

## INCIDENTENPROTOCOL

### 1 DOEL.

#### **1.1 Omschrijving.**

Het doel van dit protocol is om uniformiteit te creëren in het omgaan met Incidenten en de bijbehorende maatregelen die getroffen moeten worden. Hierbij is het belangrijk dat de rollen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn voor alle partijen. In dit protocol is terug te vinden welke partij op welk moment verantwoordelijk is en een actie dient uit te voeren.

Door het volgen van het protocol kunnen (ernstige) verstoringen adequaat opgevolgd worden en kan de veiligheid van het vervoer gehandhaafd blijven.

### 2 INCIDENT.

#### **2.1 Incident.**

Een Incident is gedefinieerd als een ernstige afwijking van de dagelijkse gang van zaken in het vervoer.

### 3 WERKWIJZE.

#### **3.1 Werkwijze algemeen.**

Incidenten zullen direct, doch uiterlijk binnen 30 minuten, door vervoerder (via de operationeel manager of diens vervanger) telefonisch bij de contactpersoon van de vervoerscoördinator gemeld worden.

Direct, doch uiterlijk binnen 5 minuten na ontvangst van de melding, pakt de operationeel manager (of diens vervanger) de melding op en maakt als eerste een risico-inschatting en bepaalt vervolgens de prioritering voor de afhandeling van het betreffende incident. Absolute urgentie wordt gegeven aan zaken die na de melding nog voortduren en waar leerlingen/jeugdigen/cliënten op dat moment bij betrokken zijn zoals bijvoorbeeld ongevallen.

Aan gevallen zoals discriminatie, racisme, geweld, seksuele getinte voorvallen etc. zal tevens een verhoogde prioriteit worden gegeven. De operationeel manager van de vervoerder (of diens vervanger) neemt, afhankelijk van de aard van het incident contact op met de vervoerscoördinator. Zij stemmen af wie contact heeft met ouders/school/instelling, past hoor en wederhoor toe, adviseert over mogelijke oplossingen, koppelt terug naar de gemeente(n) en of ouders/verzorgers/scholen/instelling. De gehele afhandeling van de Incident wordt vastgelegd en is beschikbaar voor de gemeente(n).

### **3.2 Ongeval met letsel.**

- Chauffeur neemt contact op met centrale van de vervoerder.
- Centrale neemt contact met hulpdiensten en met de vervoerscoördinator.
- Chauffeur zorgt voor eigen veiligheid en tracht verdere gevolgen te voorkomen.
- Chauffeur zorgt voor veiligheid van de leerlingen/jeugdigen/cliënten, bijvoorbeeld door hen achter de vangrail te brengen, zorgen dat niemand wegloopt en geeft de benodigde instructies.
- Centrale zorgt direct voor vervangend vervoer.
- Centrale informeert ouders, school/instelling/belanghebbenden.
- Vervoerder (operationeel manager of diens vervanger) informeert vervoerscoördinator over verloop, acties en afhandeling van Incident.
- Vervoerder (operationeel manager of diens vervanger) neemt, in verband met nazorg, dag na Incident contact op met ouders en eventuele overige betrokkenen.

### **3.3 Ongeval zonder letsel.**

- Chauffeur neemt contact op met centrale van de vervoerder.
- Centrale neemt contact op met de vervoerscoördinator.
- Centrale informeert ouders, school/instelling/belanghebbenden over voorval en informeert hen over de verwachte vertraging.
- Vervoerder (operationeel manager of diens vervanger) informeert vervoerscoördinator over verloop, acties en afhandeling van Incident.

### **3.4 Leerling/jeugdige/cliënt onwel.**

- Chauffeur neemt contact op met centrale van de vervoerder.
- Vervoerder (operationeel manager of diens vervanger) informeert ouders van de leerling.
- Vervoerder (operationeel manager of diens vervanger) informeert vervoerscoördinator, overige ouders en school en informeert hen tevens over verwachte vertraging.
- Vervoerder (operationeel manager of diens vervanger) neemt, in verband met nazorg, dag na Incident contact op met ouders en eventuele overige betrokkenen.

### **3.5 Chauffeur onwel.**

- Chauffeur neemt eigen verantwoordelijkheid en neemt bij twijfel direct contact op met centrale van de vervoerder.
- Chauffeur zorgt voor eigen veiligheid en tracht verdere gevolgen te voorkomen.
- Chauffeur zorgt voor veiligheid van de leerlingen/jeugdigen/cliënten, bijvoorbeeld door hen achter de vangrail te brengen, zorgen dat niemand wegloopt en geeft de benodigde instructies.
- Centrale zorgt direct voor vervangend vervoer.
- Vervoerder (operationeel manager of diens vervanger) informeert ouders, school en vervoerscoördinator en informeert hen tevens over verwachte vertraging.
- Vervoerder (operationeel manager of diens vervanger) neemt, in verband met nazorg, dag na Incident contact op met ouders en eventuele overige betrokkenen.

## 4 CONTACTGEGEVENS

### 4.1 Belangrijke telefoonnummers.

Vervoerder:

- Centrale: 088-9008946
- Operationeel manager: Lotte van der Weiden 06-55250226
- Vervanger operationeel manager: Frank Verschuuren 06-25050895

Vervoerscoördinator

- Projectleider: Marc Berendsen 06-20492338
- Projectbeheerder (vervanger): Thijs van Woerkom 06-54650750
- Algemeen: Trafficon 0475-772171

Gemeenten (via vervoerscoördinator)

- Gemeente Delft
- Gemeente Midden-Delfland
- Gemeente Pijnacker-Nootdorp
- Gemeente Rijswijk
- Gemeente Westland

### 4.2 Inwerkingtreding

Het Incidentenprotocol treedt in werking op 1 augustus 2020.

Deze regeling kan worden aangehaald als "Incidentenprotocol Leerlingen en jeugdwetvervoer Routevervoer gemeenten Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk en Westland.