

Uitvoeringsprotocol dienstverlening

Tussen

<Opdrachtnemer>

en

gemeenten...

inzake

Leerlingenvervoer perceel 2

Raamwerk – Concept



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
2 Organisatie en communicatie	3
3 Procedures en protocollen	5
3.1 Procedure / draaiboek aanvang schooljaar.....	5
3.2 Procedure afhandelen klantcontact.....	5
3.3 Klachtenprocedure	5
3.4 Procedure afhandelen incident	6
3.5 Procedure vervoersopdracht.....	6
3.6 Procedure ritmutatie	7
3.7 Procedure loosrit.....	7
3.8 Protocol extreem weer en calamiteiten.....	7
3.9 Procedure ouder niet thuis	8
3.10 Protocol huiselijk geweld en kindermishandeling.....	8
3.11 Procedure inzet taxibegeleider	8
3.12 Procedure facturatie en betaling	8
3.13 Procedure gegevensvoorziening	8

1 Inleiding

Het Uitvoeringsprotocol Leerlingenvervoer (hierna het Uitvoeringsprotocol) is een handboek van operationele afspraken, die zijn vastgelegd in procedures voor de uitvoering van het vervoer. Het Uitvoeringsprotocol maakt onderdeel uit van de Overeenkomst Leerlingenvervoer perceel 2 (kenmerk, datum) (hierna de Overeenkomst).

De operationele afspraken zijn bedoeld om richting te geven aan de uitvoering van het vervoer en de communicatie tussen Opdrachtgevers, Vervoerscoördinator en Opdrachtnemers. Voor het overzicht en de beheersbaarheid zijn de afspraken opgenomen in gestandaardiseerde procedures. Voorop staat als doel een goed functionerend vervoer, waarbij rekening wordt gehouden met de belangen van alle betrokkenen. Dit zijn in eerste instantie de gebruikers (leerling, ouders), scholen/instellingen en de Opdrachtgevers, Vervoerscoördinator en Opdrachtnemers.

Het Uitvoeringsprotocol is geldig gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De in de overeenkomst gehanteerde begrippenlijst en andere context is ook voor het Uitvoeringsprotocol van toepassing. Het Uitvoeringsprotocol is in basis bestemd voor alle percelen en wordt afgesloten tussen de Opdrachtgevers en de betrokken Opdrachtnemers. Tijdens de implementatie en uitvoering kunnen procedures worden opgenomen die specifiek voor een of enkele percelen gelden.

Het Uitvoeringsprotocol is een dynamisch document. Het kan op elk moment, dat het noodzakelijk wordt geacht, worden aangepast aan veranderde omstandigheden, behoefte of ter verbetering van afspraken. Dit in afstemming tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemers.

Het Uitvoeringsprotocol maakt als raamwerkdocument onderdeel uit van de aanbesteding en zal bij de implementatie van het Overeenkomst Leerlingenvervoer perceel 2 definitief worden gemaakt. Hierna kan actualisatie en aanpassing plaatsvinden onder regie van de Vervoercoördinator. Dit doet de Beheerorganisatie in opdracht van alle Opdrachtgevers. De Opdrachtnemers worden vanuit hun expertise uitgenodigd suggesties te doen om de procedures en afspraken te verbeteren. Elke voorgestelde verbetering wordt na afstemming met alle partijen verwerkt, waarna een nieuwe versie van het Uitvoeringsprotocol volgt en in werking treedt. De nieuwe afspraken worden door de Beheersorganisatie aan alle betrokkenen gecommuniceerd.

2 Organisatie en communicatie

Overlegstructuren:

1. Contractoverleg: strategisch/ tactisch niveau
2. Operationeel overleg
3. Klankbordgroep ouders/ scholen

Contactpersonen opdrachtgevers

Gemeente A

Aanspreekpunt	Naam	Functie	E-mail	Telefoon
Uitvoeringsteam				
Contractbeheer				
Administratie en facturatie				

Gemeente B

Aanspreekpunt	Naam	Functie	E-mail	Telefoon
Uitvoeringsteam				
Contractbeheer				
Administratie en facturatie				

Etc

Vervoerscoördinator

Aanspreekpunt	Naam	Functie	E-mail	Telefoon
Contractbeheer				
Facturatie				

Contactpersonen opdrachtnemers

Opdrachtnemer A

Aanspreekpunt	Naam	Functie	E-mail	Telefoon
Coördinator				
Contractbeheer				
Administratie en facturatie				

3 Procedures en protocollen

3.1 Procedure / draaiboek aanvang schooljaar

<op te stellen in samenwerking tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemers>

3.2 Procedure afhandelen klantcontact

<op te stellen in samenwerking tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemers>

3.3 Klachtenprocedure

1. Registratie gecombineerde klacht door één ouder (of door meerdere ouders over één leerling).
Klacht wordt geregistreerd als één klacht en krijgt toegewezen de hoogste (zwaarwegende) categorie
2. Registratie gecombineerde klacht die teruggrijpt naar meerdere ritten/dagen
Bij klacht wordt gemeld dat het probleem bv al meerdere keren is voorgevallen
klacht was nog niet eerder bekend en wordt geregistreerd als één klacht
3. Registratie meerdere klachten over 1 rit
Klacht registreren door de oorspronkelijke klacht te heropenen en een herhaald contact vast te leggen. Indien van toepassing wordt de klachtcategorie aangepast.
4. Registratie wekelijks terugkerende klachten
Elke klacht wordt apart als klacht geregistreerd
5. Klachten van verschillende ouders over eenzelfde rit
Klachten van dezelfde categorie (bijvoorbeeld bus te laat) worden als 1 klacht geregistreerd maar per klacht afgehandeld.
Klachten van verschillende categorie worden als aparte klacht geregistreerd.
6. Klacht wordt door ouder maar ook ander belanghebbende gebeld
Voorstel: zelfde afhandelen als 5
7. Klacht wordt ingediend terwijl vervoerder de ouder (getracht heeft) op de hoogte heeft gebracht.
Vervoercoördinator zal richting ouder refereren aan het feit dat vervoerder gebeld heeft en dit wordt niet als klacht geregistreerd, of als klacht ongegrond

Klachten worden na registratie beoordeeld op:

Gegrond – Ongegrond

Verwijtbaar – Niet-verwijtbaar

Tijdige klachtafhandeling

Voorstel:

Urgentie Categorie klacht	Ritge- relateerd	Veiligheid	Tijds	Communicatie	Melding
Afhandeltermijn:		1 werkdag	5 werkdagen	5 werkdagen	5 werkdagen
1. Chauffeur (excl 12)	X			x	
2. Voertuig	X				x
3. Taxi te laat	X		x		
4. Taxi te vroeg	X		x		
5. Reistijd	X		x		
6. Niet opgehaald	X		x		
7. Gedrag deelnemer vervoer		x			
8. Spelregels vervoer					x
9. Beheer					x
10. Anders					x
11. Bejegening chauffeur	X	x			
12. Calamiteit	X	x			
13. Geen overdracht ¹	X	x			
14. Ontbreken informatie vervoerder				x	
15. Incident gemeld door vervoerders					
16. Melding gemeld door vervoerders					

Bijzondere omstandigheden

Klachten die gemeld worden tijdens code rood of andere incidentele gebeurtenissen worden door Vervoerscoördinator besproken met Opdrachtgever. Opdrachtgever neemt besluit om deze klachten als dan niet mee te nemen voor de KPI.

<Verder uit te werken in samenwerking tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemers>

3.4 Procedure afhandelen incident

<op te stellen in samenwerking tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemers>

3.5 Procedure vervoersopdracht

<op te stellen in samenwerking tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemers>

¹ Geen overdracht is inclusief situatie dat kind op verkeerde afzetplaats wordt afgezet

3.6 Procedure ritmutatie

<op te stellen in samenwerking tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemers>

3.7 Procedure loosrit

<op te stellen in samenwerking tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemers>

3.8 Protocol extreem weer en calamiteiten

Het extreemweerprotocol geeft de afspraken weer die gemaakt zijn door de vervoerder, de vervoerscoördinator, de scholen en de Opdrachtgever bij verschillende scenario's. We spreken van een extreemweerprotocol indien:

I Extreem weer: slecht weer waardoor de tijdigheid van het aangepast vervoer en/of de veiligheid van de kinderen in het aangepast vervoer niet is gegarandeerd/geborgd.

II Bijzondere omstandigheden: ontruimingen, overval e.d. waardoor er aangepast vervoer nodig is voor het veilig thuis brengen van de kinderen.

Aanspreekpunt bij Vervoerscoördinator: <contactpersonen>

De volgende situaties kunnen zich voordoen:

A) Taxibusjes rijden niet

Toelichting: het is de verantwoordelijkheid van de vervoerder de kinderen veilig te vervoeren. Bij extreme weersomstandigheden kan een vervoerder, na overleg met de andere partijen, besluiten niet te gaan rijden.

1. Bij besluit niet te gaan rijden neemt Vervoerscoördinator contact op met de school en de vervoerder met de ouders.
2. <website> worden de actuele berichten over wel/niet rijden van het leerlingenvervoer geplaatst.

B) Taxibusjes rijden eerder op verzoek van school

Toelichting: de school kan het verzoek doen om de kinderen eerder op te laten halen. Dit heeft meestal te maken met een speciale omstandigheid op school. Dit kan ook zijn in de situatie dat de school niet open is en niet alle ouders/vervoerder(s) bereikt zijn.

De school legt een verzoek neer bij Vervoerscoördinator om de kinderen eerder op te halen.

1. Vervoerscoördinator bespreekt het voorstel met de vervoerders. De vervoerders bepalen zelf of zij het verzoek kunnen inwilligen.
2. Vervoerscoördinator neemt contact op met school en bespreekt de beslissing van de vervoerder en de geplande ophaaltijd.
3. School laat de ouders weten dat hun kind eerder thuis komt. Kan school ouders niet bereiken dan, zorgt de school voor een alternatief voor deze leerling(en). Dit alternatief bestaat uit een door de school opgegeven noodlocatie of op school blijven, beide onder de verantwoordelijkheid van de school

C) Taxibusjes rijden eerder op verzoek van vervoerder

Toelichting: in verband met te verwachten omstandigheden in het verkeer kan een vervoerder verzoeken om eerder te gaan rijden.

1. Wil de vervoerder eerder gaan rijden, dan neemt Vervoerscoördinator contact op met de school. Er wordt duidelijk besproken wat de gevolgen zijn als niets wordt gedaan en de kinderen op de gewone tijd worden opgehaald. In dit laatste geval wordt de verantwoordelijkheid van de school ook besproken.
2. Als besloten wordt om eerder te rijden neemt de vervoerder (c.q. chauffeur) contact op met de ouders om te melden dat het kind eerder thuis komt.
De volgende situaties kunnen ontstaan:
 - a. ouder is bereikt, kind naar huis;
 - b. ouder is niet bereikt, overleg met school en doorlopend contact blijven zoeken met ouder;
 - c. als een ouder is bereikt maar niet thuis is, wordt de leerling vervoerd naar het thuisadres of <>(zie protocol ouder niet thuis).
3. Vervoerscoördinator vermeldt op de website <naam> dat kinderen eerder naar huis zijn gebracht.

3.9 Procedure ouder niet thuis

<op te stellen in samenwerking tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemers>

3.10 Protocol huiselijk geweld en kindermishandeling

Opdrachtnemer heeft de meldcode geïmplementeerd.

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>

<Verder uit te werken in samenwerking tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemers>

3.11 Procedure inzet taxibegeleider

<op te stellen in samenwerking tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemers>

3.12 Procedure facturatie en betaling

Facturen worden digitaal in PDF-formaat verzonden <aan emailadres> van de betreffende gemeente. Dit e-mailadres is uitsluitend bestemd voor toezending van facturen. Tevens wordt de factuur gezonden naar de Vervoerscoördinator <emailadres> inclusief specificatie van alle gefactureerde ritten.

Op de factuur zijn de kosten per perceel zichtbaar.

Op de factuur wordt het referentienummer/verplichtingnummer van de betreffende gemeente vermeld.

Er wordt maandelijks binnen 10 dagen na afloop van elke kalendermaand gefactureerd/

<Verder uit te werken in samenwerking tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemers>

3.13 Procedure gegevensvoorziening

<op te stellen in samenwerking tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemers>