

## **Belservice: een telefoontje om te laten weten dat de bus eraan komt.**

Staat u regelmatig veel te vroeg klaar voor de bus, of moet u zich regelmatig haasten om op tijd in te kunnen stappen? Dan kunt u gebruik maken van de belservice! Als u zich aanmeldt voor de belservice, wordt u een aantal minuten voordat u wordt opgehaald gebeld. U kunt zich aanmelden voor de belservice via [aanmeldingen@sgl-zorg.nl](mailto:aanmeldingen@sgl-zorg.nl) of telefonisch via 045-8000900. Het is belangrijk dat u vooraf alvast een keuze maakt op welk telefoonnummer u gebeld wenst te worden (vast of mobiel).

## **Afgemeld, maar toch een bus voor de deur?**

Heeft u zich afgemeld en komt het busje toch? Geef dit dan door bij het activiteitencentrum of aan Bureau Actief. Het is belangrijk dat SGL geen onnodige kosten betaalt voor het onnodig voorrijden van een busje.

## **Klachten?**

Indien u klachten heeft over het vervoer, kunt u deze indienen via het klachtenformulier. U kunt dit formulier opvragen bij uw begeleider of teamleider cliëntenzorg.



The SGL logo, consisting of the letters 'SGL' in a bold, sans-serif font. The 'G' is white and set within a red square, while the 'S' and 'L' are black.

The Connexxion logo, featuring a stylized 'X' shape formed by two interlocking loops, one yellow and one teal. Below the logo, the word 'CONNEXXION' is written in a teal, sans-serif font.

## **Helpt u mee om het aantal loosmeldingen terug te dringen?**



Veel cliënten worden van en naar de activiteitencentra van SGL vervoerd door Connexxion. Anderen komen met eigen vervoer. Deze flyer bevat een aantal spelregels die betrekking hebben op het vervoer dat SGL organiseert.

### **Spelregel 1: Aan- en afmelden van maandag tot en met vrijdag**

Wanneer u weet dat u niet naar een activiteit kunt komen, is het altijd belangrijk om dit zo vroeg mogelijk te laten weten aan Bureau Actief.

Indien u pas op het laatste moment weet dat u niet aan een activiteit kunt deelnemen, kunt u zich van maandag tot en met vrijdag tot 7.30 uur, op de dag dat de activiteit plaatsvindt, afmelden via Bureau Actief. Indien een activiteit de volgende dag plaatsvindt kunt u zich afmelden tot 12:00 uur op werkdagen.

Indien u zich niet, of te laat afmeldt, is het niet meer mogelijk om de mutatie aan de vervoerder door te geven. In deze gevallen is er sprake van een loosmelding.

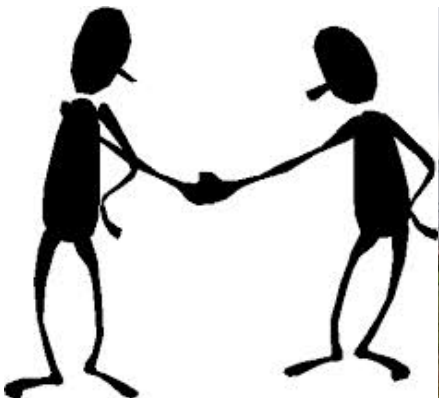
## Spelregel 2: Weekend: afmelden bij begeleiding

Weet u pas op zaterdag of zondag dat u niet naar de weekendactiviteit kunt komen? Dan kunt u zich bij de begeleiding van de betreffende activiteit afmelden. Weet u al eerder dat u in het weekend niet naar de activiteit kunt komen? Bel dan op een werkdag naar Bureau Actief en geef de afmelding tijdig door.

In het weekend is het belangrijk u op tijd contact opneemt met de begeleiding om te laten weten dat u niet komt. Hoewel de taxi in het weekend niet meer geannuleerd kan worden, is het belangrijk dat de begeleiding weet dat u niet komt. Medewerkers zijn minimaal een half uur voor aanvang van de activiteit aanwezig in het activiteitencentrum. Indien een activiteit op andere locatie plaatsvindt, dan moet u het mobiele nummer (van de locatie) van de begeleidende medewerker hebben.

## Onnodige kosten door loosmeldingen

Ondanks deze afspraken, gebeurt het dagelijks dat cliënten zich niet (tijdig) afmelden voor een activiteit. Dit heeft niet alleen consequenties voor de vervoerskosten, ook is er in de activiteitencentra begeleiding, voeding en een plaats gereserveerd voor alle aangemelde cliënten. Kortom: het niet (tijdig) afmelden leidt tot diverse onnodige kosten.



## Acties om het aantal loosmeldingen terug te brengen

SGL wil, met steun van de CCR, een aantal acties uitzetten om het aantal loosmeldingen terug te brengen:

- Bij de 1<sup>e</sup> loosmelding wordt u aangesproken door de begeleider op het veroorzaken van een loosmelding;
- Bij de 2<sup>e</sup> loosmelding stuurt de teamleider cliëntenzorg u een 'standaard' brief met het dringende verzoek om u tijdig voor activiteiten af te melden;
- Bij de 3<sup>e</sup> loosmelding gaat de teamleider cliëntenzorg met u in gesprek en worden de consequenties van de volgende loosmelding besproken. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt, dat naar de cliënt wordt verstuurd en wordt vastgelegd in het zorgdossier;
- Bij de 4<sup>e</sup> loosmelding wordt in overleg met de teamleider cliëntenzorg en manager het vervoer tijdelijk stopgezet voor maximaal twee weken. Hierbij wordt rekening gehouden met uw individuele situatie, het aantal keer dat u het activiteitencentrum bezoekt en uw afmeldgedrag in het verleden. Het tijdelijk stopzetten van het vervoer wordt schriftelijk bevestigd en opgenomen in het zorgdossier. U blijft wel welkom in het activiteitencentrum, maar u zult het vervoer zelf moeten regelen. Ook betaalt SGL u gedurende deze periode geen onkostenvergoeding voor het vervoer.
- Bij een volgende loosmelding na bovenstaande maatregel, zullen individuele afspraken gemaakt worden tussen uw manager en u om loosmeldingen te voorkomen. Bijvoorbeeld: het vervoer wordt stopgezet en u wordt niet opgehaald, tenzij u zich expliciet aanmeldt voor het vervoer.

Al deze acties dienen binnen 10 werkdagen na de loosmelding plaats te vinden.