen.
- » Vangt de jeugdigen op bij de hoofdingang.

5. Spelregels voor specifieke situaties

5.1 Vertraging

De routes worden door de vervoerder gepland. Hierbij wordt er rekening gehouden met de adressen, maximale reistijd en indicaties. De normale ophaal- en afzettijden worden doorgegeven aan ouders/verzorgers. Als de vaste tijden wijzigen, dan worden ouders/verzorgers hiervan op de hoogte gebracht. Uiteraard kan een chauffeur onderweg altijd te maken krijgen met onverwachte omstandigheden in het verkeer. Ook dan brengt de vervoerder de ouders/verzorgers en/of de instelling op de hoogte van de vertraging. Hierdoor zijn ouders/verzorgers altijd op de hoogte hoe laat hun jeugdige ongeveer wordt opgehaald/afgezet en zijn de bestemmingslocaties op de hoogte van eventuele vertraging.

5.2 Chauffeur en de jeugdige treffen elkaar niet (loosmeldingen, no show)

Als de chauffeur voor niets aan de deur komt, omdat het jeugdige – zonder afmelding - niet meegaat of er niemand thuis is, spreken we van een loosmelding. In dat geval dan neemt de vervoerder contact op met de ouders/verzorgers om te informeren of de jeugdige toch nog mee gaat en of overige ritten wel door dienen te gaan. De vervoerder heeft geen mogelijkheid om langer te wachten dan de afgesproken wachttijd, want dan lopen de andere reizigers in hetzelfde voertuig vertraging op. Als er niemand thuis is, wordt de loosmelding doorgegeven aan Omnibuzz en nemen we contact op over eventuele afmeldingen van de vervolgritten. Als de jeugdige zich voor de terugrit niet bij de instelling bevindt en de terugrit dus wordt losgemeld, neemt Omnibuzz contact op met ouders/verzorgers over de vervolgritten.

Als ritten van eenzelfde jeugdige regelmatig loos gemeld worden, zal Omnibuzz met de ouder/verzorger in gesprek gaan.

5.3 Richtlijn ouder/verzorger niet thuis

Als de chauffeur met de jeugdigen bij de bestemming/thuisadres aankomt, maar er is niemand thuis, zal de chauffeur het volgende doen:

- » Chauffeur neemt contact op met de vervoerder. De vervoerder neemt contact op met ouders/verzorgers of met een andere contactpersoon die op de lijst met noodnummers voor het jeugdige voorkomt;
- » Chauffeur neemt het jeugdige mee in taxi en maakt de route af. In de tussentijd wordt door de vervoerder continu geprobeerd om de ouders/contactpersonen telefonisch te bereiken;
- » Chauffeur gaat daarna terug naar het adres waar het jeugdige moet worden afgezet. Als nog steeds niemand aanwezig is op het adres, dan neemt de chauffeur opnieuw contact op met de vervoerder;
- » Als de ouders/verzorgers nog niet bereikbaar zijn en er ook nog niemand thuis is, dan wordt het jeugdige overgedragen aan de politie.
- » Als de ouders/verzorgers wel bereikbaar zijn, dan worden zij op de hoogte gebracht dat het jeugdige naar het adres dat op de planning staat wordt gebracht. Hier mag niet van worden afgeweken. Als er niemand op dat adres aanwezig kan zijn, dan wordt het jeugdige overgedragen aan de politie.

- » Van dit voorval wordt melding gemaakt bij Omnibuzz. Als dit herhaaldelijk bij dezelfde jeugdige voorkomt, zal Omnibuzz met de ouder/verzorger in gesprek gaan.

5.4 Ongeval tijdens het vervoer

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

- » Chauffeur zorgt voor eigen veiligheid;
- » Chauffeur zorgt voor veiligheid van de reizigers;
- » Chauffeur neemt contact op met de vervoerder en belt afhankelijk van de situatie/ongeval 1-1-2;
- » De vervoerder zorgt voor:
- » Informeren ouders/verzorgers;
- » Informeren instelling;
- » Informeren Omnibuzz;
- » Vervangend vervoer;
- » Ondersteuning chauffeur ter plekke van het ongeval;
- » Van dit voorval wordt door de vervoerder altijd melding gemaakt bij Omnibuzz.

5.5 Ziekte van een jeugdige tijdens de rit

- » Het kan voorkomen dat een jeugdige 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 het jeugdige 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 zorgt voor:
- » Informeren ouders/verzorgers
- » Informeren instelling
- » Vervangend vervoer voor de overige reizigers die op dat moment in het voertuig zitten.
- » Van dit voorval wordt door de vervoerder melding gemaakt bij Omnibuzz.

5.6 Calamiteiten/slecht weer

In het jeugdwetvervoer staat veiligheid voorop, de uitvoering van het vervoer moet altijd verantwoord plaats kunnen vinden. Soms zijn er externe omstandigheden, zoals extreme weersomstandigheden (bijvoorbeeld sneeuw of hitte) of andere calamiteiten, waardoor een veilige uitvoering van de ritten niet gegarandeerd kan worden. Het gaat hierbij nadrukkelijk om omstandigheden waar vervoerders geen invloed op hebben. Omnibuzz heeft een 'Protocol calamiteiten/ onvoorziene omstandigheden Omnibuzz vervoer' dat in dit soort situaties in werking treedt.

In deze extreme gevallen kan het zijn dat de geplande ritten niet uitgevoerd kunnen worden. Ouders/verzorgers waarvan het telefoonnummer beschikbaar is, worden door Omnibuzz gebeld wanneer de jeugdigen niet meer opgehaald kunnen worden. Worden jeugdigen ondanks slechte weersomstandigheden toch nog vervoerd, dan dient er rekening te worden gehouden met vertraging en/of langere reistijden.

5.7 Reisverbod besmettelijke ziektes

Omnibuzz kan - in het belang van alle andere reizigers - een reisverbod instellen wanneer een reiziger een besmettelijke ziekte heeft of op een bestemmingslocatie een besmettelijk virus (zoals bijvoorbeeld het NORO-virus) is aangetroffen. Wij vragen scholen die door besmetting zijn getroffen, dit zelf onmiddellijk bij Omnibuzz te melden.

5.8 Gedragsprotocol

Omnibuzz wil dat haar medewerkers iedereen met respect behandelen en te woord staan. De medewerkers mogen andersom ook een respectvolle benadering van de jeugdigen en ouders/verzorgers verlangen. Daarom zijn gedragsregels opgesteld voor iedereen. Jeugdigen en ouders/verzorgers kunnen gebruik maken van de klachtenregeling. Wanneer een jeugdige ongewenst gedrag vertoont, worden de stappen zoals opgenomen in het gedragsprotocol doorlopen. Er is sprake van onacceptabel gedrag wanneer verbaal en/of fysiek geweld, discriminatie, seksuele of overige intimidatie wordt gebruikt. Agressie in het vervoer wordt niet als normaal beschouwd en absoluut niet getolereerd. Omnibuzz heeft hierin een regievoerende rol en zal zo nodig gemeenten en vervoerder hierin betrekken. Zoals opgenomen in het gedragsprotocol kunnen sancties opgelegd worden bij het niet naleven van de vervoersregels, o.a. kan besloten worden een jeugdige een waarschuwing te geven en bij aanhoudend ongewenst gedrag kan besloten worden de jeugdige tijdelijk of definitief te schorsen. Het gedragsprotocol kunt u opvragen bij de klantenservice van Omnibuzz.

6. Voertuigen

Omnibuzz stelt veel eisen aan de auto's en busjes waar de vervoerder de jeugdigen mee vervoert. Omnibuzz hecht grote waarde aan een uniforme uitstraling van de voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van het vervoer. De vervoerders zijn verantwoordelijk voor de voertuigen en Omnibuzz controleert hierop.

Voor de jeugdigen zijn vooral de volgende eisen aan de voertuigen van belang:

- » Het voertuig moet comfortabel, binnen en buiten representatief, goed onderhouden, en rookvrij zijn.
- » Voertuigen moeten bij aanvang rit schoon en schadevrij zijn.
- » De voertuigen zijn herkenbaar als voertuig van Omnibuzz-vervoer door middel van bestickering/belettering.
- » In het voertuig moeten aanwezig zijn: blusapparaat, verbandtrommel, noodhamer, gordelsnijder.
- » De voertuigen hebben een goedwerkende navigatie- en communicatieapparatuur.
- » De voertuigen hebben registratieapparatuur die de ritdata vastlegt, zoals dat door Omnibuzz wordt gevraagd en moet ritinformatie, indicaties en aanvullende adresinformatie weergeven voor de chauffeur.
- » De voertuigen hebben een goed werkende airco of klimaatbeheersing.
- » De voertuigen zijn voorzien van een kinderslot.
- » De chauffeur kan vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle jeugdigen tijdens de rit zien.
- » Elke reiziger heeft zicht naar buiten.
- » Er moet voldoende ruimte zijn voor rollators, looprekken, inklapbare rolstoelen en handbagage.
- » Bij vervoer met een personenauto mogen maximaal drie reizigers vervoerd worden op de achterbank.
- » Alle zitplaatsen zijn voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor alle reizigersgroepen.
- » De voertuigen zijn toegankelijk om de jeugdigen met eventuele bijbehorende indicaties passend te vervoeren.

6.1 Rolstoelvoertuigen

- » De opdrachtnemer moet voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en) beschikbaar stellen.
- » De rolstoelvoertuigen zijn zo ingericht dat rolstoelen volgens de Code VVR (SFM) vastgezet kunnen worden.
- » Er worden zoveel mogelijk rolstoelgebonden jeugdige in hetzelfde voertuig naar dezelfde bestemming vervoerd.
- » De voertuigen hebben een lift of oprijplaat waarmee het inrijden van de rolstoel veilig kan gebeuren.
- » Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden.

7. Wijzigingen/mutaties

7.1 Afmeldingen

Wanneer een jeugdige door ziekte of om andere redenen niet mee kan gaan, moeten de ouders/verzorgers dit in alle gevallen direct aan Omnibuzz doorgeven. Wanneer een jeugdige overdag (tijdens behandeling/dagbesteding) ziek wordt, neemt de instelling contact op met de ouders/verzorgers. De ouders/verzorgers dienen het vervoer van het zieke jeugdige naar huis zelf te regelen en dienen deze ziekmelding ook aan Omnibuzz door te geven. Na een ziekmelding vindt geen vervoer plaats, totdat Omnibuzz een betermelding ontvangen heeft. Als de ouders/verzorgers weten voor welke periode de jeugdige niet naar de instelling kan komen, kunnen ze de afwezigheid met een einddatum direct doorgeven. Er wordt dus onderscheid gemaakt tussen een afmelding (met einddatum) en ziekmelding (zonder einddatum).

7.2 Betermeldingen

Een betermelding (na ziekte) moet de ouder/verzorger één dag voor de (her)start van een geplande rit doorgeven aan Omnibuzz. Deze melding moet ingediend zijn voor 17:00 uur. Als de betermelding later binnenkomt dan 17:00 uur, kan het vervoer van de betreffende jeugdige voor de volgende reisdag niet gegarandeerd worden.

7.3 Het doorgeven van af- en betermeldingen

Wij vragen de ouders/verzorgers de af- en betermeldingen zo vroeg mogelijk door te geven, zodat de vervoerder niet voor niets voor komt rijden of de jeugdige niet meer mee kan. Afmeldingen of betermeldingen kunnen niet rechtstreeks bij de chauffeur worden gemeld. Het doorgeven van een afmelding kan telefonisch worden doorgegeven.

7.4 Structurele mutaties

Een structurele mutatie kan gevolgen hebben voor de beschikking die is afgegeven door de gemeente. Het gaat dan over bijvoorbeeld:

- » Verhuizing jeugdige
- » Toevoegen/vervallen van dag/dagdeel
- » Toevoegen/vervallen extra adres
- » Wisseling van instelling/locatie
- » Wijziging van Indicaties

Deze structurele mutaties dienen aangevraagd te worden bij de gemeente/CJG waar het jeugdige woont. Een structurele mutatie wordt na goedkeuring door CJG aan Omnibuzz doorgegeven. Dit kan maximaal vijf werkdagen duren. Deze verwerkingstijd hebben wij nodig, omdat de mutatie gevolgen kan hebben voor ophaal- afzettijden of de routesamenstelling.

7.5 Incidentele mutaties

Wekelijkse wisselingen/afwijkende schema's of dagelijks mutaties in adressen zijn niet toegestaan. Binnen het vervoer is sprake van een vaste structuur. Uitsluitend structurele mutaties zijn toegestaan.

8. Contactinformatie

8.1 Algemeen

Postadres: Postbus 99, 6160 AB Geleen

Website: <http://www.omnibuzz.nl/>

8.2 Klantenservice

Bij de klantenservice (tel: 0900-3310550) kunt u o.a. terecht voor:

- » Algemene klantinformatie
- » Doorgeven (sommige) wijzigingen
- » Ziekmeldingen, afmeldingen en betermeldingen
- » Informatie over ophaaltijden
- » Het indienen van klachten of vragen over klachten of hoorzitting
- » Gevonden voorwerpen

Contactgegevens:

- » Telefoonnummer: 0900-3310550
- » E-mail: ggz-vervoer@omnibuzz.nl
- » Let op: als u contact wilt opnemen vanuit het buitenland, kunt u bellen naar (+31) 46-457 4700.

Openingstijden:

- » Maandag t/m vrijdag 07.00-17.00 uur
- » Zaterdag & Zondag 07.00-12.00 uur
- » Feestdagen gesloten.

9. Kwaliteit en tevredenheid

Omnibuzz houdt de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid van de reizigers in de gaten. Hiervoor analyseert Omnibuzz de reisgegevens en voert kwaliteitscontroles uit in de eigen organisatie en bij de vervoerders. Om die reden worden telefoongesprekken met onze klantenservice opgenomen en drie maanden bewaard. Ook analyseren wij dagelijks de data die betrekking hebben op de uitgevoerde ritten. Op die manier kunnen wij de kwaliteit controleren en daar waar nodig actie ondernemen. Bij al onze activiteiten houden wij rekening met de privacy van de betrokken personen.

9.1 Klachten

Ondanks alle zorg die Omnibuzz aan het vervoer besteedt, kan het gebeuren dat een rit niet naar wens verloopt. U kunt dan contact opnemen met Omnibuzz. U dient uw klacht binnen 15 werkdagen telefonisch, schriftelijk of digitaal door te geven. Het is niet bedoeling klachten in te dienen bij anderen, zoals CJG, bestemming of bij een chauffeur. Enkel Omnibuzz neemt de klacht in behandeling en kan er ook daadwerkelijk iets mee doen. Wij verzoeken u vriendelijk om fouten in de uitvoering van onze ritten altijd bij Omnibuzz te melden en hierover een klacht bij Omnibuzz in te dienen. Deze informatie helpt ons namelijk om de dienstverlening te verbeteren.

Bij het indienen van een klacht, ontvangt u altijd een ontvangstbevestiging. Wij bekijken of de klacht ontvankelijk is en vervolgens stuurt Omnibuzz de klacht voor onderzoek door naar de vervoerder of de desbetreffende afdeling van Omnibuzz. U ontvangt altijd binnen maximaal 15 werkdagen na melding een inhoudelijk antwoord op uw klacht. Als u het niet eens bent met ons antwoord, dan kunt u binnen 15 werkdagen aangeven dat u gebruik wilt maken van een klachtenadviescommissie. De klachtenadviescommissie is een onafhankelijke commissie en betrokken bij de behandeling van en de advisering over de ingediende klachten tegen zowel Omnibuzz als de vervoerder en kan een advies uitbrengen over de afhandeling van een klacht. Voor de volledige Klachtenregeling Omnibuzz verwijzen wij u naar onze website.

9.2 Communicatie

Omnibuzz informeert jeugdigen en ouders/verzorgers op verschillende manieren over het vervoer. Onze klantenservice is dagelijks bereikbaar voor vragen en informatie. De meest actuele informatie is te vinden op onze website (<http://www.omnibuzz.nl/>), welke voldoet aan het hoogste niveau van het Waarmerk drempelvrij. Dit betekent dat de website voldoet aan de richtlijnen voor toegankelijke websites. Als een website toegankelijk is, kan deze door alle bezoekers goed worden gebruikt. Ook is de website dan beter vindbaar in zoekmachines.

Bijlage

- » Overzicht wijzigingen t.o.v. voorgaande versie. Dit is versie is, dus deze paragraaf is nog niet van toepassing.