



## **Spelregelboekje leerlingenvervoer**

**Regels en wetenswaardigheden om het vervoer van leerlingen goed te laten verlopen**

**2018-2019 versie oktober 2018**



## **Waarom spelregels?**

Uw kind zal het komende jaar van het leerlingenvervoer gebruik gaan maken. De regiecentrale verzorgt de planning en er zijn drie vervoerders geselecteerd voor de uitvoering van het leerlingenvervoer voor de gemeenten.

Het doel van dit boekje is dat alle ouders en/of verzorgers, leerlingen, leraren en chauffeurs op de hoogte van de spelregels en voorwaarden van het vervoer te brengen. Wanneer iedereen deze regels kent en zich er ook aan houdt, kan het vervoer voor iedereen zo prettig en veilig mogelijk worden uitgevoerd. Zijn er toch problemen of klachten, meldt u die dan bij de regiecentrale, wanneer u er met hen niet uitkomt, kunt u uiteraard ook bij uw gemeente terecht.

De telefoonnummers en e-mailadres zijn op de laatste pagina van dit boekje vermeld (onder belangrijke telefoonnummers en adressen).

## **Wat te doen bij vragen over de uitvoering van het vervoer?**

Wanneer u vragen heeft over de uitvoering van het vervoer kunt u deze doorgeven bij de regiecentrale. Deze kan dan in overleg met de vervoerder, de school en/of de chauffeur kijken naar een geschikte oplossing. U wordt verzocht uw vragen zoveel mogelijk per mail te melden.

## **Wat de doen bij structurele wijzigingen of aanpassingen, of afwijkingen in het vervoer?**

Zowel de regiecentrale als de chauffeur mogen niet afwijken van gegevens die door de gemeente zijn verstrekt. Dat betekent dat bijvoorbeeld een verhuizing of structurele wijziging van schooltijden altijd bij de gemeente gemeld moeten worden.

## **Wat de doen bij incidentele wijzigingen of aanpassingen, of afwijkingen in het vervoer met betrekking tot het adres?**

Incidentele af- en aanmeldingen kunt u via de app kenbaar maken of rechtstreeks bij de regiecentrale melden (dit kan telefonisch via telefoonnummer 088 655 77 30 of per mail [info@valleihopper.nl](mailto:info@valleihopper.nl)). Incidentele wijzigingen moeten 48 uur van tevoren bij de regiecentrale gedaan zijn. Een incidentele wijziging, aanpassing of afwijking kan alleen gedaan worden, als het andere adres al bekend is bij de regiecentrale. Is het nog niet bekend, dan wordt u verzocht eerst contact op te nemen met uw gemeente.

*Wat wordt verwacht van u als ouder of verzorger?*

*Om het vervoer goed te laten verlopen, zijn hieronder een aantal regels op een rij gezet.*

### **Er wordt van u als ouder/ verzorger verwacht:**

- Dat uw kind klaar staat als het voertuig komt aanrijden. Bij het ophalen blijft het voertuig maximaal twee minuten wachten.
- Dat u zorgt voor opvang van uw kind als het bij huis of de afgesproken afzetplaats wordt afgezet.
- Dat u rekening houdt met de geplande ophaal- en brengtijden van uw kind.

- Dat u de regiecentrale tijdig informeert (via de e-mail, app, het portaal of telefonisch) wanneer uw kind niet meerijdt, bijvoorbeeld door ziekte of bezoek aan een arts.
- Als uw kind na ziekte weer moet worden opgehaald, kunt u dat via de app, het portaal of telefonisch melden. Let er wel op dat u die betermelding doet vóór 17.00 uur de dag voorafgaande aan de dag dat uw kind weer moet worden opgehaald.
- Dat u weet dat er in principe geen gehoor wordt gegeven aan verzoeken om uw kind op afwijkende tijden naar en van school te vervoeren (met uitzondering van medische redenen).
- Dat u met de regiecentrale veranderingen in het vervoer regelt en niet met de chauffeur, omdat in geval van calamiteiten bekend moet zijn welke kinderen er in een voertuig zitten.
- Dat u aan het begin van het schooljaar controleert of de toegezonden informatie (huisadres, adres van de school, schooltijden etc.) juist is.
- Dat u met uw kind(eren) bespreekt hoe hij / zij zich moet(en) gedragen in het voertuig. Belangrijke regels zijn: blijven zitten, altijd de veiligheidsgordel om, fatsoenlijk taalgebruik, afblijven van anderen en andermans spullen, rustig gedragen en luisteren naar de chauffeur.
- Dat u klachten of problemen meldt bij het beheerbureau Valleihopper.
- Dat u (structurele) wijzigingen van woonadres en/of schoollocatie met een wijzigingsformulier doorgeeft aan de gemeente. De gemeente beslist dan of de vervoersvoorziening vervalt of wijzigt.
- Mocht het nodig zijn, dan kan de gemeente komen met aanvullende gedragsregels op basis waarvan zij, indien deze niet worden nagekomen, een kind voor één of meerdere dagen kunnen uitsluiten van vervoer.

### **Wat wordt verwacht van iedere leerling die vervoerd wordt?**

- Dat de leerling rustig in- en uitstapt en niet gaat dringen wanneer het voertuig komt aanrijden.
- Dat de leerling gaat zitten op de door de chauffeur aangewezen vaste plek in het voertuig en hier gedurende de gehele rit blijft zitten. Dat de leerling altijd de veiligheidsgordel omdoet en deze gedurende de gehele reis omhoudt. Als de leerling niet in staat is zelf de gordel om te doen, dan zal de chauffeur dit doen.
- Dat de leerling zich netjes gedraagt en fatsoenlijke taal gebruikt.
- Dat de leerling altijd luistert naar de chauffeur.
- Dat de leerling niet snoept, eet of rookt in het voertuig.
- Dat de leerling niet aan anderen of aan andermans spullen komt.
- Dat de leerling geen gevaarlijke voorwerpen meeneemt in het voertuig waarbij hij/zij letsel kan toebrengen aan zichzelf en/of anderen.
- Dat de leerling alles nalaat wat de veiligheid van de medepassagiers en het veilig rijden in gevaar kan brengen. Als de leerling, gelet op zijn/haar beperkingen, niet aan de genoemde verwachtingen kan voldoen, dan verzoeken wij u dit vooraf te bespreken met de regiecentrale.

## **Wat kunt u van de vervoerder verwachten?**

### **De vervoerder zorgt ervoor:**

- Dat het vervoer wordt uitgevoerd zoals dat in het contract met de gemeenten is vastgelegd.
- Dat, wanneer er problemen zijn met leerlingen, in overleg met de ouders/verzorgers en de school, naar een oplossing wordt gezocht. Heeft dit niet het gewenste resultaat, dan wordt dit door de regiecentrale doorgegeven aan de gemeente.
- Dat iedere route (zoveel mogelijk) door een vaste chauffeur wordt uitgevoerd.

## **Wat kunt u van de regiecentrale verwachten?**

### **De regiecentrale zorgt ervoor dat zij:**

- Een goede planning maken binnen de afspraken van het bestek.
- Erop toezien dat er zo veel mogelijk een vaste chauffeur wordt ingezet.
- Wijzigingen in het vervoer correct afhandelen.
- Ziek- en betermeldingen goed doorgeven aan de chauffeur.
- Goed bereikbaar zijn.
- Duidelijk communiceren.

## **Wat kunt u van de chauffeur verwachten?**

### **De chauffeur zorgt ervoor:**

- Dat hij/zij zich voorstelt aan een nieuwe leerling en zijn/haar ouder(s)/verzorger(s) en met hen de eventuele 'aanpak' van de leerling bespreekt.
- Dat hij/zij de sleutels uit het contact neemt, wanneer hij/zij het voertuig verlaat.
- Dat de chauffeur zich houdt aan de ritopdracht.
- Dat hij/zij indien nodig de leerlingen helpt bij in- en uitstappen.
- Dat de leerlingen aan de rechterkant van de weg uitstappen en niet alleen de straat oversteken.
- Dat er zoveel mogelijk via een vaste route wordt gereden.
- Dat altijd de veiligheidsgordels gebruikt worden.
- Dat er geen andere personen vervoerd worden dan op de ritlijst vermeld staan.
- Dat hij/zij pas vertrekt wanneer alle leerlingen op hun vaste plek zitten.
- Dat de bediening van ramen en portieren door hem/haar gebeurt.
- Dat de leerlingen in principe maximaal 10 minuten voor aanvang van de school worden afgezet en maximaal 10 minuten na het einde van de schooltijd worden opgehaald. Bij file of pech zal hij/zij de regiecentrale telefonisch informeren.
- Dat hij/zij zich aan alle wettelijke verplichtingen houdt en niet rookt in het voertuig of in het bijzijn van de leerlingen.
- Dat hij/zij de rolstoelen naar binnen en naar buiten rijdt. Dat hij/zij de rolstoelen op de juiste wijze vast zal zetten (conform de eisen gesteld in het programma van eisen/keurmerk)
- Dat hij/zij bij ongewenst gedrag van een leerling daar met de leerling en de ouder(s) over praat en hiervan melding maakt bij de school en de regiecentrale.
- Dat ook bij wangedrag door een leerling, deze op de afgesproken plaats wordt afgezet.

- Dat hij/zij telefonisch contact opneemt met de ouder/verzorger en het vervoersbedrijf wanneer er niemand bij de uitstapplaats is om het kind aan over te dragen.
- Dat hij/zij alle incidenten bij de regiecentrale zal melden.
- **Wat te doen bij ziekte of afwezigheid van uw kind?**
- Wanneer uw kind niet meegaat, bijvoorbeeld door ziekte, verzoeken wij u dit zo snel mogelijk aan de regiecentrale door te geven via de app, het portaal of telefonisch.
- Vergeet niet na afwezigheid van uw kind hem/haar ook weer aan te melden! Zonder betermelding wordt de leerling niet vervoerd en dienen ouders zelf voor vervoer te zorgen. Ook voor bezoek aan een arts onder schooltijd geldt, dat de ouders zelf voor vervoer dienen te zorgen!
- Wanneer uw kind langere tijd (langer dan 4 weken) geen gebruik maakt van het leerlingenvervoer (langdurige ziekte, (tijdelijke) verhuizing) dient u dit door te geven aan uw gemeente.

### **Wat te doen bij klachten over het vervoer?**

Wanneer u klachten heeft over de uitvoering van het vervoer kunt u zich te melden bij het Beheerbureau Valleihopper. Zij zoeken samen met de regiecentrale, vervoerder, de school en/of de ouders zoeken naar een geschikte oplossing. Wanneer problemen langere tijd aanhouden of wanneer uw klachten niet op de juiste wijze afgehandeld worden, meldt u dit dan ook weer bij hen. Voor meer informatie wordt u verwezen naar de uitgebreide klachtenprocedure Valleihopper- leerlingenvervoer.

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.

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.

### **Onvoorziene situaties**

Voor situaties waarin dit hand boekje niet voorziet, gelden de algemene vervoervoorwaarden van het Koninklijk Nederlands Vervoer van personen in personenauto's.

### **Belangrijke telefoonnummers en adressen**

Telefoon: 088 655 77 30 (gebruikelijke belkosten)

Bereikbaar:



Afmeldingen: maandag tot en met vrijdag van 06:00 uur tot en met 22:00 uur

Informatie: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot en met 17:00 uur

Ziek en betermeldingen kunnen ook via de persoonlijke digitale inlog worden gedaan. Heeft u geen inlog dan kan deze worden aangevraagd bij de regiecentrale.

Voor klachten:

Telefoon: 088 66 06 810 (gebruikelijke belkosten): maandag tot en met vrijdag van 9:00u tot en met 17:00u

E-mail: [klachtenlv@valleihopper.nl](mailto:klachtenlv@valleihopper.nl)