

Handboek Vervoer

Samen veilig
op weg



Waarom dit boekje?

In dit boekje leggen we uit hoe we het groepsvervoer regelen. Er staan spelregels in voor jou als client, maar ook voor je familie, je begeleiders en de chauffeurs. Als iedereen de regels kent en zich eraan houdt, reist iedereen op een prettige manier.

We vinden het belangrijk dat jij de ruimte krijgt om jezelf te ontwikkelen en je eigen leven te leiden. Daar hoort ook bij dat je op een fijne en veilige manier naar je werk, dagbesteding, dagopvang/dagbehandeling reist. Cello denkt - binnen de spelregels - graag zo goed mogelijk met je mee.



Voor wie is dit boekje?

Cello kan jouw vervoer organiseren wanneer jij in het bezit bent van:

- een Wlz-indicatie
- een Wmo-beschikking met vervoer
- een Jeugdwet-beschikking met vervoer

Samen met jou en de klantadviseur van Zorgwijzer kijken we welk vervoer het beste bij jou past. We kijken ook wat haalbaar is.

Dit geldt voor alle financieringsvormen (zorg in natura en/of Persoonsgebonden Budget (PGB)).



Inhoud

Hoe kun jij reizen?	4
.....	
Reisvergoeding: wat zijn de regels?	6
.....	
Wat mag je verwachten?	8
.....	
Ziekte, afmelden en wijzigingen	12
.....	
Wat te doen bij slecht weer?	13
.....	
Klachten en vragen	14

Hoe kun jij reizen?

Vervoer is een belangrijk deel van je zorg bij Cello. We kijken samen met jou naar een plek die bij je past en dicht bij je huis is. De afstand hiervan is niet verder dan 15 kilometer. Op deze manier kijken we welke vorm van vervoer voor jou passend en haalbaar is.

1 Je reist zelfstandig

- Je gaat lopen (minder dan 800 meter)
- Je kunt fietsen (minder dan 8 kilometer)
- Je reist met de bus of trein (reistijd is minder dan 60 minuten)



Lopen



Fietsen



Bus en trein

Wil je leren hoe je zelf met de bus of trein reist?

Vraag dan je begeleider om hulp. Wij helpen je graag. Je kunt ook alvast kijken op deze websites:

2 Iemand helpt je

Kan iemand uit jouw familie of netwerk je brengen en halen?



3 Je reist met vervoer geregeld door Cello

Lukt het niet om zelf te reizen? En niemand kan je brengen? Dan kun je met de vervoersbus. Cello regelt de vervoersbus. Je zit dan samen met andere cliënten in de vervoersbus.



→ Uitleg over reizen (Steffie.nl)



→ Leren reizen met 9292



→ Reizen met de trein





Reisvergoeding: wat zijn de regels?

Reis je zelfstandig naar je werk, dagbesteding of dagopvang/ dagbehandeling? Bijvoorbeeld met het openbaar vervoer of de fiets? Of brengt een familielid jou? Dan ontvang je een vergoeding. Dit heet een reiskostenvergoeding. Je krijgt deze vergoeding als jij je vervoer zelf regelt en niet met de vervoersbus gaat. Hoeveel je krijgt, hangt af van de afstand.

Word je door iemand gebracht met de auto?

Dan is de maximale vergoeding 19 cent per kilometer.

Reis je met het openbaar vervoer (OV)?

Wanneer je met de bus of trein reist, krijg je een vergoeding voor de kosten die je maakt. Daarbij geldt een maximale vergoeding per dag (zie tabel).

Maximale vergoedingen in 2026

- tot 10 kilometer:
maximaal € 5,55 per dag
- 10 tot 20 kilometer:
maximaal € 12,60 per dag
- 20 tot 30 kilometer:
maximaal € 17,25 per dag
- Meer dan 30 kilometer:
maximaal € 33,30 per dag

Hoe werkt dit?

- Je krijgt dit geld alleen voor de dagen dat je er echt bent.
- Je krijgt het geld elke maand, elke drie maanden of elk jaar. We spreken met jou af hoe we dit betalen.
- De bedragen worden elk jaar bijgesteld. We gebruiken daarvoor de actuele landelijke tarieven.
- Je vult een (declaratie)formulier in om het geld te krijgen. Jouw begeleider kan je hierbij helpen.
- Je krijgt dit geld als je een wlz-indicatie hebt (geen wmo/Jeugdwet)

Reis je met de vervoersbus?

Lukt zelfstandig reizen niet? En ga je met de vervoersbus naar je werk of dagbesteding? Dan gelden de afspraken op de volgende pagina's. Deze zijn belangrijk voor een veilige en fijne rit. Lees de afspraken goed door.



Wat mag je van Cello verwachten?

- Je reist met een betrouwbaar vervoersbedrijf.
- De locatie is dicht bij huis (uitgangspunt is binnen 15 km).
Je zit niet langer dan 60 minuten in de vervoersbus.
- Er zitten meestal minimaal drie personen in een vervoersbus.
Je reist dus altijd samen met anderen.
Cello regelt geen vervoer voor jou alleen.
Zo blijft de rit fijn en betaalbaar.
- De vervoersbus rijdt op vaste tijden.
 - **Volwassenen:** je bent tussen 08:30 en 09:30 uur op je werk.
Tussen 16:00 en 16:30 uur word je weer opgehaald.
 - **Jeugd:** je bent tussen 08:45 en 09:15 uur op de locatie.
Tussen 15:00 en 15:15 uur word je weer opgehaald.
- Als er bijzonderheden zijn, kijken we samen of er een oplossing mogelijk is.



Wat mag je van de chauffeur verwachten?

- Stelt zich de eerste keer netjes voor en groet je vriendelijk.
- Zorgt voor een veilige en rustige rit.
- Zorgt samen met je begeleider dat je veilig van de voordeur bij de vervoersbus komt en weer terug.
- Helpt je met in- en uitstappen als dat nodig is.
Zet jouw rolstoel of rollator altijd goed en veilig vast.
Controleert of iedereen de gordel om heeft en helpt hierbij waar het nodig is.
- Rijdt pas weg als iedereen op zijn plek zit met de gordel om.
- Rookt niet in de vervoersbus en op het terrein van Cello.
- Geeft geen medicijnen of andere medische handelingen.
Biedt eerste hulp waar het nodig is. Belt bij nood direct 112.



Wat verwachten we van jou?

- **Op tijd klaarstaan:** Je staat klaar als de vervoersbus komt.
Woon je in een appartement?
Zorg dan dat je beneden bij de hoofdingang staat.
- **Vaste plek:** Je gaat zitten op de plek die de chauffeur aanwijst en je blijft daar de hele rit zitten.
- **Veiligheid:** Je doet altijd je gordel om.
De chauffeur kan je helpen.
- **Gedrag:** Je luistert naar de chauffeur en je bent vriendelijk voor de andere mensen in de vervoersbus.
- **Regels in de vervoersbus:** Je rookt, eet of drinkt niet in de vervoersbus.
- **Hulpmiddelen:** Heb je een rolstoel, rollator, kruk of 7-puntsgordel nodig?
Dan neem je deze zelf mee. Je bent zelf verantwoordelijk voor je eigen spullen.



Wat verwachten we van jouw begeleider of familielid/naaste?

- **Goed om te weten:** Vóór de eerste rit, ontvang je van de vervoerder meer informatie over het gebruik van de vervoersapp en het portaal.
- **Op tijd klaarstaan:** Zorg dat de cliënt op tijd klaarstaat.
Laat de cliënt binnen drie minuten na aankomst van de vervoersbus instappen, zodat andere cliënten niet hoeven te wachten.
- **Opvang:** Zorg dat er altijd begeleiding of een familielid/naaste thuis of op de locatie is om de cliënt te ontvangen.
- **Overdracht:** De chauffeur stapt niet uit om naar binnen te lopen.
De begeleider of familielid/naaste brengt de cliënt zelf naar de voordeur of de hoofdingang.
- **Geen eigen afspraken en wijzigingen:**
Maak geen eigen afspraken met de chauffeur.
Verandert er iets in de ritten? Bijvoorbeeld een extra rit, een andere dag of een (tijdelijk) ander adres?
Geef dit dan altijd door aan de vervoerscoördinator van Cello.
Mail naar: vervoer@cello-zorg.nl
- **Geen begeleiding in de vervoersbus:**
Er is geen begeleiding aanwezig in de vervoersbus.

Ziekte, afmelden en wijzigingen

Soms loopt je dag anders. Het is heel belangrijk dat we dit op tijd weten, zodat we geen 'loze ritten' rijden. Als de vervoersbus voor niets komt, is dit zonde van het geld en tijd. Jouw familielid/naaste of begeleider moet je daarom op tijd afmelden.

- **Ben je ziek, vrij of ga je op vakantie?**

Geef dit zo snel mogelijk door.

- **Wanneer afmelden?**

Je meldt een rit uiterlijk de dag van tevoren vóór 12:00 uur af in de vervoersapp.

- **Hoe afmelden?**

Geef je afwezigheid altijd door via de vervoersapp of het portaal van de vervoerder.

- **Langer dan 3 weken weg?**

Ben je langer dan 3 weken niet op je werk, dagbesteding of dagopvang/dagbehandeling? Jouw begeleider meldt dit dan **minimaal 5 werkdagen** van tevoren bij de vervoerscoördinator van Cello. Je vervoer wordt dan tijdelijk stopgezet. Mail naar: vervoer@cello-zorg.nl

- **Andere wijzigingen?**

Wil je op een andere dag reizen? Overleg dit met je begeleider.

Die kan met de klantadviseur van Zorgwijzer en de vervoerscoördinator kijken wat er kan. Goed om te weten: je kunt maximaal 1 ander ophaaladres opgeven.



Wat te doen bij slecht weer?

Als het KNMI (het weerinstituut) een zware storm, ijzel of sneeuw voorspelt, kan het zijn dat het vervoer anders is of stopt. We kijken dan of het veilig is om te rijden.

- **Code Rood**

De vervoersbussen rijden niet. We laten dit zo snel mogelijk aan jou, je begeleider of familielid/naaste weten.

- **Code Oranje**

Bij Code Oranje overlegt de vervoerscoördinator van Cello met de vervoerder of het veilig is om te rijden. We laten jou, je begeleider of familielid/naaste zo snel mogelijk weten als we de ritten aanpassen of de vervoersbussen jou eerder ophalen.

Klachten en vragen

Soms gaat er helaas iets mis. De vervoersbus is bijvoorbeeld te laat, of je vindt de rit niet prettig. Blijf er niet mee rondlopen, maar laat het ons weten!

- **Hoe meld je een klacht?**
Je kunt bijzonderheden of klachten doorgeven via het portaal of via de app van de vervoerder.
- **Wat geef je door bij een klacht?**
Geef je naam, locatie, de datum en hoe laat het was door en leg duidelijk uit wat er mis ging.
- **Wat doet Cello?**
De vervoerder leest jouw klacht en geeft jou antwoord. Cello houdt alle klachten goed in de gaten. Zien we dat dezelfde klacht vaker voorkomt? Dan gaan wij in gesprek met de vervoerder. Heb je nog vragen over je klacht? Bespreek dit dan met je begeleider of de manager zorg- en dienstverlening.



Heb je na het lezen van dit boekje nog vragen?

Neem dan contact op met de afdeling Vervoer
via mailadres: vervoer@cello-zorg.nl

Cello

De Ring 14, 5261 LM Vught
Postbus 231, 5260 AE Vught
088 345 10 00
cello-zorg.nl