



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES  
Mosae Forum 10  
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,  
leden van de gemeenteraad

POSTADRES  
Postbus 1992  
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP  
RIB Maatregelen Omnibuzz inzake corona

DATUM  
19 mei 2020  
Verzonden 19-05-2020

BIJLAGEN  
1. Factsheet Code VVR

BEHANDELD DOOR  
MHW (Michiel) Hartholt

TELEFOONNUMMER  
043 350 6017

ONZE REFERENTIE  
2020-13904

E-MAILADRES  
Michiel.Hartholt@maastricht.nl

FAXNUMMER  
043 - 350 4141

UW REFERENTIE  
--

Geachte raadsleden,

Eind maart ([RIB](#)<sup>1</sup>) en begin april ([RIB](#)<sup>2</sup>) heb ik u geïnformeerd over de consequenties van de coronamaatregelen binnen het Vervoer op Maat. Naar aanleiding van de recente [nieuwsbrief van Omnibuzz](#)<sup>3</sup> waarin deze maatregelen nader zijn toegelicht aan de reizigers, heb ik diverse vragen ontvangen, ook vanuit uw raad. Vooral de passage dat scootmobielen niet meer zijn toegestaan in de taxi's, leidt tot onrust en enige mate van onbegrip. Ik heb de directeur van Omnibuzz daarom verzocht om een en ander te verduidelijken. De informatie die ik van hem heb ontvangen, treft u hieronder integraal aan.

## Uitleg Verantwoord taxi- en zorgvervoer door Omnibuzz

*Het Ministerie van IenW, brancheorganisatie KNV, het RIVM en Zorgverzekeraars Nederland hebben samen een streng [protocol](#)<sup>4</sup> opgesteld voor verantwoord taxi- en zorgvervoer. Alle vervoerders in Nederland houden zich aan dit protocol. Ook de uitvoering van ons vervoer verloopt conform dit landelijk protocol.*

*Dit protocol is erop gericht om verspreiding van het Corona-virus zoveel mogelijk te voorkomen en de chauffeurs en reizigers zoveel mogelijk te beschermen. Het belangrijkste aspect is dat de chauffeur geen hulp meer mag aanbieden. Onderdeel hiervan is dat de klant zelf de bagage moet verzorgen, dus ook het in- en uit het voertuig laden hiervan. Hierin volgen wij dus de landelijke richtlijn.*

<sup>1</sup> <https://maastricht.parlaeus.nl/user/search/action=showgd/item=18719/RIB - Overzicht maatregelen corona.pdf>

<sup>2</sup> <https://maastricht.parlaeus.nl/user/search/action=showgd/item=18814/RIB - Omnibuzz en consequenties van het coronavirus.pdf>

<sup>3</sup> [https://maastricht.parlaeus.nl/user/search/action=showgd/item=19100/Omnibuzz\\_nieuwsbrief\\_mei\\_2020.pdf](https://maastricht.parlaeus.nl/user/search/action=showgd/item=19100/Omnibuzz_nieuwsbrief_mei_2020.pdf)

<sup>4</sup> <https://www.taxipro.nl/wp-content/uploads/2020/03/bijlage-3-protocol-regulier-taxi-en-zorgvervoer.pdf>



DATUM  
19 mei 2020

*Om klanten tegemoet te komen, bieden wij bij Omnibuzz wel aan dat klanten gratis een begeleider mogen meenemen. Als de klant dit zelf niet kan, kan de begeleider helpen met in- en uitstap, bagage etc. zonder dat dit extra geld kost voor de klant.*

*Bij elke ritreservering wordt de klant gewezen op:*

- *De klant moet zelf in- en uitstappen*
- *De klant moet zelf de gordel omdoen*
- *De klant moet zelf voor zijn bagage en hulpmiddelen zorgen (m.u.v. de rolstoel, hiervoor gelden aparte veiligheidsregels)*
- *Als de klant dit niet zelf kan, moet hij zich laten helpen door iemand uit zijn eigen omgeving. Dat geldt zowel voor het instapadres als het uitstapadres.*
- ***Indien nodig, mag er gratis iemand mee om de hulp te verlenen.***
- *Als de klant niet in hulp kan voorzien mag de rit niet worden geboekt.*

*Als deze klant niet zelfstandig met de bagage kan reizen, zou de rit niet met bagage geboekt mogen worden. De klant wordt daar telkens op gewezen bij het reserveren van de rit. Of de klant uiteindelijk de rit boekt en de juiste afweging maakt, is aan de klant.*

*De rollator mag gewoon mee, tenzij de klant niet aan de genoemde voorwaarden kan voldoen.*

*Vanwege het aangescherpte protocol is het niet toegestaan om met een scootmobiel te reizen, omdat er dan sprake is van direct contact tussen chauffeur en klant. Als de klant niet zonder scootmobiel kan reizen, mogen wij hem/haar niet vervoeren. Daarom hebben wij als Omnibuzz ook besloten dat de klanten een gratis begeleider mee mogen nemen, dit is mogelijk een oplossing om hen alsnog met ons te laten reizen.*

*Waarom de rolstoel wel en de scootmobiel niet? Dat komt door het verschil in de instaprocedure. Volgens de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (zie bijgevoegde factsheet) moet de klant van de scootmobiel afstappen en met ondersteuning van de chauffeur via de trap de bus ingaan. Zij die dat niet kunnen, gaan samen met de chauffeur op de lift. Nadat de chauffeur de klant in het voertuig heeft geholpen zet hij de scootmobiel op de lift en duwt deze handmatig in de bus. Bij een scootmobiel is er dus een aantal keren intensief contact, hetgeen bij een (elektrische) rolstoel niet het geval is. Die klant rijdt zelf de rolstoel op de lift, rijdt zelf het voertuig in en blijft zitten. De chauffeur hoeft in dit geval alleen maar de rolstoel vast te haken.*

*Wij betreuren het in hoge mate dat wij onze klanten niet kunnen bedienen en zelfs moeten weigeren als de 1,5 meter niet kan worden gehandhaafd, maar Omnibuzz staat ook voor veilig en betrouwbaar vervoer. Daarom volgen wij de richtlijnen van het ministerie en RIVM op. Als we dat niet zouden doen kunnen er mogelijk slachtoffers vallen waarvan het bron- en contactonderzoek Omnibuzz als bron kan aanwijzen. Chauffeurs kunnen – eenmaal besmet door een klant – een sleutelrol vervullen bij het verspreiden van het virus over andere klanten.*



DATUM  
19 mei 2020

*We moeten ons - om goede redenen - aan de landelijke richtlijnen houden en realiseren ons terdege dat dit problemen op kan leveren voor het vervoer van individuele klanten, maar kunnen helaas niet anders. Het geldend protocol is van tijdelijke aard en kan (en zal) in de toekomst worden aangepast, zodat weer meer mogelijk wordt in het vervoer. De wijze en termijn waarop dit gebeurt, zijn nog onduidelijk. We zijn continue in overleg met deze instanties en denken mee, maar zijn hiervoor afhankelijk van landelijk politiek overleg. Wij zullen direct elke ruimte benutten om onze klanten zo beter te kunnen bedienen, als deskundigen van mening zijn dat dit veilig en verantwoord kan.*

Ik vertrouw erop dat ik u, door het delen van deze toelichting vanuit Omnibuzz, meer duidelijkheid heb kunnen geven waarom Omnibuzz het vervoer op de huidige wijze uitvoert.

Hoogachtend,

Mara de Graaf,  
Wethouder Zorg, Welzijn, Gezondheid en Diversiteit.

## HERZIENE CODE VVR

### Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR)

Het vervoer van mensen die gebruik maken van een rolstoel moet natuurlijk veilig gebeuren. De 'Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden' (Code VVR) is daarvoor de leidraad. In het belang van passagiers, chauffeurs van rolstoelvoertuigen en de organisaties waarbinnen zij actief zijn, beschrijft de code de (wettelijke) regels waaraan moet worden voldaan. De code is onder verantwoordelijkheid van alle relevante stakeholders binnen het 'Platform Code VVR' recent geactualiseerd. Kan de rolstoelinzittende niet veilig worden vervoerd, dan moet in het belang van alle partijen het vervoer desnoods geweigerd worden.



SOCIAAL FONDS TAXI

Postbus 154 | 4100 AD Culemborg  
 telefoon 0345 - 478 473 | fax 0345 - 478 480  
 info@sociaalfondstaxi.nl | www.sociaalfondstaxi.nl



### Algemeen

Er zijn in de herziene code een aantal wijzigingen doorgevoerd die van belang zijn voor alle partijen die bij rolstoelvervoer betrokken zijn. Deze partijen hebben ieder hun eigen verantwoordelijkheid in de keten van veilig vervoer van rolstoelinzittenden. In de code is onderscheid gemaakt tussen:

- Rolstoelinzittenden, begeleiders en rolstoelverstrekkers;
- Chauffeurs;
- Vervoerders en regiecentrales;
- Rolstoelfabrikanten, -leveranciers en importeurs;

In de code is duidelijk te lezen waar welke verantwoordelijkheden liggen. Hieronder de 3 belangrijkste wijzigingen.

### 1. Alleen nog een crash geteste rolstoel als vervangende zitplaats

Het was al zo dat als er een overstap gemaakt kan worden naar een vaste zitplaats, dit altijd de voorkeur heeft. Als de rolstoelgebruiker de overstap van/naar een reguliere zitplaats niet kan maken, mag deze volgens de vernieuwde Code VVR\*) alleen nog vervoerd worden in een rolstoel die voldoet aan ISO-norm 7176-19 (dat is crash getest). Dit is een rolstoel die veilig vastzetbaar is, te herkennen aan de haaksymbolen op het frame bij de bevestigingspunten. Dit type rolstoel is botsproef. De rolstoelgebruiker (en/of begeleider) en de verstrekker zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van de rolstoel. Bij de verstrekking van een rolstoel dienen beiden zich af te vragen:

- Wordt er op termijn mogelijk gebruik gemaakt van rolstoelvervoer?
- Is er een kans dat de gebruiker binnen redelijk afzienbare tijd niet meer in staat is om een overstap te maken van de rolstoel naar een reguliere zitplaats en omgekeerd?

Als deze beide vragen met "ja" worden beantwoord, dient de gebruiker over een rolstoel te beschikken die voldoet aan de ISO-norm 7176-19.

\*) LET OP: tot 1 juli 2019 geldt een overgangstermijn. Dan mag de rolstoelgebruiker nog wél vervoerd worden, mits de rolstoel veilig vastgezet kan worden.





## 2. Oplossing voor aangepaste/ complexe rolstoelen

Sommige rolstoelen zijn zodanig complex of aangepast dat er geen crashtest mogelijk is. Voor een aantal situaties zijn er inmiddels oplossingen, en fabrikanten bekijken ook steeds onderling hoe zij het bereik van de crashtest kunnen uitbreiden. Hierdoor vallen ook steeds meer complex uitgevoerde rolstoelen binnen de grenzen van de norm. Er blijft echter altijd nog een restgroep die niet aan de eisen kan voldoen. Daarmee zou deze laatste gebruikersgroep volgens de huidige afspraken niet meer vervoerd kunnen worden binnen het collectief vervoer. Voor die groep is echter een praktische oplossing gevonden:

*Een gebruiker van een rolstoel die vanwege de complexiteit niet aan de ISO-norm kan voldoen én waarbij de gebruiker ook geen transfer kan maken, mag vanaf 1 juli 2019 alleen nog individueel vervoerd worden.*

Hierbij dient door vervoerders per geval bekeken te worden wat de meest veilige manier is. De veiligheid van de chauffeur moet gewaarborgd zijn en de situatie voor de passagier moet ook zo veilig mogelijk zijn. Risico is dat onderdelen omvrouwen of losschieten, en in sommige gevallen kan zelfs de passagier losraken als de gordel niet geheel volgens de ideale manier is vast te maken.

## 3. Gewijzigde werkwijze scootmobielen

Een scootmobiel voldoet vrijwel nooit aan de eisen van ISO-norm 7176-19 en kan derhalve niet als vervangende zitplaats dienen in een voertuig. Een scootmobiel wordt verstrekt als iemand in staat wordt geacht nog een beperkte afstand te lopen. Dat betekent ook dat de gebruiker in staat wordt geacht een overstap naar en van een reguliere zitplaats te maken. Omdat er helaas al diverse ongelukken zijn gebeurd met scootmobielen die van de lift afvielen (met zelfs fatale afloop), is in de herziene code besloten dat de chauffeur verantwoordelijk is voor het in- en uitrijden van de scootmobiel. De volgende werkwijze is hierbij voorgeschreven:

- De chauffeur laat de passagier buiten het voertuig overstappen, via de normale ingang, naar een vaste zitplaats;
- Indien trap of opstap niet mogelijk is, kan ervoor gekozen worden hem/haar stand op de lift, het voertuig te laten betreden, mits volgens de aanwijzingen in de code;
- De vervoerder kan er eventueel nog voor kiezen een eenvoudige rolstoel ter beschikking te stellen om de passagier in het voertuig te rijden;
- De chauffeur duwt de scootmobiel "op handkracht" via de lift naar binnen en zet hem vast als bagage. Als deze werkwijze niet mogelijk is, zal een rit helaas geweigerd worden.

## Handige tips voor chauffeurs en passagiers

Rolstoelchauffeurs kunnen gebruik maken van een handige **instructiekaart**. Hierin staan negen belangrijke aandachtspunten voor het correct en veilig vervoeren van rolstoelgebruikers. Daarnaast kunnen chauffeurs aan passagiers en begeleiders een **checklist** uitreiken waarin tips zijn opgenomen hoe de rolstoelinzittende (of begeleider) kan bijdragen aan veilig vervoer. Bedrijven kunnen de checklists en instructiekaarten online via de website van Sociaal Fonds Taxi gratis bestellen.



## Meer weten?

De Code VVR is te downloaden via [www.sociaalfondstaxi.nl](http://www.sociaalfondstaxi.nl) via de button 'werkgever' respectievelijk 'Code VVR'. Daar kunt u ook instructiekaarten bestellen voor chauffeurs en checklists voor passagiers. Op onze website vindt u, naast informatie over diverse trainingen en cursussen, ook informatie over andere activiteiten op het gebied van arbo, opleidingen en de cao Taxivervoer. Vragen? Mail naar [p.vos@sociaalfondstaxi.nl](mailto:p.vos@sociaalfondstaxi.nl) of bel: 0345-478478.

**Sociaal Fonds Taxi: samen werken aan kwaliteit**



**SOCIAAL FONDS TAXI**

Postbus 154 | 4100 AD Culemborg  
telefoon 0345 - 478 473 | fax 0345 - 478 480  
[info@sociaalfondstaxi.nl](mailto:info@sociaalfondstaxi.nl) | [www.sociaalfondstaxi.nl](http://www.sociaalfondstaxi.nl)