

Kwaliteitshandboek Stichting Maashorst			
Naam document	Reglement Taxivervoer MKD	HKZ norm	8.1
Versiedatum	2004-05-01	Evaluatiedatum	2007-11-01
Autorisatie Datum	Directie Juni 2004	Auteur	Manager Zorg

AFSPRAKEN BETREFFENDE TAXIVERVOER VAN EN NAAR HET MKD.

Algemeen:

Op het MKD verblijven van maandag t/m vrijdag tussen 09.00 uur en 15.00 uur kinderen in de leeftijd van twee tot zeven jaar. Deze kinderen komen op het MKD omdat zij bijzondere zorg en begeleiding nodig hebben. Deze kinderen worden 's morgens van huis naar het MKD gebracht en 's middags weer van het MKD naar hun huisadres.

Voor het vervoer per taxi(bus) geldt:

- a) De kinderen moeten veilig worden vervoerd; (Veiligheidsriemen aan. Kinderzitjes en kindersloten op de deuren);
- b) De kinderen moeten op tijd worden vervoerd;
- c) Er dient nadrukkelijk rekening te worden gehouden met het feit dat het hier een speciale en kwetsbare groep betreft. Het gedrag van de meeste kinderen is meestal niet voorspelbaar voor de omgeving. Voor deze kinderen zijn regelmaat, duidelijkheid en vaste afspraken en vaste gezichten een vereist. Het taxibedrijf is hier verantwoordelijk voor.

Afspraken betreffende het vervoer per taxi worden schriftelijk vastgelegd.

Per door het taxibedrijf te vervoeren kind worden afspraken gemaakt. Te denken valt aan dagen, tijden, kindersitjes, plaats in de bus, etc.

Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en gaan naar het taxibedrijf, de ouders van het betreffende kind en de MKD-mentor van het kind.

Wijzigingen op de vastgelegde afspraken door de ouders, het taxibedrijf of het MKD lopen altijd via de mentor van het kind op het MKD. De mentor zorgt ervoor dat de wijziging schriftelijk worden vastgelegd en naar het taxibedrijf en de ouders gaan. Wijzigingen door ouders, welke van invloed zijn op de planning van het taxibedrijf, dienen tenminste 48 uur voor de ingangsdatum telefonisch te worden doorgegeven aan het MKD en de taxicentrale. Dit geldt niet voor dringende afmeldingen, zoals ziekte van het kind op de dag zelf.

Het taxibedrijf geeft wijzigingen (zoals nieuwe vaste chauffeur of een routewijziging) eveneens een week voor de wijziging door aan de teamleider van het MKD en de ouders. Bij ziekte van een chauffeur geeft het taxibedrijf dit zo snel mogelijk door aan de teamleider van het MKD.

De teamleider van het MKD informeert het taxibedrijf tijdig en schriftelijk over vakanties en sluitingsdagen.

Het taxibedrijf

- Het taxibedrijf is ervoor verantwoordelijk dat de kinderen van huis naar het MKD (en vice versa) worden vervoerd in taxi's en/of taxibusjes die schoon zijn en aan de veiligheidsvoorschriften voldoen. De taxi's dienen te voldoen aan de voorschriften van het rijksverkeersreglement voor groepsvervoer.
- Het taxibedrijf ziet erop toe dat de veiligheidsvoorschriften ook worden nageleefd. De kinderen dragen altijd een veiligheidsriem, er wordt gebruik gemaakt van voorgeschreven kindersitjes of stoelverkleiners en geactiveerde kindersloten op de deuren. Indien een kind op de voorstoel van de taxi(bus) wordt vervoerd, dient gebruik te worden gemaakt van een stoelverhoger en de driepuntsgordel.
- Iedere auto dient uitgerust te zijn met een volledige EHBO-kist, een brandblusser en een GSM en/of mobiele telefoon.
- De taxi of de taxibus dient afgestemd te zijn op het aantal veilig te vervoeren kinderen.
- Het taxibedrijf stelt de routes en de planning op, waarbij de reistijd per kind niet langer dan 45 minuten vanaf het moment van vertrek mag zijn. Een afschrift van de routes gaat naar het MKD.

Kwaliteitshandboek Stichting Maashorst

Naam document	Reglement Taxivervoer MKD	HKZ norm	8.1
Versiedatum	2004-05-01	Evaluatiedatum	2007-11-01
Autorisatie Datum	Directie Juni 2004	Auteur	Manager Zorg

- Indien een kind structureel te lang in een taxi zit, wordt er door het taxibedrijf een oplossing gezocht binnen de bestaande ritten. Mocht dit niet mogelijk zijn dan wordt er, na overleg met de teamleider, een extra taxi ingezet.
- In het belang van deze speciale groep kinderen wordt door het taxibedrijf een vaste chauffeur per kind (of groepje kinderen) aangewezen.
- Het vervoer betreft alleen het vervoer van kinderen van en naar het MKD. Alleen na overleg met het MKD kunnen incidenteel ouders of pedagogisch medewerkers als begeleiders meereizen.
- Bij externe weersomstandigheden kan, in overleg met het MKD, besloten niet of later te rijden.
- Het taxibedrijf is verantwoordelijk voor het geen hieronder het kopje "chauffeurs" staat vermeld.

De Chauffeurs

- Indien er een nieuwe vaste chauffeur wordt ingezet of indien er een nieuw kind per taxi vervoerd gaat worden, maakt de chauffeur kennis met de ouders en de MKD-mentor van het kind. Dit mede om de chauffeur te kunnen informeren over het kind en eventuele medische bijzonderheden, die bij het vervoer van belang zijn. Het taxibedrijf neemt hierin het initiatief.
- De chauffeur ziet erop toe dat de veiligheidsvoorschriften worden nageleefd. De kinderen dragen altijd een veiligheidsriem, er wordt gebruik gemaakt van voorgeschreven kinderzitjes of stoelverkleiners en geactiveerde kindersloten op de deuren.
- De chauffeur heeft een ritlijst met de namen, adressen en telefoonnummers en de vaste zitplaats van de kinderen. Ook een eventuele vervangende chauffeur is in het bezit van zo'n ritlijst en wordt goed geïnformeerd over aan- en/of afwezigheid van kinderen op de betreffende dag dat hij/zij moet vervangen.
- De chauffeur levert het kind thuis af en de ouder/verzorger haalt zijn/haar kind uit de taxi. Indien de ouder/verzorger niet thuis blijkt te zijn, neemt de chauffeur telefonisch contact op –via de taxicentrale- met de mentor van het kind op het MKD, of indien de mentor niet aanwezig is, met de groep waarin het kind verblijft. De mentor neemt dan contact op met het noodnummer. Na overleg kan eventueel het kind naar het MKD worden teruggebracht. De chauffeur laat het kind nooit op het huisadres achter, als de ouders/verzorgers niet aanwezig zijn.
- De chauffeur ziet erop toe dat het kind de gordel pas losmaakt als de ouder/verzorger er bij is.
- De chauffeurs nemen geen wijzigingen van ouders aan, maar verwijzen hen door naar de mentor van het kind.
- Als er bij een chauffeur grote zorgen zijn omtrent een kind, meldt hij/zij dit bij de mentor van het betreffende kind
- Chauffeurs dienen de privacy van kinderen en ouders te bewaken; met andere woorden niet wordt niet over de kinderen en de ouders gesproken, niet onderling en niet met andere ouders.
- Indien er zich tijdens een rit bijzonderheden voorgedaan (zoals ruzies, speelgoed dat stuk is gegaan) meldt de chauffeur dit aan de mentoren van de betreffende kinderen. In onderling overleg wordt er een oplossing gezocht.
- In de taxi's mag niet worden gerookt
- Indien er kinderen in de taxi aanwezig zijn en de chauffeur is genoodzaakt de taxi te verlaten, draagt de chauffeur er zorg voor dat hij/zij zicht blijft houden op de taxi en hetgeen zich in de taxi voordoet.
- Bij meer dan 15 minuten vertraging worden de ouders/verzorgers én het MKD hier telefonisch over geïnformeerd.
- De chauffeur geeft geen snoep of andere etenswaren aan de kinderen.
- De kinderen blijven bij aankomst op het MKD in de taxi zitten en worden door de pedagogisch medewerkers uit de taxi gehaald.
- Er mag tijdens de rit geen harde muziek gespeeld worden.

Kwaliteitshandboek Stichting Maashorst			
Naam document	Reglement Taxivervoer MKD	HKZ norm	8.1
Versiedatum	2004-05-01	Evaluatiedatum	2007-11-01
Autorisatie Datum	Directie Juni 2004	Auteur	Manager Zorg

- Alle chauffeurs hebben een cursus levensreddend handelen gevolgd en weten hoe te handelen als er een ongeluk gebeurt. De chauffeur neemt contact op met de centrale van Van Driel, Van Driel brengt het MKD en de ouders op de hoogte.

Adviezen voor de chauffeurs

- Het MKD adviseert chauffeurs geen koffie te drinken in de gezinnen van de kinderen, geen kinderen te laten logeren, niet als oppas te fungeren of kinderen uit te nodigen bij hen te komen spelen.
- Het MKD adviseert chauffeurs geen privé telefoonnummers aan ouders/verzorgers te verstrekken.

De ouders/verzorgers

- Voor de behandeling van het kind is de samenwerking tussen ouders/verzorgers en het MKD van groot belang. Dit betekent regelmatig overleg tussen ouders en mentor van het kind.
Hiervoor is het noodzakelijk dat de ouders/verzorgers minimaal één keer per week hun kind zelf van of naar het MKD halen of brengen. Dit wordt een vaste dag in de week, die de ouders/verzorgers in overleg met de mentor vaststellen. Dit wordt door de mentor aan het secretariaat van het taxibedrijf doorgegeven, zodat het taxibedrijf dit in planning kan opnemen.
- Ouders/verzorgers zorgen ervoor dat hun kind op het afgesproken tijdstip klaar staat en zetten hun kind zelf in de taxi. Ouders/verzorgers zijn thuis op het afgesproken tijdstip dat hun kind thuisgebracht en halen hun kind zelf uit de taxi. Op het MKD is een telefoonnummer (noodnummer) aanwezig voor het geval er onverwachts niemand thuis wordt aangetroffen.
- In geval van ziekte (op de dag zelf) wordt het taxibedrijf tijdig (= een half uur voor de afgesproken ophaaltijd) hiervan op de hoogte gesteld door de ouders.
- Als het kind weer beter is, stellen de ouders/verzorgers een dag van tevoren zowel de mentor van het kind als het taxibedrijf hiervan op de hoogte.
- Alle andere wijzigingen worden door de ouders/verzorgers schriftelijk aan de teamleider van het MKD doorgegeven, tenminste één week voor de ingangsdatum van de wijziging.
- De chauffeur mag nooit een kind bij iemand anders of ergens afzetten dan het afgesproken adres. Indien een kind toch bij een ander adres dan afgesproken moet worden afgezet, dan informeren de ouders/verzorgers tenminste één week van tevoren de mentor hierover.
- De chauffeur neemt geen wijzigingen aan van de ouder/verzorgers en zal in alle gevallen doorverwijzen naar het MKD.
- De ouders krijgen een afschrift van de vervoersafspraken die rond hun kind zijn gemaakt. Zij krijgen ook een schriftelijke bevestiging van het MKD van de eventuele structurele wijzigingen op de vervoersafspraken.
- Het MKD heeft een klachtenprocedure m.b.t. het vervoer per taxi/taxibus.

Het MKD

- Het MKD i.c. de stichting Maashorst is opdrachtgever voor het taxibedrijf en maakt als zodanig afspraken met het taxibedrijf over de kwaliteit en veiligheid van de door het taxibedrijf uit te voeren ritten. Het taxibedrijf is -in samenspraak met het MKD- verantwoordelijk voor de kwaliteit en veiligheid van de door haar uit te voeren ritten.
- Het MKD heeft een klachtenprocedure met betrekking tot het vervoer per taxi/taxibus.
- Het MKD legt de afspraken over het vervoer per individueel kind schriftelijk vast en draagt er zorg voor dat de ouder/verzorgers, het taxibedrijf en de mentor hier een afschrift van krijgen.
Dit geldt voor structurele wijzigingen afkomstig van ouders/verzorgers, het taxibedrijf of het MKD.
- Het MKD is niet verantwoordelijk voor afspraken of wijzigingen welke niet bij haar gemeld zijn en vallen dan ook buiten de klachtenprocedure.

Kwaliteitshandboek Stichting Maashorst			
Naam document	Reglement Taxivervoer MKD	HKZ norm	8.1
Versiedatum	2004-05-01	Evaluatiedatum	2007-11-01
Autorisatie Datum	Directie Juni 2004	Auteur	Manager Zorg

Klachtenprocedure

1. Indien medewerkers van het MKD constateren dat: de veiligheid in de taxi te wensen overlaat, kinderen te laat worden opgehaald/gebracht, kinderen "vreemd" gedrag vertonen anderszins klachten hebben, dan wordt dit door de betrokken pedagogisch medewerker of teamleider met betreffende chauffeur besproken. De betreffende klachten worden door de teamleider schriftelijk doorgegeven aan het taxibedrijf.
2. indien ouders/verzorgers constateren dat hun kind te laat gebracht of gehaald wordt, zich onverklaarbare zaken voordoen, veiligheid niet wordt gewaarborgd, dan melden zij dit bij het Secretariaat. De teamleider bespreekt voorgaande met het taxibedrijf.
3. Het taxibedrijf neemt een klacht binnen 24 uur in behandeling en geeft bij de teamleider aan de te verwachten termijn waarbinnen de klacht afgehandeld zal zijn. Het taxibedrijf meldt binnen 2 weken schriftelijk aan het MKD welke maatregelen zij hebben genomen n.a.v. de klacht(en) en welke maatregelen zij hebben genomen om herhaling van een dergelijke klacht te voorkomen.
4. Indien een kind structureel te lang in de taxi zit, wordt er door het taxibedrijf een oplossing gezocht binnen de bestaande ritten. Mocht dit niet mogelijk zijn dan wordt er een extra taxi ingezet.
5. De klachten worden door de teamleider verzameld en gemeld aan het management van de Stichting Maashorst. Deze laatste beoordeelt of verdere stappen noodzakelijk zijn. Indien klachten niet op adequate wijze worden behandeld en niet leiden tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening zal dit kunnen leiden tot opzegging van de overeenkomst met het taxibedrijf.

Deze vervoersregeling is van kracht per 1 mei 2004