**Reglement**

Personenvervoer



**DOELGROEP**

De dienst personenvervoer is een dienst die personen vervoert die problemen hebben om zich te verplaatsen en vervoer nodig hebben voor medische redenen. Het vervoer gebeurt door vrijwilligers (met hun eigen personenwagen) in opdracht van het OCMW .

De cliënten moeten aan de volgende voorwaarden samen voldoen. De dienst personenvervoer onderzoekt of aan deze criteria voldaan is:

* In Holsbeek wonen.
* Vervoer nodig hebben om naar de dokter, het ziekenhuis, de tandarts, de kinesist, de psycholoog, of andere medische of paramedische afspraken te gaan.
* Wegens fysieke, verstandelijke of visuele (permanente of tijdelijke) beperking , hoge leeftijd problemen hebben om zich te verplaatsen
* Geen beroep kunnen doen op een netwerk (familie, vrienden, buren, …) om het vervoer te doen.
* Het vervoer moet mogelijk zijn met een personenwagen.

**DOELSTELLING**

Het vervoer is beperkt tot **louter personenvervoer omwille van medische afspraken**.

Voor andere dienstverlening (zoals bijvoorbeeld boodschappen doen/huishoudelijke taken enz. ) kan een afzonderlijke aanvraag ingediend worden bij de dienst gezinszorg of de dienst huishoudhulp van het OCMW.

**TARIEVEN EN FACTURATIE**

**Het per rit aangerekend tarief is (in 2021):**

* **een administratieve verwerkingskost van 2 euro**
* **+ 3,50 euro per begonnen uur** voor de begeleiding
* + **0,40 euro per gereden kilometer**.
* De tarieven worden jaarlijks in de maand juli **geïndexeerd** (basis juni 2021).

De kilometers van het vervoer worden altijd berekend van het thuisadres van de aanvrager tot aan de gevraagde bestemming en terug naar de woning van de aanvrager.

Indien een cliënt van de dienst gezinszorg vervoer aanvraagt **buiten de vaste hulpmomenten**, zullen de voormelde tarieven van de dienst personenvervoer van toepassing zijn

De chauffeur laat de cliënt steeds aftekenen voor het vervoer op de daarvoor voorziene documenten.

Op basis daarvan wordt maandelijks een factuur opgemaakt. De cliënt kan deze factuur via overschrijving of via domiciliëring betalen aan OCMW Holsbeek.

De cliënten moeten zelf hun parkeerticket betalen. Enkel in uitzonderlijke gevallen mag de chauffeur dit voorschieten. Het parkeerticket wordt dan binnengebracht op het OCMW en gefactureerd.

**WERKING**

* De vervoersaanvragen worden bij voorkeur drie werkdagen op voorhand aangevraagd bij het OCMW op het nummer 016 - 31 42 71. Bij elke aanvraag moeten volgende gegevens worden meegedeeld: naam, adres en telefoonnummer, datum en bestemming van het vervoer, het uur van de afspraak, en eventuele andere opmerkingen (opplooibare rolstoel, rollator, de verwachte duur van het vervoer, meerdere consultaties, enkel afzetten of ook begeleiden, ...).
* Elke vervoersaanvraag zal beoordeeld worden in functie van de toelaatbaarheid en ook de beschikbaarheid van de vrijwilliger. Het OCMW kan aangevraagd vervoer weigeren omdat alle toelaatbaarheidscriteria niet voldaan zijn, of de planning het niet toelaat om het vervoer in te plannen.
* In principe vindt het vervoer plaats tussen 8u30 en 16u30. Uitzonderingen hierop moeten steeds worden besproken.

**ALGEMENE AFSPRAKEN**

* De chauffeur mag geen geschenken of giften aanvaarden.
* De cliënt geeft nooit geld ter betaling aan de chauffeur. Het OCMW stuurt achteraf een factuur voor alle kosten zoals bepaald onder de gereden kilometers en de begeleidingstijd.
* De chauffeur doet het vervoer met de eigen wagen. In de wagen van de chauffeur mag niet gerookt, gegeten of gedronken worden, tenzij dit medisch noodzakelijk is.
* De cliënten kunnen geen afspraken maken met de chauffeur voor een volgende rit. Dit moet steeds bij het OCMW aangevraagd worden.
* Zowel de medewerkers van het OCMW, als de chauffeurs zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Alles wat zij vernemen bij het vervullen van hun taak en alles wat aan hen wordt toevertrouwd, valt onder dit beroepsgeheim, zelfs na het beëindigen van het samenwerkingsverband. Van de cliënten wordt ook verwacht dat ze de chauffeurs geen vragen stellen over hun privéleven, dat van andere collega’s of andere cliënten die gebruik maken van de OCMW diensten.
* De chauffeurs moeten steeds op een respectvolle manier behandeld worden. Te familiaire of seksueel getinte opmerkingen, respectloze of racistische uitspraken en/of gedragingen zijn niet toegestaan. De chauffeurs zijn verplicht om in dergelijke situaties de dienstverantwoordelijke op de hoogte te brengen~~.~~
* Persoonlijke contactgegevens worden niet doorgeven aan cliënten.
* Bij het niet naleven van dit reglement, zal het dossier worden voorgelegd aan het bevoegd orgaan in bestuur.

**ONGEVAL EN SCHADE**

Het OCMW is aansprakelijk voor de schade die de chauffeur aan derden veroorzaakt bij het uitvoeren van zijn/haar opdracht.

Bij elk ongeval of schade (zowel materieel, als lichamelijk) moet het OCMW onmiddellijk verwittigd worden.

**KLACHTEN**

Het OCMW wil dat de cliënten tevreden zijn over de aangeboden hulpverlening. Elke klacht over de geboden hulp moet in eerste instantie worden gemeld aan de dienstverantwoordelijke.   
Aan de cliënt wordt gevraagd problemen en klachten zo snel mogelijk te melden aan de verantwoordelijke zodat er een oplossing kan worden gezocht voor het probleem.   
De verantwoordelijke registreert de klacht en onderzoekt de feiten, de oorzaken en de ernst van de klacht. Indien de verantwoordelijke niet op de hoogte wordt gebracht, kan het probleem ook niet worden aangepakt.

Indien de cliënt samen met de verantwoordelijke niet tot een vergelijk kan komen, kan de cliënt de uitgebreide klachtenprocedure van het OCMW Holsbeek doorlopen. Meer info hierover is te vinden op de website van het OCMW Holsbeek: <http://www.ocmw.holsbeek.be/oholsbeek/Klachten>

**CONTACTINFO**

Voor informatie en het indienen van een aanvraag kan u terecht bij:

**❖ Els Frans**

Tel: 016-31 42 71

E-mail: [els.frans@ocmw.holsbeek.be](mailto:els.frans@ocmw.holsbeek.be)

Bij afwezigheid van Els Frans en voor het melden van klachten kan u terecht bij:

**❖ Aurelie Bruyninckx, verantwoordelijke dienstverlening personenvervoer**

Tel.: 016-31 42 85

E-mail: [aurelie.bruyninckx@ocmw.holsbeek.be](mailto:aurelie.bruyninckx@ocmw.holsbeek.be)