

Veilig vervoer rolstoelinzittenden



Handleiding voor vervoerders



Veilig Vervoer van Rolstoelinzittenden (VVR)

Een rolstoeler wil net als ieder ander kunnen gaan en staan waar hij wil. Als hij gebruik maakt van vervoer moet dit veilig zijn. Als vervoerder heeft u hierin een belangrijke rol. In deze handleiding leest u daarover.

Vilans en de Code VVR

De Code VVR geeft richtlijnen om rolstoelinzittenden veilig te vervoeren. De eerste versie is in 1999 door KBOH gemaakt. In 2001 hebben zeven landelijke organisaties (waaronder KNV-taxi) besloten het veilig vervoer van rolstoelers samen aan te pakken. Sindsdien hebben veel taxibedrijven in hun contracten afgesproken dat zij volgens de Code VVR werken. KBOH is Vilans geworden, Vilans beheert nu de Code VVR.

De vervoerder en de Code VVR

Als vervoerder vervult u een cruciale rol bij de veiligheid van het vervoer. Deze handleiding is speciaal geschreven om u bij de toepassing van de Code VVR in uw organisatie te ondersteunen. Om echt veilig vervoer in de praktijk te brengen is het echter ook noodzakelijk om goede afspraken te maken met de opdrachtgever van het vervoer. U bent samen verantwoordelijk voor het vinden van de verbeterpunten en het stellen van heldere, meetbare doelstellingen voor de kwaliteit van het vervoer. U kunt daarbij met de opdrachtgever bespreken wat de noodzakelijke investeringen zijn en of het nodig is om gebruik te maken van een overgangperiode waarin de maatregelen om aan eisen en wensen te voldoen gerealiseerd kunnen worden.

Achterin deze handleiding zijn de eisen opgenomen waaraan vervoersorganisaties moeten voldoen om met recht te kunnen zeggen 'wij werken volgens de Code VVR'. Er wordt aangegeven waaraan uw materiaal moet voldoen, hoe u uw organisatie moet inrichten en hoe u uw medewerkers moet ondersteunen. Door aantoonbaar veilig te werken voor uw passagiers en opdrachtgevers kunt u zich positief onderscheiden ten opzichte van concurrenten.

Vilans raadt gemeenten en andere opdrachtgevers van rolstoelvervoer aan om deze eisen op te nemen in het bestek van de aanbesteding en om hierover goede afspraken te maken in contracten met vervoerders. De eisen achterin deze handleiding zijn daarom óók opgenomen in een handleiding voor gemeenten.

De vervoerder is er ook verantwoordelijk voor dat zijn chauffeurs de kennis en vaardigheden bezitten om te werken volgens de Code VVR. Naast deze handreiking voor vervoerders heeft Vilans ook een handleiding en handige checklist voor chauffeurs. Deze kunt u als ondersteunend materiaal uitdelen aan uw werknemers. Beide documenten zijn te bestellen en gratis te downloaden via www.veiligvervoer.nl

In deze handleiding gaat het voornamelijk om eisen en wensen die gesteld worden aan de voertuigen voor rolstoelvervoer en aan het personeel dat zich met rolstoelvervoer bezighoudt. Naast rolstoelers worden in het doelgroepenvervoer of de Regiotaxi ook andere passagiers vervoerd. Op eisen en wensen van deze passagiers wordt in deze handleiding niet specifiek ingegaan.

Wat is veilig vervoer van rolstoelinzittenden?

Een rolstoeler wordt het veiligst vervoerd als hij overstapt naar een gewone autostoel. De rolstoel gaat dan als bagage mee. Kan de rolstoeler die overstap niet maken, dan moet hij veilig vervoerd kunnen worden **in** de rolstoel. Erg belangrijk daarbij is:

Gebruik van veilig materiaal:

Voertuig, vastzetsysteem, veiligheidsgordel en rolstoel moeten allemaal in orde zijn. Veilig materiaal beschermt de rolstoeler tijdens de rit èn bij een ongeval. Veilig materiaal heeft een botstest doorstaan en is zo gemaakt dat het niet kan losschieten of breken. Veilige vastzetsystemen voldoen aan ISO 10542, veilig vervoerbare rolstoelen aan ISO 7176-19.

Het GOED vastzetten van rolstoel en passagier:

Goed materiaal is pas echt veilig bij correct gebruik. De chauffeur dient goed te zijn geïnstrueerd en zorgvuldig te werk te gaan.

Afgestemd rijgedrag:

Rijgedrag dat veiligheid en comfort van de klant met rolstoel garandeert. Binnen de groep mensen die gebruikmaken van rolstoelvervoer zijn er relatief veel voor wie het verplaatsen onaangenaam en pijnlijk is. Van de chauffeur mag worden verwacht dat hij zijn rijstijl hierop aanpast en ernaar streeft dat klanten zo min mogelijk last hebben van plotseling krachtig remmen, optrekken, schudden of stoten door wegdek, drempels en rotondes.

Veilig vervoer van rolstoelinzittenden is alleen mogelijk wanneer alle betrokkenen bij het vervoer hun verantwoordelijkheid nemen. In de Code VVR wordt hiervan een overzicht gegeven:

Het TAXIBEDRIJF (vervoersorganisatie) moet zorgen dat:

- voertuig en vastzetsystemen in orde zijn (goed onderhouden, onbeschadigd en compleet);
- de juiste vastzetmaterialen aanwezig zijn (conform ISO 10542);
- voldoende vastzetmateriaal en veiligheidsgordels aanwezig zijn voor iedere rolstoelplaats;
- er genoeg zitplaatsen in de bus zijn voor klanten die overstappen naar een autostoel;
- de rit zo gepland wordt dat er voldoende materiaal en tijd is om rolstoelen en rolstoelers goed vast te zetten (ook in piekuren);
- de chauffeur opgeleid is om rolstoelers goed te kunnen vervoeren, rekening houdend met arbeidsomstandigheden (arbo) en veiligheid voor hemzelf;
- de chauffeur wordt gesteund als deze besluit een passagier niet te vervoeren omdat dit onveilig is.

De CHAUFFEUR moet zorgen dat:

- hij bij kapot of verkeerd materiaal melding maakt bij het taxibedrijf zodat dit vervangen kan worden;
- rolstoel en klant GOED vastgezet worden met vastzetsysteem en veiligheidsgordel;
- besloten wordt om niet te rijden als hij merkt dat goed vastzetten niet mogelijk is;
- hij beleefd en zorgvuldig omgaat met de klant;
- hij de klant helpt bij het in- en uitstappen en desgewenst begeleidt van de taxi naar de deur.
- hij zo rijdt dat klanten zo min mogelijk last hebben van schudden en stoten door rijstijl en wegdek.

De ROLSTOELER (of zijn begeleider) moet zorgen dat:

- hij in overleg met de verstrekker en leverancier van de rolstoel een rolstoel krijgt aangemeten die past bij zijn vervoersbehoefte;
- de rolstoel in orde is (zonder gebreken);
- hij met de chauffeur meewerkt om op een veilige manier vervoerd te kunnen worden;

- hij de centralist en de chauffeur vóór de rit op de hoogte stelt van eventuele bijzondere omstandigheden of beperkingen die gevolgen kunnen hebben voor de veiligheid van het vervoer.

De GEMEENTE (of andere opdrachtgever) moet zorgen dat:

- bij indicatiestelling van rolstoelen voor cliënten die tevens een vervoersbehoefte hebben, in de indicatie expliciet als eis wordt opgenomen dat de aangemeten rolstoel veilig vervoerbaar is;
- bij aanbesteding van rolstoelen als eis wordt opgenomen dat rolstoelen die worden aangemeten aan personen die ook een indicatie voor rolstoelvervoer krijgen “veilig vervoerbaar” zijn;
- wordt afgesproken met de leverancier dat per aangemeten rolstoel informatie over de vervoerbaarheid hiervan wordt aangeleverd, zodat de gemeente deze informatie kan doorgeven aan cliënt en vervoerder;
- de rolstoeler goed wordt geïnformeerd over de consequenties die de keuze van een bepaald soort rolstoel heeft voor de veiligheid van en de (on)mogelijkheden bij (taxi)vervoer, ook bij cliënten met een PGB;
- de rolstoeler wordt geïnformeerd waar hij terecht kan voor onderhoud en reparaties aan de rolstoel en gewezen wordt op de noodzaak om deze tijdig te laten plaatsvinden;
- de vervoerder op de hoogte wordt gesteld van de soort rolstoel die de cliënt gebruikt en welk vastzetmateriaal daarvoor nodig is;
- bij de indicatiestelling van rolstoelvervoer wordt vastgesteld of de cliënt in staat is om zelfstandig (al dan niet onder begeleiding van de chauffeur) de transfer naar een normale passagiersstoel te maken. Wanneer hij dit kan, dient expliciet in de vervoersindicatie te worden opgenomen dat dit bij het vervoer ook daadwerkelijk gebeurt;
- de vervoerder op de hoogte wordt gesteld van de mogelijkheid van de cliënt om over te stappen naar een normale passagiersstoel;
- in het aanbestedingstraject van rolstoelvervoer de juiste eisen geformuleerd worden, zodat afspraken rondom veilig vervoer goed zijn vastgelegd en de vervoerder hierop kan worden aangesproken;
- in het aanbestedingstraject van rolstoelvervoer onderscheid wordt gemaakt in de dienstverlening bij vervoer van verschillende categorieën passagiers. De belangrijkste zijn:
 - a) passagiers met een handbewogen rolstoel;
 - b) passagiers met een elektrische rolstoel;
 - c) passagiers die een scootmobiel als bagage mee mogen nemen;
- toegezien wordt op de uitvoering van de contractvoorwaarden.

Veiligheid van voertuig en vastzetsysteem

Een vastzetsysteem bestaat uit de bevestigingspunten aan de vloer, spanbanden of klemmen waarmee de rolstoel wordt vastgezet en een veiligheidsgordel voor de rolstoeler. Een veilig vastzetsysteem heeft een botstest doorstaan en voldoet aan ISO 10542. Informatie om dat te controleren vindt u:

- op het vastzetsysteem zelf (op een etiket of plaatje);
- in de handleiding die bij het systeem geleverd wordt;
- bij de leverancier.

Op dit moment (medio 2008) gaat het hierbij om zogenaamde spanband-systemen. Vaak kunnen deze nieuwe systemen ook gebruikt worden in bestaande, oudere taxibussen, die in het verleden zijn omgebouwd voor gebruik van andere vastzetsystemen. Hierbij dient u als vervoerder wel na te gaan bij uw taxibusleverancier of de bevestiging aan de vloer voldoende sterk is.

In de tweede helft van 2008 wordt het voor nieuwe taxibussen wettelijk verplicht gesteld om vastzetmateriaal te gebruiken dat voldoet aan ISO 10542. In de gebruiksaanwijzing van dit vastzetmateriaal staat precies aangegeven hoe de rolstoel moet worden vastgezet en hoe de verplichte driepunts veiligheidsgordel bij de rolstoelinzittende moet worden aangebracht.

De rolstoelplaats in de taxibus en het plateau van de rolstoellift moeten geschikt zijn om de rolstoel te plaatsen. De rolstoelplaats in de taxibus moet voldoende ruimte bieden aan de rolstoel en aan de chauffeur om het vastzetmateriaal aan te kunnen brengen. In de Code VVR wordt daarom uitgegaan van een vrije ruimte voor de rolstoelplaats van 125 bij 70 cm (conform NEN 2746). Daarnaast moet het plateau van de rolstoellift voldoende grote afmetingen en laadvermogen hebben, met name als grotere en zwaardere scootmobielen en elektrische rolstoelen meegenomen moeten worden.

Als een taxibus bij een botsing van 48 km per uur tot stilstand komt, schieten alle losse voorwerpen in de bus naar voren. Alles dat vast staat trekt met een kracht van 20x zijn gewicht aan gordels en vastzetpunten. Een klant van 75 kg in een rolstoel van 50 kg trekt dan met 2500 kg aan het vastzetsysteem (want $75 + 50 = 125$ kg; $125 \times 20 = 2500$ kg). Hoe hoger de botssnelheid, hoe groter deze kracht.

Ongeschikt materiaal (vastzetsysteem of rolstoel) begeeft het op zo'n moment. De rolstoeler kan daardoor ernstig gewond raken. Een vastzetsysteem met ISO 10542 en een rolstoel met ISO 7176-19 kunnen een frontale botsing van 48 km per uur aan.

Welke rolstoelen kunt u vervoeren?

Er bestaan veel soorten rolstoelen. Deze zijn niet allemaal even veilig te vervoeren. De Code VVR verdeelt rolstoelen in: 'veilig vervoerbaar', 'vastzetbaar' en 'niet-vastzetbaar' of 'niet-vervoerbaar'.

1. Wat is een "veilig vervoerbare rolstoel"?

Een veilig vervoerbare rolstoel heeft een botsproef doorstaan. Hij is daarmee sterk genoeg om tijdens de rit en bij een ongeval de passagier op zijn plaats te houden. Een veilig vervoerbare rolstoel is te herkennen aan het haaksymbool bij de vastzetpunten op de rolstoel. Op het frame staat dat de rolstoel voldoet aan ISO 7176-19.

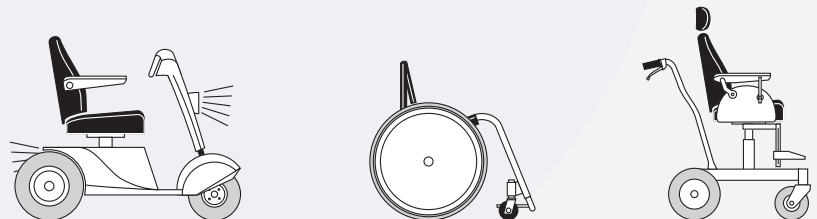


2. Wat is een "vastzetbare rolstoel"?

Een vastzetbare rolstoel kan zo worden vastgezet dat hij niet omvalt bij optrekken, rijden of remmen. Deze rolstoel heeft geen botsproef doorstaan. Het is dus onzeker of de rolstoel bij een ongeval genoeg veiligheid biedt. Een vastzetbare rolstoel heeft een stevig frame met goede vastzetpunten en er is voldoende ruimte om de veiligheidsgordel langs de armsteunen te leiden zodat hij nauw aansluit op het lichaam.

3. Wat is een "niet-vastzetbare" rolstoel?

Een niet-vastzetbare rolstoel heeft geen botsproef doorstaan en kan niet (goed) worden vastgezet omdat vastzetpunten ontbreken. Het kan ook zijn dat het frame of de verbinding van de zitting te slap is om de rolstoel tijdens het vervoer op zijn plaats te houden. Zo'n rolstoel is ook niet-vastzetbaar! Voorbeelden hiervan zijn: scootmobielen, sportrolstoelen en rolstoelen met apart rij/zitgedeelte (zie afbeelding).



Niet-vastzetbare rolstoelen mogen alleen als bagage worden vastgezet, de rolstoel is niet veilig te vervoeren in zijn rolstoel. De rolstoel moet overstappen naar een autostoel. Kan hij dit niet, dan mag hij niet mee.

Tot slot zijn er ook nog **'niet-vervoerbare'** rolstoelen. Deze passen door hun grootte niet op de rolstoelplaats of lift van de taxibus en kunnen daardoor in het geheel niet mee (ook niet als bagage). Bijvoorbeeld rolstoelen met een achterovergekanteld zitgedeelte, rolstoelen voor zware personen of grote scootmobielen die simpelweg niet de bus in te krijgen zijn.

Wat is nu 'Werken volgens de Code VVR'?

Wanneer u aangeeft te voldoen aan de Code VVR, betekent dit dat u zich houdt aan alle eisen uit de Code VVR. Door opdrachtgevers kan in een bestek of contract soms naar de Code VVR worden verwezen zonder dat de eisen voor veilig vervoer afzonderlijk worden beschreven. Dit kan onduidelijkheid geven. Daarom is het goed om met alle betrokken partijen tot heldere afspraken te komen wat werken volgens de Code VVR voor uw dienstverlening betekent. Dit geeft u duidelijkheid over wat u vooraf binnen uw organisatie en met uw medewerkers moet regelen. Het geeft ook handvatten om de kwaliteit van uw dienstverlening doorlopend te kunnen beheersen. Hierdoor staat u sterker in het geval u een keer een klacht van uw opdrachtgever of uw passagiers krijgt.

Hieronder worden de eisen en aanbevelingen uit de Code VVR beschreven die van toepassing zijn op de vervoerder. Achtereenvolgens wordt ingegaan op:

1. De eisen aan voertuigen en toebehoren:
 - afmetingen rolstoelplaats;
 - vastzetsysteem;
 - aanwezige informatie.
2. De eisen aan personeel:
 - opleiding en instructie;
 - kennis en vaardigheden;
 - werkhouding.
3. De eisen aan werkprocessen:
 - ritplanning;
 - gecontroleerde informatie-uitwisseling.

Naast heldere afspraken over de maatregelen die nodig zijn om te werken volgens de Code VVR dient in het vervoerscontract te worden afgesproken wanneer de maatregelen doorgevoerd moeten zijn en hoe deze worden bekostigd. Mogelijk is tijd nodig om te investeren in nieuwe voertuigen of in nieuwe vastzetsystemen voor bestaande taxibussen. Daarnaast moet de

vervoerder de tijd krijgen voor het opleiden van chauffeurs en de introductie van nieuwe werkprocessen, bijvoorbeeld als veel meer passagiers overstappen van de rolstoel naar een passagiersstoel. Niet alleen in de overgangperiode, maar ook daarna heeft u soms ruimte nodig om bepaalde maatregelen door te voeren, bijvoorbeeld wanneer nieuwe chauffeurs moeten worden opgeleid. Spreek alle zaken die voor u van belang zijn om daadwerkelijk veilig vervoer te kunnen aanbieden goed door met de opdrachtgever.

Eisen en aanbevelingen voor vervoeren volgens de Code VVR

Hieronder worden de richtlijnen uit de Code VVR beschreven die van toepassing zijn op de vervoerder. In de linkerkolom staan de eisen of aanbevelingen beschreven. In de rechterkolom staat een toelichting of uitleg hoe hier mee om te gaan en wordt verwezen naar het paragraafnummer van de Code VVR (3e druk december 2001, zie www.veiligvervoer.nl) waarin de eis is terug te vinden. Bij sommige richtlijnen wordt ook verwezen naar wettelijke eisen of naar het Reglement TX-keur Taxivervoer door Taxi-ondernemingen (versie 2, 1 januari 2008, zie www.txkeur.nl). Uit praktische overwegingen is gezocht naar aansluiting op het meest recente Reglement TX-keur. Dit betekent uiteraard niet dat vervoerders zonder TX-keur of met een TX-keur volgens oudere reglementen niet aan de Code VVR kunnen voldoen.

1. Eisen aan voertuigen en bijbehorend materiaal:

De vervoerder dient ervoor te zorgen dat het voertuig aan de volgende eisen voldoet:

1	Eisen:	Toelichting:
1.1	De rolstoelplaats in het voertuig moet minimaal 1250 x 700 mm zijn.	<p>Code VVR 5.3.1</p> <p>Let op: Deze maten zijn groter dan de maten die wettelijk verplicht zijn en die door de RDW worden aangehouden. Wanneer deze maten worden aangehouden kunnen er vaak minder rolstoelen in het voertuig worden meegenomen dan het aantal rolstoelplaatsen dat is aangegeven op het kentekenbewijs.</p> <p>De maten binnen de Code VVR zijn gericht op de ruimte die nodig is voor (kleine) handbewogen rolstoelen en de ruimte die de chauffeur nodig heeft om het vastzetmateriaal aan te kunnen brengen.</p> <p>Wanneer ook scootmobielen en grotere elektrische rolstoelen moeten worden vervoerd, is een ruimte van 150 bij 90 cm aan te bevelen. Ook moeten de bevestigingspunten voor het vastzetsysteem dan zodanig in de vloer geplaatst zijn dat het mogelijk is om deze rolstoelen volgens de gebruiksaanwijzing vast te zetten. Bijvoorbeeld wat betreft de trekrichting van het vastzetsysteem bij bredere of langere rolstoelen en de bevestiging van veiligheidsgordels bij klanten die in elektrische rolstoelen blijven zitten. Voor het meenemen van grote scootmobielen en elektrische rolstoelen moet daarnaast ook rekening gehouden worden met de afmetingen en het laadvermogen van de rolstoellift.</p>

1.2	Voor iedere rolstoelplaats is een vastzetstelsel in het voertuig aanwezig dat voldoet aan ISO 10542.	Regeling permanente eisen taxi's art. 7.1 en Code VVR 5.3.1 Let op: De wet schrijft voor dat het aantal vastzetstelsels met bijbehorende veiligheidsgordels dat in de taxibus aanwezig is gelijk moet zijn aan het aantal rolstoelplaatsen dat staat aangegeven op het kentekenbewijs. Dit geldt ook wanneer er meestal minder rolstoelen tegelijk worden vervoerd. Voor (extra) rolstoelplaatsen die kunnen worden vrijgemaakt door passagiersstoelen op te klappen of te verschuiven, dient ook geschikt vastzetmateriaal aanwezig te zijn.
1.3	De vastzetsystemen in het voertuig, waaraan het vastzetstelsel en de bijbehorende veiligheidsgordels bevestigd worden, dienen te voldoen aan Richtlijn 76/115/EG.	Code VVR 5.3.1 In de Code VVR wordt hiervoor verwezen naar een botsproef. Deze is inmiddels vervangen door de statische test als beschreven in Richtlijn 76/115/EG. Wanneer nieuwe vastzetstelsels (met ISO 10542) worden toegepast in bestaande taxibussen die in het verleden zijn omgebouwd voor andere vastzetstelsels, moet gecontroleerd worden of de bevestigingspunten (of rails) voldoen. Deze informatie is bij de voertuigleverancier beschikbaar.
1.4	In het voertuig moet een gebruiksaanwijzing van het vastzetstelsel aanwezig zijn.	Code VVR 5.3.1 Deze gebruiksaanwijzing is bedoeld voor de chauffeur en kan een onderdeel vormen van de vervoersinstructie (zoals genoemd in TX-keureis 1.5). De norm ISO 10542 stelt ook eisen aan de gebruiksaanwijzing en eist dat bij ieder vastzetstelsel een gebruiksaanwijzing geleverd wordt. U kunt deze dan ook opvragen bij uw leverancier.
1.5	In het voertuig moeten veiligheidsinstructies voor rolstoelvervoer zichtbaar aanwezig zijn voor de chauffeur en de passagier met een tekst conform bijlage 2 van de Code VVR.	Code VVR 5.3.1 en 5.3.6 en bijlage 2 In 2008 zijn de "veiligheidsvoorschriften" waarnaar verwezen wordt in de Code VVR en die in bijlage 2 van de Code VVR zijn opgenomen, herschreven en vormgegeven tot een handzame kaart "veiligheidsinstructies voor rolstoelvervoer". Deze veiligheidsinstructies vervangen de voormalige "veiligheidsvoorschriften" en zijn te downloaden van www.veiligvervoer.nl .

1.6	<p>Losse onderdelen van het vastzetsysteem moeten bij niet-gebruik veilig opgeborgen kunnen worden, zodat zij bij remmen of botsingen geen gevaar opleveren.</p>	<p>Voertuigreglement, art 5.18.3 Hiervoor volstaat een degelijk aan het voertuig bevestigde opbergbox of oprolmechanisme in de vloer/wand. Het is belangrijk dat de opbergbox ruim en/of hoog genoeg is, zodat materiaal niet uitsteekt en goed op zijn plaats blijft. (zie ook TX-Keur eis 2.5 d).</p>
1.7	<p>Rolstoelen en scootmobielen die niet als zitplaats gebruikt kunnen worden gaan als bagage mee en dienen veilig vastgezet te kunnen worden met daartoe geschikt vastzetmateriaal. Dit geldt ook voor (ingeklapte) rollators.</p>	<p>Code VVR 5.3.4 Hiervoor kunnen de spanbanden van het vastzetsysteem worden gebruikt. Voor ingeklapte of verkleinde rolstoelen en rollators zijn aparte spanbanden noodzakelijk, die vastgekoppeld kunnen worden aan de taxibus, bij voorkeur aan een vrije wand.</p>

Aanbevelingen:

	Aanbevelingen:	Toelichting:
1A1	De vervoerder beschikt over een onderhoudsdossier waarin per voertuig het onderhoud van de aanwezige middelen (rolstoelvastzetsystemen, oprijplaat, lift) is vastgelegd met een frequentie volgens het voorschrift van de leverancier.	<p>Veiligheidsgordels van het vastzetsysteem dienen bij de APK keuring te worden meegekeurd, liften worden gekeurd door middel van de zogenaamde LPK. Overige vastzetmateriaal en oprijdplaat zijn bij voorkeur onderdeel van de periodieke keuring van middelen in het kader van arbowetgeving.</p> <p>Zorg ervoor dat de vastzetsystemen die in het vloersysteem van een bepaalde taxibus behoren te worden bevestigd ook in deze bus blijven. Hiertoe is het belangrijk dat de etiketten op de vastzetsystemen, die ook aangeven of het systeem voldoet aan ISO 10542, leesbaar blijven. (aanvulling op TX-keureis 1.7a.).</p>
1A2	Indien scootmobielgebruikers meegaan, is het wenselijk dat deze de scootmobiel zelf de taxibus kunnen inrijden en lopend door het voertuig een autostoel kunnen bereiken.	<p>Let op: het in en uit de taxibus rijden van een scootmobiel verdient grote oplettendheid en kan leiden tot onveilige situaties! Deze manoeuvre vraagt veel rijvaardigheid van de klant. Voor scootmobielgebruikers is het echter vaak niet mogelijk de taxibus lopend via de vooringang met treden in en uit te komen. Verder is het in verband met eventuele schade niet wenselijk als de chauffeur de scootmobiel in en uit de taxibus rijdt.</p> <p>Er kan alleen gekozen worden om de scootmobielgebruiker op de scootmobiel met de lift naar boven te laten gaan als de afmetingen van de lift groot genoeg zijn voor de scootmobiel en het laadvermogen van de lift toereikend is voor het gewicht van de scootmobiel plus de gebruiker.</p>
1A3	Voor rolstoelers die de overstap moeten maken naar een autostoel, is het wenselijk dat de rolstoel direct naast of enigszins schuin-voor de autostoel kan worden geplaatst.	De wijze waarop rolstoelers een transfer kunnen maken naar de autostoel kan verschillen, het is wenselijk dat hiervoor voldoende ruimte in de taxibus beschikbaar is.

2. Eisen aan personeel:

De vervoerder dient ervoor te zorgen dat het personeel aan de volgende eisen voldoet:

2	Eisen:	Toelichting:
2.1	<p>De vervoerder zorgt ervoor dat aan ieder personeelslid dat betrokken is bij rolstoelvervoer expliciet kenbaar is gemaakt dat de organisatie werkt volgens de Code VVR.</p> <p>De VVR handleiding/checklist chauffeurs en de veiligheidsinstructies voor rolstoelvervoer worden actief onder de aandacht gebracht en vormen een onderdeel van de vervoersinstructie.</p>	<p>Code VVR 5.3.2 Genoemde informatieproducten zijn te downloaden of te bestellen via www.veiligvervoer.nl.</p>
2.2	<p>Iedere nieuwe chauffeur en iedere chauffeur die zich gaat bezig houden met rolstoelvervoer wordt ingewerkt volgens een vastgelegd programma dat minimaal de volgende onderdelen bevat:</p> <ul style="list-style-type: none">a. kennis van de soort personenvervoer die uitgevoerd gaat worden;b. materiaalgebruik, zoals juiste vastzetwijze van een rolstoel en correct gebruik van oprijplaat en lift;c. rijgedrag;d. kennis van de doelgroep en begeleiding;e. begeleiding door een ervaren chauffeur/begeleider, die als coach optreedt.	<p>Code VVR 5.3.2 In het inwerkprogramma dient verwijzing naar de Code VVR te zijn opgenomen via de handleiding/checklist voor chauffeurs en de veiligheidsinstructies voor rolstoelvervoer.</p> <p>De chauffeur/begeleider, die als coach optreedt, dient voldoende ervaren te zijn op gebied van rolstoelvervoer.</p> <p>De begeleiding gedurende ritten dient zodanig plaats te vinden dat de passagiers kunnen vertrouwen op de gebruikelijke veiligheid en comfort.</p> <p>(zie ook TX-keureis 3.5: de vervoerder dient ervoor te zorgen dat het inwerkprogramma is gespecificeerd en vastgelegd en ook de inhoud en de duur van de begeleiding wordt daar nader beschreven).</p>

2.3	<p>De chauffeur volgt minimaal eenmaal per twee jaar een specifieke cursus die door (of namens) de vervoerder wordt georganiseerd. Deze cursus bevat minimaal de onderdelen a t/m d uit eis 2.2 en de actuele ontwikkelingen op het gebied van veilig rolstoelvervoer.</p>	<p>Code VVR 5.3.2</p> <p>De vervoerder ziet er hiermee op toe dat de kennis en vaardigheden van de chauffeur op de onderdelen uit eis 2.2 op peil blijven en dat de chauffeur op de hoogte blijft van de actuele ontwikkelingen op het gebied van veilig rolstoelvervoer.</p> <p>In het lesmateriaal dient verwijzing te zijn opgenomen naar de Code VVR via de handleiding/checklist voor chauffeurs en de veiligheidsinstructies voor rolstoelvervoer.</p> <p>(zie ook TX-keureis 3.8, 3.9 en 3.12: Wanneer de chauffeur de CCV-diploma's sociale vaardigheden bezit, is het mogelijk hiervoor voor maximaal 4 jaar een vrijstelling te krijgen. De interne of externe opleider die de cursussen verzorgt is ingeschreven in het centraal register Opleiders Taxibranche van Stichting TX-keur).</p>
2.4	<p>De chauffeur bezit minimaal het certificaat Levensreddend handelen en reanimatie.</p>	<p>Code VVR 5.3.2</p> <p>Dit certificaat moet afgegeven zijn door een instelling/docent die door het Oranje Kruis wordt erkend. (zie ook TX-keureis 3.6).</p>
2.5	<p>Van ieder personeelslid worden de gevolgde en geplande opleidingen administratief vastgelegd.</p>	<p>Code VVR 5.3.2</p> <p>De vervoerder beschikt over een up-to-date opleidingsoverzicht waarin gevolgde en geplande opleidingen zijn opgenomen. (zie ook TX-keureis 1.6).</p>

Aanbeveling:

	Aanbeveling:	Toelichting:
2A1	<p>De vervoerder dient er op toe te zien dat de chauffeur melding maakt van (bijna)ongevallen en noodstops. Bij een dergelijk incident dient de chauffeur vastzetsystemen te controleren en schade te melden voor het onderhouds- en reparatiedossier.</p>	<p>Het is sterk aan te bevelen dat de vervoerder de chauffeur hiertoe een calamiteitenformulier ter beschikking stelt. Goede registratie van de gebeurtenis maakt het mogelijk om noodzaak tot aanpassing of vervanging van het vastzetsysteem vast te stellen en zorgt dat noodzakelijke informatie is vastgelegd bij eventuele claims van rolstoelinzittenden.</p> <p>Om te zorgen voor een werkklimaat waarin deze meldingen met goed vertrouwen kunnen worden gedaan, is het nodig dat de meldingen worden gebruikt als middel om de veiligheid te vergroten en niet als middel om het rijgedrag van chauffeurs te beoordelen.</p>

3. Eisen aan werkprocessen (ritplanning en uitvoering):

De vervoerder dient ervoor te zorgen dat het werkproces aan de volgende eisen voldoet:

3	Eisen:	Toelichting:
3.1	<p>De vervoerder¹ dient voor de ritplanning normen te hanteren voor benodigde tijd voor het ophalen, inrijden, plaatsen en vastzetten van rolstoelinzittenden op de ophaalplaats en voor het losmaken, uitrijden en begeleiden naar de bestemming bij de afzetplaats.</p>	<p>Code VVR 5.3.3 Voor de handelingen bij zowel het ophalen als bij het afzetten van de rolstoelinzittende wordt geadviseerd uit te gaan van 5 minuten.</p>
3.2	<p>De vervoerder¹ dient de voor het vervoer relevante informatie van de passagier die is opgenomen in de vervoersindicatie van de cliënt te registreren met een koppeling aan het adressenbestand, zodat hiermee rekening gehouden kan worden door de centralist en de chauffeur bij de ritplanning en uitvoering.</p> <p>De vervoerder dient erop toe te zien dat deze informatie op goede wijze tussen de centralist en de chauffeur wordt uitgewisseld.</p>	<p>Code VVR 5.3.3 en 5.3.4 Voor het vervoer relevante gegevens van klanten met rolstoel dienen via de opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld, bijvoorbeeld in samenhang met de indicatie van de vervoersvoorziening. Het gaat hierbij om de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none">– mogelijkheid van de rolstoelinzittende om al dan niet over te stappen naar een autostoel;– de soort rolstoel die vervoerd moet worden: handbewogen rolstoel, elektrische rolstoel of scootmobiel. <p>De opdrachtgever dient zo concreet mogelijk aan te geven welke eisen zij stelt aan de dienstverlening bij deze verschillende soorten van rolstoelvervoer.</p>

¹ Er wordt hierbij vanuit gegaan dat de taxicentrale onderdeel is van de vervoerder. Indien dit niet het geval is, geldt deze eis zowel voor de taxicentrale als voor de vervoerder.

3.3	De vervoerder ¹ dient er door regelmatige controle op toe te zien dat de gedragsregels van werken volgens de de Code VVR door de centralist en de chauffeur worden nageleefd.	<p>Code VVR 5.3.6</p> <p>Deze gedragsregels zijn vastgelegd in de Handleiding en in de Checklist Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden voor chauffeurs.</p> <p>De opdrachtgever dient vast te leggen hoe en met welke frequentie door eigen controles wordt gecontroleerd of de gewenste dienstverlening wordt gerealiseerd.</p>
3.4	In gevallen waarin de vervoerder als aanbieder van vervoer gebruik maakt van onderaannemers, draagt de vervoerder er zorg voor dat de 'eisen voor vervoeren volgens de Code VVR' onverkort door de onderaannemer worden nageleefd.	<p>Code VVR, onderdeel van Deelconvenant Aanbieders</p> <p>De vervoerder is ervoor verantwoordelijk dat de eisen in deze handleiding eveneens worden opgenomen in contracten met onderaannemers en dat controle plaatsvindt op de naleving hiervan.</p>

¹ Er wordt hierbij vanuit gegaan dat de taxicentrale onderdeel is van de vervoerder. Indien dit niet het geval is, geldt deze eis zowel voor de taxicentrale als voor de vervoerder.

Aanbeveling:

	Aanbeveling:	Toelichting:
3A1	In aanvulling op 3.2: Waar mogelijk dient de vervoerder ook informatie die wordt aangeleverd door de passagier over bijzondere omstandigheden die van belang kunnen zijn bij het vervoer te registreren, zodat hiermee rekening gehouden kan worden door de centralist en de chauffeur bij de ritplanning en uitvoering.	Het gaat hierbij om specifieke passagiersinformatie, zoals: <ul style="list-style-type: none">– een eventuele ontheffing van de gordelplicht, of vervoerbaarheid met een specifiek vastzetsysteem (dat niet aan ISO 10542 voldoet);– noodzakelijke begeleiding op het ophaal-/wegbrengpunt;– het meenemen van andere/extra voorzieningen (hulphond, extra rolstoel, rollator of scootmobiel);– aanvullende wensen met betrekking tot de communicatie;– specifieke eisen die voortvloeien uit de aandoening (bijvoorbeeld maximale omrij/wachttijd);– etc.

Wat is nu wettelijk verplicht?

Als u met de gemeente (of andere opdrachtgever) heeft afgesproken om volgens de Code VVR te werken, betekent dit dat u en uw chauffeurs de richtlijnen in de Code VVR voor veilig materiaal, goed vastzetten en rustig rijden hieruit ook moeten toepassen. Daarnaast moeten u en uw chauffeurs natuurlijk aan de wet voldoen. Hieronder volgt een korte samenvatting van de relevante wettelijke verplichtingen:

1. Vastzet- en gordelplicht (RVV1990 art. 59)

Sinds 1 maart 2006 bent u verplicht om te zorgen dat:

- de rolstoel veilig en stabiel vastgezet is in het voertuig. Een rolstoel moet dus altijd 'vastzetbaar' zijn om tijdens vervoer als zitplaats te dienen;
- de rolstoeler zelf een veiligheidsgordel draagt die vastzit aan de taxibus of aan het vastzetsysteem.

Om aan deze wet te kunnen voldoen moet de taxibus inclusief vastzetsystemen en veiligheidsgordels geschikt zijn voor het vervoer van rolstoelers, blijkend uit de bijlage bij het kentekenbewijs die wordt opgemaakt bij keuring door de RDW.

Let op!

Zet de chauffeur een 'niet vastzetbare' rolstoel toch vast en blijft de rolstoeler erin zitten, dan voldoet hij niet aan de vastzetplicht. Valt de rolstoel om tijdens de rit dan kan de chauffeur hiervoor aansprakelijk gesteld worden. Zorgt u dus dat de chauffeur gesteund wordt als hij besluit dat het onveilig is een bepaalde rolstoel te vervoeren.

2. Hoeveelheid en veiligheid van vastzetmateriaal (Regeling permanente eisen taxi's)

Voertuigen moeten, inclusief rolstoelplaats(en) zijn goedgekeurd voor taxivervoer, blijkend uit (de bijlage bij) het kentekenbewijs. Volgens de Regels voor de keuring van auto's voor openbaar- en taxivervoer geldt dat:

- de rolstoeluitgang geschikt dient te zijn voor een rolstoel van 120 bij 68 cm met een hoogte van 140 cm (inclusief gebruiker). De rolstoelplaats dient minimaal 120 bij 68 cm te zijn; bij twee rolstoelplaatsen achter elkaar mag dit per plaats 110 cm zijn, bij twee rolstoelplaatsen naast elkaar mag dit per rolstoelplaats 65 cm zijn;
- voor elke rolstoelplaats moeten vastzetmateriaal en veiligheidsgordels in het voertuig aanwezig zijn. Al het materiaal moet goed passen in de vastzetrails van de taxibus en aan de rolstoel en mag geen gebreken vertonen. In de loop van 2008 wordt het voertuigreglement aangepast. Dan is het voor nieuwe taxiervoertuigen verplicht vastzetmateriaal te hebben dat voldoet aan ISO 10542.

Let op!

De Code VVR vraagt meer ruimte per rolstoelplaats. Hierdoor kunnen er bij het werken volgens de Code VVR vaak minder rolstoelen in het voertuig worden meegenomen dan het aantal rolstoelplaatsen dat is aangegeven op het kentekenbewijs.

3. Vastzetten van voorwerpen en bagage (Voertuigreglement, art. 5.18.3)

Bij vervoer van rolstoelers geldt dat:

- de chauffeur tijdens het rijden niet door passagiers of lading mag worden gehinderd;
- in een voertuig waarin rolstoelvervoer plaatsvindt, geen losse voorwerpen aanwezig mogen zijn die het risico op letsel bij een noodstop of ongeval verhogen.

Dat betekent dat de chauffeur moet zorgen dat alle losse voorwerpen opgeborgen zijn en een lege rolstoel, scootmobiel of rollator goed is vastgezet. Daarnaast moet de rolstoeler de chauffeur ongehinderd zijn werk laten doen en hem niet onnodig afleiden tijdens de rit. Als vervoerder moet u zorgen voor voldoende vastzetmateriaal en een goede opbergmogelijkheid daarvoor.

4. Vakbekwaamheid en klachtenregeling (Wet Personenvervoer 2000)

Een chauffeurspas is verplicht voor iedere taxichauffeur. De Inspectie Verkeer en Waterstaat geeft de passen uit en controleert deze ook tijdens wegcontroles. Elke taxiondernemer moet een klachtenregeling hebben en aangesloten zijn bij een geschillencommissie. Aan de klant dient in of op het voertuig kenbaar en goed zichtbaar te worden gemaakt waar hij met een klacht terecht kan.



Meer informatie?

Op www.veiligvervoer.nl vindt u informatie over de Code VVR en over veelgestelde vragen. Hier kunt u ook gratis handleidingen en de Code VVR downloaden.

Voor vragen en opmerkingen over de Code VVR kunt u bellen of e-mailen met Vilans: 030 – 789 2525 / info@vilans.nl
www.vilans.nl

Colofon

Hoewel bij deze uitgave de uiterste zorg is nagestreefd, kan voor de afwezigheid van (druk)fouten en onvolledigheden niet worden ingestaan en aanvaarden de auteur(s) en Vilans deswege geen enkele aansprakelijkheid.

© 2008 Vilans

Aan deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enig ander wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Auteurs

ir. Heidi Evers

ir. Anne van der Graaf,

In samenwerking met

ir. Hans Schmidt (P5 consultants)

Redactie

Marion Keizer

