

Q&A Vervoer

De taxi is te laat

In het portaal staat in de eerste kolom een indicatie van de ophaal- en aankomsttijd. Deze kan afwijken van de werkelijke ophaaltijd.

De actuele ophaaltijd staat verder in de regel. Dit is herkenbaar aan het blauwe blokje. Wanneer een cliënt is ingestapt wordt dit zwart.

Zie de instructie van DVG met de uitleg van de applicatie

De wachttijd is voorbij en de taxi is vertrokken

Kan ik nog vervoer regelen en hoe kan dit worden geregeld?

- Vervangend vervoer kan geregeld worden, maar pas nadat het andere vervoer is gereden. Een indicatie is vanaf 10.15 uur.
- Medewerkers kunnen kijken of ouders/verwanten/vrijwilligers vanuit het cliënten netwerk de cliënt alsnog weg kan brengen. Anders vanuit begeleiding of wachten op een vervangende taxi.

De taxi is niet zichtbaar in het systeem

- Soms is er geen internetverbinding waardoor de taxi niet zichtbaar is
- De taxi is nog niet vertrokken
- De boordcomputer maakt geen verbinding

Wanneer een taxirit niet zichtbaar is in het systeem kunt u contact opnemen met de Servicedesk van Severinus op telefoonnummer 040 – 258 63 11.

De reistijd is langer dan een uur

Onder reguliere omstandigheden streven wij naar de maximale reistijd van een uur. Een uitzondering hierop zijn weer- en verkeersomstandigheden.

Combinatie van cliënten in route is niet passend

Dit kunt u doorgeven aan de Servicedesk. Zij gaan met de vervoerder in overleg voor een passende oplossing.

Kan ik nog individueel woon-werkvervoer aanvragen?

Ja, dit kan maar dit moet voldoen aan bepaalde voorwaarden. Deze zijn bekend bij de Servicedesk. Aanvragen worden door de Servicedesk beoordeeld.

Voldoet het niet aan deze voorwaarden is individueel soms wel mogelijk maar worden de vervoerkosten in rekening gebracht bij de cliënt.

Kan ik woon - werk vervoer aanvragen buiten de reguliere woon- werk tijden?

Nee, we hanteren vaste tijden.

Hoe moet ik het vervoer afmelden?

Dit kan via het portaal van DVG zie hiervoor de handleiding

Kunt u niet in het portaal dan is de Servicedesk telefonisch bereikbaar op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 18.00 uur op telefoonnummer 040 – 258 63 11.

Hoe kan ik vervoer aanvragen?

- Voor interne cliënten kan het vervoer worden aangevraagd via Topdesk, tegel vervoer.
- Voor externe cliënten kan het vervoer worden aangevraagd via de dagbestedingslocatie .

Hoe kan ik een loosmelding voorkomen?

Meld een rit tijdig af. Bij voorkeur een werkdag van tevoren voor 17.00 uur.

Wanneer dit niet lukt is de Servicedesk op werkdagen van maandag tot en met vrijdag te bereiken vanaf 08.00 uur.

Waar kunnen we een klacht indienen over het vervoer?

Dit kan via het portaal van DVG. Wanneer u niet in het portaal kunt, is de Servicedesk op werkdagen van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tussen 08.00 en 18.00 uur op telefoonnummer 040 – 258 63 11 of via de mail servicedesk@severinus.nl.

Wie betaalt een taxi als er een extra taxi moet komen?

- Als de cliënt de taxi mist vanuit thuis, dan komen de kosten voor rekening van de ouders/verzorgers van de cliënt.
- Mist de cliënt de taxi vanuit het woonhuis, dan landen de kosten op het vervoersbudget.
- Mist de cliënt de taxi vanuit de dagbesteding, dan landen de kosten op het vervoersbudget.

Let op: dit geldt alleen als de taxi de reguliere wachttijd heeft gewacht en de cliënt niet aantoonbaar in de buurt was om in te stappen. De eerste keer geven we een waarschuwing, maar als het zich blijft herhalen, dan worden kosten doorbelast.

Wie betaalt de kosten als een taxi te laat is en een medewerker moet langer blijven?

In het geval een medewerker langer moet blijven (buiten werktijd), omdat de taxi te laat is, meld dit dan bij de teammanager.

Wie betaalt de kosten van het vervoer als een medewerker een cliënt wegbrengt?

De medewerker kan deze kosten declareren in AFAS. De kosten kunnen alleen gedeclareerd worden in het geval de taxi te laat was.

Kunnen ouders-verzorgers vervoerkosten declareren als ze hun zoon/dochter zelf wegbrengen wanneer de taxi te laat is?

Ja, ouder-verzorgers kunnen in dit geval de vervoerkosten declareren.