

Vervoerreglement Leerlingen- en Jeugdwetvervoer

Oktober 2018

vallei  hopper

Inhoud

1. Leeswijzer	4
2. Algemeen	5
3. Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer bij Valleihopper	8
4. Wijzigingen/mutaties.....	13
5. Uitvoering van de rit.....	15
6. Kwaliteit van het vervoer	20
7. Betrokken partijen.....	21
8. Informatie en klachten.....	26

1. Leeswijzer

Voor u ligt het vervoerreglement leerlingenvervoer/jeugdwetvervoer van Valleihopper. Hierin staan de spelregels en achterliggende informatie over het vervoer.

Het is in de eerste plaats geschreven voor de reiziger die gebruik maakt van het vervoer van Valleihopper. Maar ook de chauffeurs, de regiecentrale-medewerkers, de medewerkers van de vervoersorganisatie en de deelnemende gemeenten vinden er alle informatie over het gebruik van het leerlingen- en jeugdwetvervoer van Valleihopper.

De inhoud van het vervoerreglement is gebaseerd op de achterliggende bestekken en afspraken met de deelnemende gemeenten. Aan het vervoerreglement kunnen geen direct juridische rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan. Dit document wordt bijgehouden door het Beheerbureau Valleihopper. Het vervoerreglement wordt aangepast als er afspraken veranderen. Als u een papieren versie leest kan het zijn dat deze niet meer klopt. De nieuwste versie vindt u altijd op www.valleihopper.nl.

Om het document leesbaar te houden is ervoor gekozen om "hij" te gebruiken. Overal waar "hij" staat, kunt u ook "zij" lezen. Overal waar "ouders" staat, kunt u ook "voogden/verzorgers" lezen.

2. Algemeen

01. Vervoerreglement

Dit vervoerreglement is een praktische vertaling van de eisen die zijn gesteld aan de uitvoerders van Valleihopper in het bestek. Wanneer er andere of extra afspraken gemaakt worden, wordt het vervoerreglement daarop periodiek aangepast. In het vervoerreglement staan alleen die onderdelen van de dienstverlening waar de reiziger direct mee te maken kan krijgen.

Het vervoerreglement moet een leesbare tekst zijn. Dat betekent dat soms gekozen is voor een vereenvoudigde uitleg en dat niet alle details zijn opgenomen. Waar dit leidt tot onduidelijkheid gaan de bestekbepalingen en later overeengekomen afspraken vóór de bepalingen in dit reglement. Wanneer er onduidelijkheid blijft bestaan, beslist het Beheerbureau Valleihopper over de te hanteren werkwijze.

02. Organisatie Valleihopper

Het Beheerbureau Valleihopper is verantwoordelijk voor de uitvoering van het vervoer van Valleihopper. Het Beheerbureau Valleihopper werkt samen met 8 gemeenten en de provincie Gelderland die aangesloten zijn bij Valleihopper. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste voorziening aan klanten die met een gemeentelijke indicatie gebruikmaken van het vervoer van Valleihopper. De regiecentrale is verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van Valleihopper. Het Beheerbureau Valleihopper stuurt de regiecentrale aan. De regiecentrale stuurt vervolgens de uitvoerende taxibedrijven aan. Ouders kunnen bij de regiecentrale terecht voor algemene informatie over het vervoer van Valleihopper. Voor klachten kunnen zij terecht bij het klachtenmeldpunt van de Valleihopper. Contactgegevens zijn op de volgende pagina te vinden.

03. Deelnemende gemeenten

In onderstaande kaart is te zien welke gemeenten behoren tot Valleihopper. Echter kan het zijn dat zij (nog) niet alle vormen van doelgroepenvervoer hebben ondergebracht bij Valleihopper.

De volgende gemeenten hebben het leerlingenvervoer ondergebracht bij Valleihopper:

- Barneveld
- Ede
- Nijkerk
- Renswoude
- Scherpenzeel
- Wageningen



De volgende gemeente heeft het jeugdwetvervoer ondergebracht bij Valleihopper:

- Nijkerk
- Wageningen
- Scherpenzeel
- Renswoude

04. Contactgegevens

Ouders hebben de beschikking over een **persoonlijke digitale inlog** om afmeldingen/bettermeldingen door te geven. Indien ouders deze niet hebben, dan kunnen zij deze aanvragen bij de regiecentrale. Indien zij niet de beschikking hebben tot een computer/smartphone met internetverbinding, kunnen meldingen ook telefonisch doorgegeven worden.

Regiecentrale:

Ritten afmelden, betermeldingen, informatie:

088 655 77 30 (gebruikelijke belkosten)

Openingstijden:

Ritten afmelden, melding taxi te laat: Maandag t/m zondag van 6:00 uur - 22:00 uur

Informatie: Maandag t/m vrijdag: 9:00 uur - 17:00 uur

Bettermeldingen kunnen dagelijks tot 17:00 uur worden gedaan. De leerling wordt dan de eerstvolgende dag weer opgehaald.

Website:

www.valleihopper.nl

(Voor informatie over de het vervoer van Valleihopper, actuele meldingen over het vervoer.)

Klachten:

Voor de uitgebreide klachtenprocedure wordt verwezen naar bijlage 1. Op pagina 4 artikel 3 staat de wijze van klachten indienen verder uitgewerkt.

3. Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer bij

Valleihopper

05. Toekenning

Leerlingenvervoer

Als een kind niet zelfstandig naar school kan, bijvoorbeeld vanwege een chronische ziekte of een beperking, dan kan het zijn dat de leerling voor Leerlingenvervoer in aanmerking komt. Leerlingen die op grond van hun levensbeschouwelijke overtuiging aangewezen zijn op een verafgelegen school kunnen in veel gevallen een beroep doen op het Leerlingenvervoer. Leerlingenvervoer gaat alleen over vervoer naar en van school.

Jeugdwetvervoer

Vervoer in het kader van Jeugdwet is vervoer naar bijvoorbeeld dagbesteding of instelling. Deze vorm van vervoer kan naar alle (door de gemeente opgegeven) adressen plaatsvinden op diverse tijden. Ook tijdens schoolvakanties vindt er Jeugdwetvervoer plaats, ouders dienen zelf bij de gemeente door te geven op welke dagen/locatie en tijden de leerling tijdens de vakantie vervoerd moet worden. Na toestemming van de gemeente zal de regiecentrale deze ritten inplannen. Let wel, hiervoor geldt een verwerkingstijd van vijf werkdagen.

Combinatie Onderwijs en Jeugdhulp

Ook kan het zijn dat scholen en instellingen gecombineerd onderwijs en jeugdhulp bieden op dezelfde locatie. De hoeveelheid uren onderwijs en jeugdhulp binnen deze combinatie zijn bepalend voor de inzet van Leerlingenvervoer of Jeugdwetvervoer.

Om in aanmerking te komen voor het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer, dient er een aanvraag te worden gedaan bij de gemeente waarin de leerling woont. De gemeente beslist aan de hand van de gemeentelijke verordening en/of het gesprek of de leerling in aanmerking komt voor het vervoer. Indien dit het geval is, dan ontvangt de ouder een beschikking en zal de leerling bij de regiecentrale worden aangemeld om het vervoer te starten.

06. Opstapplaatsen

Sommige gemeenten maken gebruik van opstapplaatsen naar bepaalde scholen. In het geval van een opstapplaats, wordt deze gezien als ophaal- en bestemmingsadres. Hiervoor gelden dan ook dezelfde regels. De leerling dient op de opstapplaats te worden opgevangen/overgedragen door een ouder/verzorger. Er dient dan ook altijd een ouder/verzorger aanwezig te zijn bij de opstapplaats. Een

kind dient klaar te staan bij de opstapplaats als de taxi komt. Hiervoor gelden de regels zoals genoemd bij punt 21 ("Gereed voor vertrek").

07. Stage

Een stage kan deel uitmaken van het onderwijsprogramma van scholen voor voortgezet onderwijs en voortgezet speciaal onderwijs. Wanneer de stage is opgenomen in de schoolgids is het stageadres aan te merken als 'school'. Komt de leerling in aanmerking voor een vervoersvoorziening naar de school waar hij staat ingeschreven, dan bestaat er in beginsel ook aanspraak op leerlingenvervoer naar het stageadres. Voorkeur is dat de stage ligt in de gemeente waarin de school ligt of de gemeente waarin de leerling woont. Een gemeente is vrij om hierop een uitzondering maken. Stagevervoer geldt alleen indien de gemeente toestemming hiervoor geeft. Zij geeft vervolgens de gegevens door aan de regiecentrale. Vervolgens treedt de regiecentrale in overleg met de school om de begin- en eindtijden zo veel mogelijk te combineren met het bestaande routevervoer. Ritten naar stages vinden alleen plaats tijdens schooldagen.

08. Examen

Examens zijn alleen aan de orde voor de hoogste klassen van het voortgezet onderwijs, tijdens een beperkte periode. Examens vinden vaak plaats buiten het reguliere rooster om, maar zijn onderdeel van het schoolprogramma. *Examenvervoer wordt voor de gemeente Barneveld en Ede uitgevoerd, voor de andere gemeenten niet.*

09. Schooltijden

Indien een kind in aanmerking komt voor leerlingenvervoer, wordt voor de planning van het feitelijke vervoer uitgegaan van de structurele lestijden zoals die vermeld staan in de schoolgids. Hierbij is de eerste begintijd en laatste eindtijd leidend. Indien er sprake is van een roosterwijziging dient deze structureel van aard te zijn en minimaal een week voor ingang bekend te zijn bij de gemeente.

Indien een kind niet de reguliere lestijden kan volgen (bv. door medische redenen), dan dient de ouder aangepaste tijden aan te vragen bij de gemeente. Na toestemming van de gemeente kunnen de tijden worden aangepast door de regiecentrale, hiervoor geldt maximaal 5 werkdagen verwerkingstijd.

Bovenstaande geldt niet voor Jeugdwetvervoer, hierbij kan wel sprake zijn van afwijkende tijden.

10. Lesuitval

De leerlingen worden alleen op de normale begin- en eindtijd volgens de schoolgids gebracht dan wel opgehaald. Bij een gewijzigde eindtijd door bv. lesuitval is de school of de ouder/verzorger verantwoordelijk voor opvang en vervoer van de leerling.

11. Vakanties/stakingen/studiedagen

Het kan zijn dat een kind op de schoollocatie behandeling of dagbesteding volgt in de vakanties. In de vakanties is er geen recht op leerlingenvervoer. Dit geldt ook indien er sprake is van een studiedag of staking. Het vervoer in het kader van de Jeugdwet kan wel buiten schooldagen plaatsvinden. Ouders

dienen deze dagen en tijden aan te vragen bij de gemeente. Na toestemming van de gemeente zal de regiencentrale deze ritten inplannen.

12. Indicaties/hulpmiddelen

De gemeente die de beschikking voor het Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer afgeeft, geeft aan dat een kind gebruik maakt van een hulpmiddel of bijvoorbeeld een bijzondere indicatie heeft. De regiencentrale en vervoerder houden hiermee rekening in de planning/uitvoer.

De volgende hulpmiddelen kunnen meegenomen worden:

- Rollator
- Rolstoel
- Afwijkende rolstoel (extra breed)
- Afwijkende rolstoel (extra lang)
- Elektrische rolstoel
- Scootmobiel
- Kruk(ken)
- Medische hulpmiddelen
- Stoelverhoging
- Kinderzitje
- Specifieke gordel
- Gordelverlenging
- Gordel kapje
- OV begeleiding
- Verplichte (medische) begeleiding
- Sociale begeleiding
- SOHO/Hulphond

Hulpmiddelen die niet met de Valleihopper meegaan:

- Fiets
- Vastframe-handbike
- Rolstoelmotor (Speedy)

De vervoerders en regiecentrale houden rekening¹ met:

- Blind/Slechtziend
- Doof/slechthorend
- Kan niet praten/spraakgebrek
- Geen bus/Alleen personenauto
- Geen personenauto/alleen bus

Daarnaast kan een gemeente onder andere de volgende bijzondere indicaties toestaan:

- voorin
- individueel vervoer
- opstapplaats

Wanneer de gezinssituatie niet (altijd) voorziet in de aanwezigheid van een van de ouders bij thuiskomst, wordt in de beschikking opgenomen:

- sleutelkind (mag zelfstandig/zonder warme overdracht naar binnen op aangegeven adres)

13. Hulpmiddelen reizen mee met kind

De hulpmiddelen die een kind meeneemt worden op de school/instelling overgedragen aan een begeleider en blijven op de locatie tot de terugrit. Er mogen geen hulpmiddelen achterblijven in de taxi, omdat deze nog in kan worden gezet voor andere vormen van vervoer.

14. Gecombineerd vervoer

Het Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer van Valleihopper is gecombineerd vervoer (indicaties voor individueel vervoer uitgesloten). Een combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van de maximale individuele enkele reistijd, tenzij de gemeente hiervoor, na overleg met en instemming door ouders, schriftelijke toestemming verleent.

15. Individuele enkele reistijd

Onder individuele enkele reistijd wordt verstaan: de tijd die een kind in het voertuig doorbrengt vanaf het moment dat de leerling in het voertuig stapt tot het moment dat hij uitstapt bij het bestemmingsadres (woon-/ huisadres/op- c.q. uitstapplaats of school/stage).

De individuele enkele reistijd per kind in het voertuig is gelimiteerd tot een maximum van 90 minuten. Voor de bepaling van de individuele enkele reistijd geldt de werkelijk, in de praktijk, realiseerbare tijd.

¹ Indien in beschikking is vastgelegd

De regiecentrale dient dus rekening te houden met normaal te verwachten drukte en files tijdens bijvoorbeeld ochtend- en avondspits. Wanneer blijkt dat de maximale enkele reistijd van een leerling in de praktijk structureel overschreden wordt, dient de routeplanning te worden aangepast.

Afwijkingen van de gestelde maximale individuele enkele reistijd zijn daarnaast alleen toegestaan, indien het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Daarnaast mag de individuele enkele reistijd worden overschreden als de gemeente hiervoor schriftelijke toestemming verleent.

16. Omgangsregels

Om te zorgen voor goed en veilig vervoer is het van belang dat alle betrokken partijen zich houden aan de gestelde omgangsregels. In het hoofdstuk "betrokken partijen" zijn deze regels te vinden. Indien men zich niet houdt aan deze regels, kan dit gevolgen hebben voor de toekenning van het vervoer vanuit de gemeente. Bij acute overschrijding van de omgangsregels (incident), treedt het incidentenprotocol Leerlingenvervoer in werking en kan een sanctionering volgen.

4. Wijzigingen/mutaties

17. Afmeldingen

Wanneer een kind door ziekte of om andere redenen niet mee kan gaan, moeten de ouders dit in alle gevallen direct aan de regiecentrale doorgeven, dit kan eenvoudig via de persoonlijke inlogpagina. Indien ouders niet de beschikking hebben tot een computer/smartphone met internetverbinding, kunnen zij deze meldingen ook telefonisch doorgeven. Hierbij wordt het onderscheid gemaakt tussen een afmelding (met einddatum) en ziekmelding (zonder einddatum).

Wanneer een kind overdag (tijdens school) ziek wordt, neemt de school/instelling contact op met de ouders. De ouders dienen het vervoer van het zieke kind naar huis zelf te regelen en dienen deze ziekmelding ook aan de regiecentrale door te geven. Na een ziekmelding vindt geen vervoer plaats totdat een betermelding ontvangen is.

Ouders dienen afmeldingen zo ver mogelijk voor aanvang van de route doen, zodat de vervoerder niet voor niets voor komt rijden. Als de chauffeur voor niets aan de deur komt of voor niets langs de halte is gereden, omdat er geen afmelding bekend is, maar de leerling gaat niet mee of er is niemand thuis, dan neemt de Regiecentrale contact op met de ouders om te informeren of overige ritten wel door dienen te gaan.

18. Betermeldingen

Een betermelding (na ziekte) moet de ouder één dag voor de (her)start van een geplande rit doorgeven aan de regiecentrale. Deze melding moet ingediend zijn voor 17:00 uur. Voor betermeldingen die niet tijdig worden doorgegeven, geldt dat het kind de volgende schooldag geen vervoer krijgt, maar een schooldag later.

Afmeldingen/betermeldingen dienen bij de regiecentrale te worden doorgegeven via de persoonlijke inlog of telefonisch. Deze kunnen niet rechtstreeks bij de chauffeur worden gemeld.

19. Structurele mutaties

Onder een structurele mutatie wordt een mutatie verstaan die gevolgen kan hebben voor de beschikking die is afgegeven door de gemeente:

- Verhuizing kind
- Toevoegen/vervallen van dag/dagdeel
- Toevoegen/vervallen extra adres
- Wisseling van school/instelling/locatie
- Toevoegen/vervallen stage
- Indicaties

Deze structurele mutaties dienen aangevraagd en/doorgegeven te worden bij de gemeente waarin het kind woonachtig is. De ouders zijn verantwoordelijk voor het doorgeven van structurele mutaties. Voor een structurele mutaties geldt het volgende: De mutatie gaat pas van kracht na maximaal 5 werkdagen nadat de nieuwe aanmelding/aanvraag akkoord bevonden is door de gemeente en naar de regiecentrale is gestuurd.

Een structurele mutatie kan gevolgen hebben voor ophaal- afzettijden, de routesamenstelling of wisseling in chauffeur.

5. Uitvoering van de rit

20. Ophaal- en bestemmingsadres

De chauffeur mag een kind alleen ophalen of afzetten op het adres dat hij van de regiecentrale heeft doorgekregen. Vanwege veiligheidsredenen mag hij hier zonder toestemming van de regiecentrale niet van afwijken.

Indien er sprake is van een opstaphalte, geldt deze als ophaal- en bestemmingsadres.

21. Ophaal- en afzettijden

De routes worden door de regiecentrale gepland. Hierbij wordt er rekening gehouden met de adressen, maximale enkele reistijd en indicaties. Deze ophaal- en afzettijden worden doorgegeven aan ouders. Er wordt voor zowel de ophaaltijd als de afzettijd een marge van 10 minuten gehanteerd. Indien er een wijziging in de route plaatsvindt waardoor de vaste tijden meer dan 10 minuten wijzigen, dan worden ouders hiervan telefonisch op de hoogte gebracht. Hierdoor zijn ouders altijd op de hoogte hoe laat hun kind ongeveer wordt opgehaald/afgezet, rekening houdend met een marge van ongeveer 10 minuten. De verwachte ophaaltijd is ook zichtbaar in de vervoersapp waar ouders gebruik van kunnen maken.

Uiteraard kan de chauffeur te maken krijgen met onverwachte (Weers)omstandigheden in het verkeer. De regiecentrale brengt ouders middels een sms op de hoogte van de vertraging.

22. Gereed voor vertrek

Bij aankomst van de taxi dient de leerling klaar te zijn voor vertrek, op aangegeven ophaaltijd van de route. Als de taxi voor komt rijden stapt de chauffeur uit, belt (indien nodig) aan en begeleidt de leerling (indien nodig) naar de taxi. Alle partijen zijn erbij gebaat dat de chauffeur tijdig zijn route kan vervolgen. Als de chauffeur aanbelt, dient de leerling binnen 2 minuten na de vaste ophaaltijd, gereed te zijn het voertuig te betreden. Indien dit niet het geval is, dan mag de chauffeur wegrijden. Dit om te voorkomen dat de andere leerlingen die mee gaan met het leerlingenvervoer te lang moeten wachten en/of te laat op hun bestemming aankomen.

Leerlingen die gebruik maken van een hulpmiddel (bv. rolstoel) dienen ook tijdig gereed te zijn voor vertrek, de chauffeur zal de tijd nemen om hen te begeleiden naar en in het voertuig.

23. Chauffeur en kind treffen elkaar niet

Als de chauffeur voor niets aan de deur komt of voor niets langs de halte is gereden, omdat er geen afmelding bekend is, maar de leerling gaat niet mee of er is niemand thuis (loosmelding), dan neemt de Regiecentrale contact op met de ouders om te informeren of overige ritten wel door dienen te gaan.

24. Aankomst op school/instelling

Bij aankomst op de school/bij de instelling parkeert de chauffeur zijn voertuig op een van de afgesproken plekken. Hij biedt (indien nodig) de leerlingen hulp bij het uitstappen en begeleidt de leerlingen naar de centrale ingang van het schoolplein/instelling. Op deze plek zal de overdracht aan de leerkrachten/begeleiders plaatsvinden.

25. Aankomst huisadres

Bij aankomst thuis/opstapplaats parkeert de chauffeur indien mogelijk aan de veilige kant van de weg (waar het huisadres/opstapplaats zich bevindt) en biedt de leerling hulp (indien nodig) bij het uitstappen en begeleidt de leerling naar de voordeur.

Hier vindt de zogenoemde "warme overdracht" plaats. Dit houdt in dat de leerling wordt overgedragen aan iemand die op dat moment bij het huisadres/opstapplaats aanwezig is. Uitzondering hierop zijn leerlingen met indicatie "sleutelkind". Deze mogen zelfstandig/zonder warme overdracht naar binnen op het aangegeven adres.

Richtlijn ouder(s) niet thuis

- Chauffeur neemt contact op met de regiecentrale. De regiecentrale neemt contact op met ouders of met een andere contactpersoon die op de lijst met noodnummers voor de leerling voorkomt;
- Chauffeur neemt de leerling mee in taxi en maakt route af. In de tussentijd wordt door de regiecentrale continu geprobeerd om de ouders telefonisch te bereiken;
- Chauffeur gaat daarna terug naar het adres waar de leerling moet worden afgezet. Indien nog steeds niemand aanwezig is op het adres, dan neemt de chauffeur opnieuw contact op met regiecentrale;
- Indien de ouders nog niet bereikbaar zijn en er ook nog niemand thuis is, dan wordt de leerling, in het uiterste geval en wanneer het de allerlaatste mogelijkheid is, overgedragen aan de politie.
- Indien de ouders wel bereikbaar zijn, dan worden zij op de hoogte gebracht dat de leerling naar het adres dat op de planning staat wordt gebracht. Hier mag niet van worden afgeweken. Indien er niemand op dat adres aanwezig kan zijn, dan wordt in het uiterste geval en wanneer de allerlaatste mogelijkheid is, de leerling overgedragen aan de politie.
- Van dit voorval wordt melding gemaakt bij de gemeente.

26. Ongeval tijdens het vervoer

Onverhoopt kan het voorkomen dat een voertuig van Valleihopper betrokken raakt bij een ongeval. Bij een ongeval worden de volgende stappen ondernomen:

- Chauffeur zorgt voor veiligheid van de leerlingen;
- Chauffeur zorgt voor eigen veiligheid;
- Chauffeur neemt contact op met de vervoerder en belt afhankelijk van de situatie/ongeval 1-1-2;
- De vervoerder zorgt voor vervangend vervoer;
- De vervoerder schakelt de regiecentrale in, deze laatste zorgt voor:
 - informeren ouders
 - informeren school/instelling

De vervoerder zorgt voor ondersteuning chauffeur ter plekke van het ongeval;

Bij een ongeval of ander ernstig voorval wordt door de regiecentrale binnen 2 uur melding gemaakt bij de afdeling leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer van de betrokken gemeente en het beheerbureau.

Indien op dat moment niemand bereikbaar is, dan wordt uiterlijk de eerstvolgende werkdag 's ochtends de afdeling leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer ingelicht.

27. Ziekte van een kind tijdens de rit

Het kan voorkomen dat een kind tijdens een rit ziek wordt. Indien zich dit voordoet, dan worden de volgende stappen ondernomen:

- Chauffeur parkeert voertuig op een veilige plek;
- Chauffeur maakt inschatting van ziekte van de leerling en verleent indien mogelijk en/of gewenst eerste hulp;
- Afhankelijk van aard ziekte wordt contact opgenomen met 1-1-2;
- Chauffeur neemt contact op met de vervoerder;
- Vervoerder zorgt voor vervangend vervoer voor de overige leerlingen die op dat moment in het voertuig zitten;
- De vervoerder schakelt de regiecentrale in, deze laatste zorgt voor:
- Informeren ouders: de regiecentrale informeert ouders en overlegt waar de leerling naartoe mag worden gebracht. Als de aard van ziekte dusdanig is dat de chauffeur 112 heeft gebeld, zal de regiecentrale de ouders informeren.

- Informeren school/instelling
- Van dit voorval wordt door de regiecentrale melding gemaakt bij de afdeling leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer van de betrokken gemeente en het beheerbureau.

28. Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig is verplicht de veiligheidsgordel te gebruiken. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel vast heeft gemaakt. Indien nodig helpt de chauffeur de leerling bij het vastmaken. Ook als leerlingen zittend in de rolstoel vervoerd worden dienen zij een veiligheidsgordel te dragen.

Als de veiligheidsgordel in de hals van de leerling snijdt, dan kan een aparte gordelgeleider wellicht oplossing bieden. De gordelgeleider zorgt ervoor dat het diagonale deel van de autogordel niet over de hals loopt. Indien de ouder/verzorger wenst dat de leerling deze gebruikt, dan dienen zij deze zelf aan te schaffen en mee te geven als de leerling reist met het vervoer van Valleihopper. Een gordelgeleider die het heupdeel met het diagonale deel verbindt mag niet. Een aparte gordelgeleider mag alleen gebruikt worden door leerlingen kleiner dan 1,50 meter die te zwaar zijn voor een zitverhoger (36 kilo of zwaarder).

Wanneer de leerling de gordel niet kan dragen om medische redenen, dient hij een ontheffing daarvoor bij zich te dragen en aan de chauffeur te tonen. Een dergelijke ontheffing kunnen ouders aanvragen bij het CBR, Divisie Rijgeschiktheid (0900-0210, 10 cent per minuut). Bij het toegestuurde formulier zit een medische vragenlijst. De ingevulde lijst moet worden ondertekend door een arts of huisarts. Ouders sturen het formulier en de lijst terug naar het CBR. Aan het aanvragen van een ontheffing zijn kosten verbonden. Zie www.cbr.nl, ook voor een brochure over de ontheffing.

29. Veilig vervoer hulpmiddelen

De chauffeur beoordeelt of een hulpmiddel veilig vervoerd kan worden. De chauffeur zorgt ervoor dat het hulpmiddel goed wordt vastgezet. In voorkomende gevallen zorgt de chauffeur voor het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel.

Indien een rolstoel of scootmobiel niet veilig kan worden vastgezet/kan worden vervoerd, dan heeft de chauffeur het recht om een kind niet te vervoeren.

De chauffeur zorgt er ook voor dat rolstoelvastzetmateriaal goed opgeborgen wordt zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

Leerlingen mogen niet lopend via de lift het voertuig betreden, ook niet als zij gebruikmaken van een looprek of rollator.

30. Inrijden scootmobiel

In alle gevallen draagt de chauffeur zorg voor de verplaatsing van de scootmobiel het voertuig in. De leerling stapt lopend in en neemt plaats op een reguliere zitplaats.

31. Overstap naar zitplaats

Leerlingen die reizen met een scootmobiel of niet veilig vervoerbare rolstoel mogen niet in of op dit hulpmiddel vervoerd worden. Zij moeten tijdens de rit op een reguliere zitplaats plaatsnemen. Ook voor overige rolstoelgebruikers geldt dat, als zij de overstap kunnen maken naar een reguliere zitplaats, dit altijd veiliger is.

6. Kwaliteit van het vervoer

32. Calamiteiten/slecht weer

Reizen met Valleihopper moet veilig en verantwoord plaatsvinden. Als de uitvoering van Valleihopper last heeft van een calamiteit of weersomstandigheid, dan inventariseert de regiecentrale in welke mate de uitvoering hinder ondervindt. Zij nemen daarna contact op met het Beheerbureau Valleihopper. De regiecentrale beslist of Valleihopper nog rijdt of op welke wijze de dienstverlening wordt aangepast. De regiecentrale verspreidt deze informatie zo breed mogelijk. Ouders worden telefonisch (indien het telefoonnummer bekend is bij de regiecentrale) en/of via email geïnformeerd (indien het telefoonnummer niet bekend is of bij een alle ritten afgemeld moeten worden vanwege bijvoorbeeld een weeralarm).

Ochtend: wanneer is besloten dat (bepaalde) ritten niet meer uitgevoerd worden, informeert de regiecentrale de betreffende ouders om te vertellen dat de leerlingen niet meer kunnen worden opgehaald. Dit geldt alleen als er een telefoonnummer van de ouder/verzorger beschikbaar is.

Middag: leerlingen worden altijd opgehaald van school. U dient dan rekening houden met een eventuele overschrijding van de reistijd/ophaaltijd.

Als er in dit verband bijzonderheden te melden zijn kunt u deze vinden op de website Valleihopper (www.valleihopper.nl).

33. Reisverbod besmettelijke ziektes

De regiecentrale kan, na overleg met betrokkenen, een reisverbod instellen wanneer een kind een besmettelijke ziekte heeft.

Voor bijvoorbeeld de “ziekenhuisbacterie” MRSA is besloten dat leerlingen die besmet zijn met MRSA niet mogen reizen met Valleihopper. Valleihopper rekent erop dat ouders van leerlingen die besmet zijn met MRSA zelf de verantwoordelijkheid nemen om zich te melden bij de regiecentrale.

Valleihopper vervoert ook geen leerlingen van- en naar woongroepen/scholen/instellingen waar besmettelijke virussen zijn aangetroffen, in het belang van alle andere leerlingen. Een voorbeeld hiervan is het zeer besmettelijke NORO-virus. De regiecentrale vraagt woongroepen/scholen/instellingen die door besmetting zijn getroffen, dit zelf onmiddellijk bij de regiecentrale te melden.

34. Data-analyse

Naast controles op de weg analyseren de medewerkers van de regiecentrale en het Beheerbureau Valleihopper dagelijks de data die betrekking hebben op de uitgevoerde ritten. Op die manier kunnen zij de kwaliteit controleren en daar waar nodig actie ondernemen. Bij deze dataonderzoeken wordt te allen tijde rekening gehouden met de privacy van de betrokken personen.

7. Betrokken partijen

35. Gemeenten

De gemeenten die het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer hebben ondergebracht bij Valleihopper fungeren als opdrachtgever voor dit vervoer. Zij kennen de beschikking voor het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer toe en geven de juiste gegevens door aan de regiecentrale.

36. Het Beheerbureau Valleihopper

Het Beheerbureau Valleihopper is de spil tussen de gemeenten en de regiecentrale. Zij zorgt o.a. voor het beheer van het contract tussen alle partijen en controleert op de kwaliteit van het vervoer.

37. Regiecentrale

De regiecentrale zorgt voor de dagelijkse gang van zaken in het Valleihopper-vervoer. Zij plant te ritten en stuurt de voertuigen van de vervoerders aan. Zij zorgt dat zo veel mogelijk:

- Vaste routes met dezelfde leerlingen worden gepland
- Vaste ophaal- en afzettijden worden gepland.

en

- Onderhoudt contact met de gemeente (Over o.a. de actuele gegevens)
- Zorgt voor up – to – date administratie
- Zorgt voor tijdige en gepaste communicatie richting ouders bij tijdelijke en structurele mutaties.

Indien er problemen zijn in de dagelijkse uitvoer van het Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer, zal de regiecentrale deze oppakken en daar waar mogelijk oplossen.

38. Vervoerders

De vervoerders zijn verantwoordelijk voor de voertuigen en de chauffeurs die worden ingezet voor het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer van Valleihopper.

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de in te zetten voertuigen en de opdrachtgever controleert hierop. Voor de leerlingen zijn vooral de volgende eisen aan de voertuigen van belang:

- Het voertuig moet comfortabel, goed onderhouden en rookvrij zijn.
- In het voertuig moeten aanwezig zijn: blusapparaat, EHBO-koffer, noodhamer, gordelsnijder en minimaal één gordelverlenger.
- Tussen 1 november en 1 maart moeten alle wielen van winterbanden/all weather banden zijn voorzien.
- Ze zijn voorzien van goedwerkende navigatie- en communicatieapparatuur.
- Er moet voldoende ruimte zijn voor bagage en deze moet veilig vervoerd kunnen worden.

Bij vervoer met een personenauto mogen maximaal drie passagiers vervoerd worden op de achterbank.

De voertuigen hebben het Valleihopper logo aan de buitenkant. Als er een voertuig ingezet wordt zonder bestickering dan moet er een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit geplaatst zijn met logo en aanduiding van Valleihopper. De voertuigen zijn schoon en schadevrij (kleine beschadigingen uitgezonderd). De naam van de vervoerder mag op het voertuig staan.

De vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten voertuigen. Uiteraard moet het voertuig wel toegankelijk zijn om de leerlingen met de bijbehorende indicaties te vervoeren. In de rolstoelbussen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij "nagelvast" verbonden aan het voertuig.

39. Chauffeurs

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de in te zetten chauffeurs, de opdrachtgever controleert hierop. Voor de leerlingen zijn vooral de volgende eisen aan de chauffeurs zichtbaar en van belang. De chauffeur:

- Kent de spelregels van Valleihopper.
- Is klantvriendelijk, respectvol, dienstverlenend en sociaal vaardig.
- Is correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door badge of uniform.
- Heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen.
- Heeft een certificaat levensreddend handelen en reanimatie.
- Heeft kennis van en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen.
- Beheerst zit- en tiltechniek voor passagiers met een beperking.
- Spreekt goed Nederlands
- Is in bezit van een Chauffeursdiploma CCV.

Met betrekking tot de dienstverlening van de chauffeur wordt verwacht dat:

- Hij zich aan de route houdt die hij van de regiecentrale doorkrijgt.
- Hij op een respectvolle wijze communiceert met (pleeg)ouders en verzorgers.
- Hij de leerling begeleidt van en naar de voordeur/centrale ingang schoolplein/centrale ingang instelling en helpt bij in- en uitstappen.
- Hij bij het ophalen en wegbrengen van een kind toezicht houdt op de overige leerlingen in het voertuig – zoveel als redelijkerwijs mogelijk.
- Hij er op toeziet dat de leerling daadwerkelijk naar binnen gaat, dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school/behandelcentrum.
- Hij zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen en chauffeur zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
- Hij helpt met bagage.
- Hij controleert of het juiste kind instapt.
- Hij erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol of andere dranken worden genuttigd en niet gegeten wordt.
- Hij zorgt voor orde en rust in het voertuig.
- Hij zorgt voor veilig en comfortabel vervoer.
- Hij het voertuig zodanig parkeert dat leerlingen niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat leerlingen toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- Hij toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels.

- Hij zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel scootmobiel, rollator en kinderzitjes.
- Rolstoelvastzetmateriaal opbergt.

40. Ouders

Om het vervoer goed te laten verlopen is het ook van belang dat ouders een rol krijgen. Het volgende wordt van ouders verwacht m.b.t. het vervoer van hun kind:

- Ouders zorgen ervoor dat hun kind klaar voor vertrek is als de taxi komt aanrijden. De chauffeurs mogen 2 minuten na de vaste ophaaltijd weggrijden als de leerling er niet is.
- Ouders dienen thuis te zijn als hun kind wordt gebracht. Indien de chauffeur niemand aantreft op het aangegeven adres, dan maakt hij zijn route af en in de tussentijd worden ouders gebeld. Indien aan het einde van de route ouders nog niet thuis en bereikbaar zijn, dan wordt de leerling, in het uiterste geval als er geen andere oplossing mogelijk is, overgedragen aan de politie (zie ook "richtlijnen ouders niet thuis").
- Ouders dienen mutaties door te geven. Zie hiervoor hoofdstuk "Wijzigingen/mutaties"
- Als de leerling ziek wordt op school, dan dienen de ouders deze zelf te halen.
- Ouders zorgen altijd dat de actuele gegevens bekend zijn bij de gemeente. In geval van een calamiteit kan de regiecentrale u bereiken.
- Ouders bespreken de gedragsregels met hun kind. Op deze manier weten de leerlingen aan welke regels zij zich moeten houden in de taxi.
- Ouders zijn verantwoordelijk voor de schade die hun kind aan de taxi of anderen toebrengt.
- Ouders zorgen (na goedkeuring van gemeente) voor begeleiding wanneer dit voor hun kind noodzakelijk is.
- Ouders gedragen zich respectvol en fatsoenlijk richting chauffeur/leerlingen.
- Indien ouders zich niet houden aan de gedragsregels, kan dit gevolgen hebben voor de toekenning van het vervoer.

41. Leerlingen

Om te zorgen voor veilig vervoer is het van belang dat leerlingen zich aan bepaalde regels houden.

- De leerling stapt rustig in en uit.
- De leerling gaat zitten op de vaste plek die de chauffeur heeft aangewezen en blijft tijdens de rit rustig zitten.
- De leerling doet de veiligheidsgordel om en houdt deze de hele rit om.
- De leerling gedraagt zich netjes, is aardig tegen andere en gebruikt geen scheldwoorden of onfatsoenlijke taal.
- De leerling blijft van andere leerling af.

- De leerling luistert naar de chauffeur.
- De leerling eet, drinkt of rookt niet in de taxi.
- De leerling mag geen foto's of filmpjes maken van anderen in de taxi.
- De leerling heeft respect voor andermans spullen en blijft hiervan af.
- De leerling mag zonder toestemming van de chauffeur geen ramen of deuren open- of dicht maken.
- De leerling blijft zitten totdat de taxi de plaats van bestemming heeft bereikt en stil staat.
- Indien leerlingen zich niet houden aan de gedragsregels, kan dit gevolgen hebben voor de toekenning van het vervoer. (zie klachtprocedure)

42. Scholen/instellingen

Ook scholen/instellingen hebben een rol om het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer zo goed mogelijk te laten verlopen. De Vervoersorganisatie en de regiecentrale houden dan ook nauw contact met de scholen/instellingen waarnaar de leerlingen worden gebracht.

- De school/instelling zorgt voor opvang als de leerlingen daar aankomen.
- De school/instelling zorgt ervoor dat de leerlingen op een vastgestelde plaats wachten en draagt ze over aan de chauffeur.
- De school/instelling zorgt (samen met de chauffeur) ervoor dat de leerlingen op tijd, zo vlot mogelijk en veilig instappen.
- De school zorgt voor opvang bij lesuitval.
- De school/instelling vangt de leerlingen op bij de ingang van het schoolplein/hoofdingang.

8. Informatie en klachten

43. Informatie

Voor algemene informatie over reismogelijkheden met Valleihopper kunt u bellen met de regiecentrale van Valleihopper. U kunt dit ook nalezen op de website van Valleihopper of in de brochure. Indien u meer informatie wenst over de beschikking leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer of over het aanvragen van vervoer/bijzondere indicaties, dan dient u contact op te nemen met de gemeente waarin de leerling staat ingeschreven.

44. Gevonden voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, neemt de chauffeur dit mee naar de centrale. Als de leerling iets verloren of vergeten is in het voertuig, belt de ouder/verzorger dan de regiecentrale. De telefonist vraagt naar de gegevens van de leerling, de datum en tijd van de rit en eventueel de herkomst- of het bestemmingsadres. Uiteraard wordt ook genoteerd wat kwijt is geraakt met eventueel bijzondere kenmerken daarvan. De telefonist mailt deze gegevens naar de centrale van het taxibedrijf. Deze doet zo nodig navraag bij de betreffende chauffeur. De centrale van het taxibedrijf neemt contact op met regiecentrale of het voorwerp wel of niet gevonden is. De regiecentrale neemt contact op met de melder (ouder/verzorger) of het voorwerp wel of niet is gevonden.

Er zijn dan 2 mogelijkheden om het voorwerp bij u terug te krijgen.

- U haalt het verloren voorwerp zelf op bij het betreffende taxibedrijf.
- Indien dezelfde chauffeur de volgende dag wederom rijdt, neemt deze het voorwerp mee en overhandigt het aan de ouders/de leerling.

45. Communicatie Valleihopper

- Het Beheerbureau Valleihopper zorgt voor algemene informatie op de website van de Valleihopper (Werkwijze, doorgeven wijzigingen , klachten) www.valleihopper.nl.
- (pleeg)ouders/-verzorgers kunnen voor een eerste aanvraag of een vervolgaanvraag leerlingenvervoer rechtstreeks contact opnemen met de woongemeente. De communicatie met (pleeg)ouders/- verzorgers tijdens de periode van het indienen van de aanvraag tot het moment van toekenning van het leerlingenvervoer verloopt via de individuele woongemeente.
- De regiecentrale zorgt voor tijdige persoonlijke schriftelijke informatie (per brief of digitaal) richting (pleeg)ouders/-verzorgers, over onder andere ophaaltijden, route, de chauffeur, wijzigingen, bijzondere omstandigheden en dergelijke.
- De regiecentrale regelt in overleg met vervoerders dat ouders en leerlingen voorafgaand aan ieder schooljaar en bij structurele wijzigingen kennis kunnen maken met de chauffeur.
- (pleeg)ouders/- verzorgers kunnen contact opnemen met de Valleihopper , in geval van vragen of klachten (Voor de procedure zie punt 46)

46. Klachten en calamiteiten

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de uitvoering van het leerlingenvervoer in de breedste zin van het woord, van de leerling, de ouders van de leerling of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft. Voor een uitgebreide klachtenprocedure wordt verwezen naar bijlage (apart toegevoegd).

Klachtenprocedure:

1. Een klacht moet binnen drie weken na de verreden rit telefonisch (telefoonnummer: 0886606810), via het klachtenformulier op de website van de Valleihopper (www.valleihopper.nl) of schriftelijk (klachtenllv@valleihopper.nl of De Valleihopper klachten, Postbus 9022, 6710 HK Ede) worden ingediend door de klager of een door de klager aangewezen vertegenwoordiger.
2. De Valleihopper dient u uiterlijk 10 werkdagen na melding schriftelijk in te lichten over de oplossing van de klacht.
3. De Valleihopper zal, als de aard van de klacht daarom vraagt, in overleg met de chauffeur, de school en/of ouders zoeken naar een geschikte oplossing.
4. De Valleihopper zorgt voor een volledige klachtenregistratie en rapportage (en communiceert dit naar de afzonderlijke gemeenten).

Ongewenst gedrag leerling

Bij ongewenst gedrag van een leerling praat de chauffeur hierover met de leerling en zijn/haar ouders/verzorgers en koppelt dit terug aan de Valleihopper. Indien het gesprek niet leidt tot het gewenste resultaat, wordt dit nogmaals doorgegeven aan de Valleihopper.

De Valleihopper informeert vervolgens de school, de ouders/verzorgers, registreert dit voorval als een melding en zet deze voor opvolging door naar de betreffende gemeente. Iedere gemeente hanteert vervolgens haar eigen beleid in deze.

- Bij ongewenst gedrag van een leerling, waarbij de veiligheid in de taxi in gevaar is, wordt anders gehandeld dan zoals hierboven beschreven is:

Bij ongewenst gedrag van een leerling, waarbij de veiligheid in de taxi in gevaar is, wordt als volgt gehandeld door het beheerbureau:

1. De regiecentrale meldt direct het incident bij het beheerbureau. In overleg met de regiecentrale wordt er een passende maatregel genomen richting de leerling (bijv. de leerling wordt overgeplaatst in een andere route). Zo snel als mogelijk wordt de gemeente op de hoogte gebracht van het incident en wordt er door de gemeente een afspraak geïnitieerd met ouder(s)/ verzorgers. Tijdens dit gesprek worden afspraken gemaakt met betrekking tot de mogelijkheden om herhaling te voorkomen. Na

afloop ontvangen alle betrokkenen een gespreksverslag en ontvangt de leerling een waarschuwingsbrief van de gemeente.

2. Bij een tweede incident, waarbij de veiligheid in de taxi in gevaar is, wordt de leerling direct geschorst voor minimaal 3 dagen, in afwachting van een gesprek op het gemeentehuis van de woongemeente in bijzijn van iemand van de regiecentrale, de eigen gemeente en van het beheerbureau. Dit gesprek vindt zo spoedig mogelijk plaats (binnen de drie schorsingsdagen). De gemeente zal de leerling officieel schorsen, waarbij de school en de leerplichtambtenaar op de hoogte gebracht worden.

Na afloop ontvangen alle betrokkenen een gespreksverslag. Ouders zijn voor die geschorste dagen zelf verantwoordelijk voor het brengen en halen naar en van school van hun kind.

3. Bij herhaling wordt de leerling voor onbepaalde tijd geschorst uit het vervoer. Tijdens deze periode wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn en welke maatregelen er moeten worden getroffen. Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor het brengen en halen naar en van school van hun kind. School en de leerplichtambtenaar worden hiervan op de hoogte gebracht. Tijdens de schorsingsperiode vindt er een derde gesprek plaats met de ouder(s), regiecentrale, gemeente en beheerbureau.