



Handboekje Cliëntenvervoer

Spelregels, procedures en contactgegevens

connexion 

Odion 
geen vraag te gek

Waarom dit boekje?

Connexion Personenvervoer verzorgt cliëntengroepsvervoer van en naar woon- en werklocaties van Odion.

Met dit handboek brengen we alle Odion cliënten, verwanten, medewerkers en chauffeurs op de hoogte van de spelregels en voorwaarden van het vervoer.

Als iedereen deze regels kent en zich eraan houdt, kunnen cliënten zo prettig mogelijk vervoerd worden.

Waar in dit boekje 'taxi' staat kan afhankelijk van de situatie ook een rolstoelbus worden bedoeld.





Wat kun je van Connexion verwachten?

Connexion verzorgt het vervoer van cliënten op basis van duidelijke afspraken die zijn vastgelegd in het contract met Odion. Of het nu gaat om het tijdig ophalen of het soepel laten verlopen van de ritten. Connexion werkt samen met Odion om alles zo goed mogelijk te regelen.

- Het vervoer wordt uitgevoerd zoals afgesproken in het contract tussen Odion en Connexion. Soms worden routes in overleg met Odion gecombineerd om efficiënter te rijden.
- Connexion rijdt binnen vaste bloktijden: 's ochtends tussen 08:30 en 10:00 uur en 's middags tussen 14:00 en 16:00 uur.
- De taxi kan tot 15 minuten vóór of na de afgesproken tijd arriveren. Een rit duurt nooit langer dan 60 minuten.
- Zoveel mogelijk wordt iedere route gereden door een vaste chauffeur of diens vaste vervanger. Bij het plannen van vervoer houdt Connexion rekening met de inzet van het juiste voertuig op basis van indicatie, rolstoelvervoer, lage instap in een rolstoelbus of eventueel taxibus of -voertuig.
- Als er tijdens de rit iets gebeurt, informeert Connexion direct Odion. Er wordt dan samen met de betrokken Odion-locatie gezocht naar een oplossing. Mocht dit niet lukken, dan wordt dit per e-mail gemeld aan de vervoerscoördinator van Odion.
- Connexion denkt actief mee om solo-vervoer te voorkomen. Als een aanvraag toch leidt tot solo-vervoer, wordt dit teruggekoppeld aan degene die de aanvraag heeft gedaan.
- Je kunt je ritten eenvoudig aan- of afmelden via Smartwheels. Vraag hiervoor een account aan en log in via odion.smartwheels.nl. Voor vragen over het vervoer kun je op werkdagen tussen 07:00 en 17:30 uur contact opnemen met Connexion via 088-625 5904, optie 2.



Wat kun je van de chauffeur verwachten?

De chauffeur is het aanspreekpunt tijdens de rit en zorgt ervoor dat alles veilig en prettig verloopt. Hij of zij heeft oog voor de veiligheid van cliënten en staat klaar om te helpen waar nodig. De chauffeur rijdt volgens de afgesproken regels en zorgt dat iedereen op een aangename manier wordt vervoerd.

- Roken is niet toegestaan in het voertuig.
- De chauffeur haalt de cliënt op en brengt deze naar het afgesproken adres.
- Hulp bij in- en uitstappen wordt gegeven wanneer dat nodig is.
- Er wordt altijd gezorgd voor een veilige overdracht aan de medewerkers, begeleiders, ouders of verzorgers. De overdracht vindt plaats bij de benedendeur bij een wooncomplex of de ingang van een benedenwoning.
- Rolstoelgebruikers worden naar binnen gereden en de rolstoel wordt op de juiste manier vastgezet.
- De chauffeur let erop dat veiligheidsgordels altijd worden gebruikt.
- Pas wanneer alle cliënten op hun vaste plek zitten, vertrekt de chauffeur.
- Ramen en portieren worden door de chauffeur bediend.
- De chauffeur geeft nooit medicijnen en belt bij een noodsituatie direct 112.
- Bij ongewenst gedrag van een cliënt wordt dit besproken met de begeleiders of medewerkers.
- De chauffeur houdt zich altijd aan de wettelijke regels.
- De route wordt gereden volgens de vaste volgorde zoals door de planning is vastgesteld. Dit betreft altijd vaste adressen (maximaal 2).
- De chauffeur maakt geen onderlinge afspraken met cliënten over de rit.



Wat kun je van Odion verwachten?

Odion zet zich in om het vervoer goed te organiseren en af te stemmen op de behoeften van cliënten die meereizen. Er wordt voor gezorgd dat alle betrokkenen precies weten hoe het vervoer werkt en er wordt actief meegedacht om reistijden zo efficiënt mogelijk te plannen.

- Odion geeft alleen bij hoge uitzondering de opdracht om een combinatiebeperking op te leggen. Bijvoorbeeld als cliënten niet samen vervoerd mogen worden.
- Odion zorgt ervoor dat cliënten, verwanten en medewerkers goed geïnformeerd zijn over de afspraken en werkwijze rondom het vervoer.
- Odion denkt mee over de starttijden van locaties, zodat ritten waar mogelijk gecombineerd kunnen worden voor meer efficiëntie tussen de diverse locaties. Odion beoordeelt alle aanvragen op basis van de gestelde regels en behoudt zich het recht voor om in gesprek te gaan als het vervoer anders georganiseerd moet worden.



Wat verwachten wij van cliënten tijdens de rit?

Door samen duidelijke afspraken na te leven, zorgen we ervoor dat iedereen comfortabel en veilig kan meereizen. Wij vragen cliënten om onderstaande regels te volgen:

- Ga zitten op de vaste plek die de chauffeur aanwijst en blijf hier tijdens de hele rit rustig zitten. Zo kan iedereen veilig en zonder zorgen meereizen.
- Laat de chauffeur je helpen met het omdoen van de veiligheidsgordel en zorg dat je deze tijdens de hele rit omhoudt. Veiligheid staat voorop!
- Luister goed naar de instructies van de chauffeur. Zij weten precies hoe het vervoer zo soepel mogelijk kan verlopen.
- Roken, eten en drinken in het voertuig zijn niet toegestaan, zodat iedereen een frisse en schone omgeving ervaart.
- Neem alleen bagage mee die veilig vastgezet of opgeborgen kan worden, zodat er geen gevaar ontstaat voor jezelf en anderen.
- Mocht je toch ergens niet tevreden over zijn of merk je dat het vervoer niet volgens de afspraken verloopt? Meld dit dan zelf via SmartWheels. Zo kunnen wij snel zorgen voor een oplossing.

Wat verwachten wij van medewerkers, ouders en/of verzorgers?

Medewerkers en ouders/verzorgers spelen een essentiële rol bij het goed laten verlopen van het vervoer. Samen zorgen we ervoor dat de chauffeur zonder vertraging kan vertrekken.

- Zorg dat cliënten 15 minuten voor de afgesproken ophaaltijd gereed zijn voor vertrek en dat zij binnen 10 minuten na de afgesproken vertrektijd in het voertuig zitten.
- Er is opvang geregeld voor de cliënt wanneer hij of zij thuis wordt afgezet.
- Maak geen afwijkende afspraken met de chauffeur.
- Dien zelf klachten in via SmartWheels als het vervoer niet volgens de gemaakte afspraken verloopt. Lukt dit niet, dan kun je hulp vragen aan de locatie.





Nieuwe aanmeldingen en wijzigingen

Nieuwe aanmeldingen voor vervoer worden door Odion Cliëntservice geregistreerd in Smartwheels en voorzien van het eerste ritschema. Houd rekening met een verwerkingstijd van vijf werkdagen.

Wijzigingen in het bestaande ritschema en andere mutaties moeten door de locatie via Smartwheels aan Connexxion worden doorgegeven. Ook hiervoor geldt een verwerkingstijd van vijf werkdagen.

Het aan- en afmelden van een rit kan uitsluitend gedaan worden door de cliënt of diens ouders of verzorgers via Smartwheels.

Aanmeldingen en mutaties die per e-mail of telefonisch worden doorgegeven, kunnen door Connexxion niet in behandeling worden genomen.

Bij vragen helpen we je natuurlijk graag. Stuur hiervoor een mail naar vervoersvragen@odion.nl.



Klachten

Soms gebeurt het dat de rit niet helemaal volgens afspraak verloopt. Wanneer je een klacht wil indienen, kan dit uitsluitend via Smartwheels. Klachten die op een andere manier worden ingediend, kunnen door Connexxion niet in behandeling worden genomen.

Geef bij je klacht minimaal de volgende informatie door:

- Naam cliënt
- Juiste datum en tijdstip van de rit aanvinken
- Selecteer omschrijving van het soort klacht
- Omschrijving klacht invullen

Een medewerker van Connexxion behandelt de klacht binnen 5 werkdagen. Ernstige klachten worden voorgelegd aan de vervoerscoördinator van Odion.

Slechtweer protocol

Wanneer er door het KNMI een weeralarm code wordt afgegeven, kan het zijn dat het vervoer wijzigt. Veiligheid staat immers voorop. Het slechtweer protocol is als volgt:

Er is een weeralarm afgegeven voor de volgende dag

- Wanneer er door het KNMI een weeralarm code rood wordt afgegeven voor de volgende dag, vindt er de volgende dag geen vervoer plaats. Connexxion informeert de vervoerscoördinator van Odion in elk geval per mail over het besluit om niet te rijden.
- Connexxion informeert haar chauffeurs via het chauffeursportaal en per mail.
- Odion informeert de locaties/cliënten dat Connexxion niet rijdt.
- Wordt een weeralarm code oranje afgegeven voor de volgende dag dan zal Connexxion in overleg met de vervoerscoördinator van Odion beoordelen of er wel of geen vervoer plaatsvindt.
- Connexxion informeert haar chauffeurs via het chauffeursportaal en per mail.
- Odion informeert de locaties/cliënten dat Connexxion niet rijdt

Er is 's morgens voor de start van het vervoer een weeralarm afgegeven

- Wanneer er voor de start van het vervoer een weeralarm code rood is afgegeven, vindt er geen vervoer plaats. Connexxion informeert haar contactpersoon bij de organisatie in elk geval per mail over het besluit om niet te rijden.
- Wanneer 's morgens voor de start van het vervoer een weeralarm code oranje is afgegeven, zal Connexxion in overleg met de vervoerscoördinator van Odion beoordelen of er wel of geen vervoer plaatsvindt.
- Odion informeert de locaties/cliënten dat Connexxion niet rijdt.
- Connexxion informeert haar chauffeurs via het chauffeursportaal en per mail.
- Odion informeert de locaties/cliënten dat Connexxion niet rijdt.

Er is gedurende de dag een weeralarm afgegeven

- Wanneer in de loop van de dag een weeralarm code rood of code oranje wordt afgegeven, besluit Connexxion in samenspraak met de vervoerscoördinator van Odion om het vervoer op een eerder tijdstip te laten plaatsvinden.
- Connexxion stelt Odion op de hoogte van het besluit en informeert de vervoerscoördinator van Odion over het tijdstip waarop de cliënten worden opgehaald.
- Odion informeert de locaties/cliënten dat Connexxion de cliënten eerder ophaalt.
- Connexxion informeert de chauffeurs via het chauffeursportaal, per mail en telefonisch dat de routes eerder uitgevoerd moeten worden.
- De planners en contactpersonen bij Connexxion blijven bereikbaar zolang er cliënten in het vervoer aanwezig zijn.





Contactpagina

Smartwheels (online portaal)

Voor af- en aanmeldingen, wijzigingen, nieuwe aanmeldingen en het melden van klachten. Er kan een account aangevraagd worden bij de Odion locatie waaraan de cliënt verbonden. Inloggen doe je via odion.smartwheels.nl.

Planning Connexion

Voor vragen over de ophaaltijd kun je kijken via het account of bellen naar 088- 625 5904, optie 2.

Vervoerscoördinator Odion

Wanneer een medewerker van Odion een vraag heeft of een ernstige klacht wil bespreken, kan dit via 0299-419 999 of vervoersvragen@odion.nl.

Odion locaties

Voor vragen of wijzigingen in het vervoer kunnen cliënten, ouders en/of verzorgers terecht bij de Odion locatie waaraan de cliënt verbonden is.

Adresgegevens

Bezoekadres Service Bureau

Mercuriusweg 5 A
1531 AD Wormer

Postadres

Postbus 88
1530 AB Wormer
Telefoon: 0299-412 812
E-mail: info@odion.nl
www.odion.nl



November 2025