



Alles wat u moet weten over leerlingenvervoer

Versie juni 2021

Waarom dit handboekje?

Uw kind maakt komend schooljaar gebruik van het leerlingenvervoer. Het leerlingenvervoer in onze gemeente wordt verzorgd door de vervoerders: Noot Personenvervoer, Van der Wijst Personenvervoer en Munckhof. U kunt niet kiezen voor een vervoerder, zij rijden vast op een perceel/instelling.

Met dit handboekje brengen we leerlingen, ouders/ verzorgers, scholen én chauffeurs op de hoogte van de spelregels en voorwaarden van het leerlingenvervoer. Deze zorgen ervoor dat het vervoer voor iedereen zo prettig en veilig mogelijk gebeurt.

Vervoerscoördinator

De gemeente werkt met een vervoerscoördinator (Trafficon). Zij zijn uw eerste aanspreekpunt bij de uitvoering van het vervoer. Of het nu gaat om een ziek- of betermelding, de reistijd van uw kind, incidenteel aanpassen van ritten of bij klachten tijdens de uitvoering kunt u bij hen terecht.

Problemen of klachten

Bij problemen of klachten zoekt de vervoerscoördinator samen met uw gemeente en alle betrokkenen naar een geschikte oplossing. Houden problemen langere tijd aan of worden uw klachten niet op de juiste wijze afgehandeld door de vervoerder? Meld dit dan opnieuw bij de vervoerscoördinator.

De vervoerscoördinator is telefonisch te bereiken via 0475 - 77 21 71 of per mail llvH5@Trafficon.nl. U kunt ook gebruikmaken van het online systeem PTRM Vervoersmanagement (zie verderop in dit handboek).

Wat mag u van de vervoerder verwachten?

Van onze vervoerder mag u verwachten dat:

- zij het vervoer uitvoeren zoals dat in het contract met uw gemeente is vastgelegd;
- dat er bij problemen in overleg met de ouders/verzorgers en de school naar een oplossing wordt gezocht. Een probleem meldt u bij de vervoerscoördinator;
- u en de school worden geïnformeerd bij een calamiteit;
- iedere route (zoveel mogelijk) door een vaste chauffeur of een vaste vervanger wordt uitgevoerd.

Wat mag u van de chauffeur verwachten?

Dat de chauffeur:

- zichzelf voorstelt aan een nieuwe leerling en zijn/haar ouder(s)/verzorger(s) en eventuele bijzonderheden bespreekt;
- zich houdt aan alle wettelijke verplichtingen en niet rookt in of rondom de auto/bus;
- uw kind ophaalt en afzet bij de voordeur of hoofdingang van een appartementencomplex/flat;
- iedere leerling op een vaste plaats ophaalt en afzet;
- alleen na toestemming van de gemeente gebruik maakt van een vast extra afzetadres;
- zo nodig helpt bij het in- en uitstappen. Reist uw kind met een rolstoel? Dan houdt de chauffeur zich aan de code VVR.

Dit betekent onder andere dat hij/zij de rolstoel in en uit de bus rijdt en deze op juiste manier vast zet;

- de enige persoon is die de ramen en portieren bedient;
- ervoor zorgt dat iedereen altijd de veiligheidsgordels omdoet;
- de chauffeur pas vertrekt als alle leerlingen op hun vaste plek zitten en de gordel om hebben;
- zoveel mogelijk een vaste route rijdt en alleen leerlingen meeneemt die op zijn/haar ritlijst staan;
- uw kind maximaal 15 minuten voordat de school begint afzet en hem/haar ook maximaal 15 minuten na afloop van school weer ophaalt. Bij file of pech zal hij/zij het vervoersbedrijf informeren;
- uw kind niet afzet als de bus eerder op de opstapplaats/huisadres is dan het afgesproken tijdstip en degene die uw kind komt ophalen, er nog niet is. De chauffeur neemt contact op met het vervoersbedrijf als er op de afgesproken tijd niemand bij de uitstapplaats is om uw kind op te halen;
- uw kind rechts van de weg laat uitstappen en niet alleen de straat laat oversteken;
- bij het verlaten van het voertuig haalt de chauffeur de sleutels uit het contact;
- uw kind en u aanspreekt bij ongewenst gedrag van uw kind en dit meldt bij het vervoersbedrijf. Bij aanhoudende gedragsproblemen meldt het vervoersbedrijf dit bij de vervoerscoördinator. De vervoerder is gerechtigd om (in overleg met uw vervoerscoördinator) uw kind niet meer te vervoeren;
- uw kind wordt bij wangedrag uiteraard wel op de afgesproken plaats afgezet; Incidenten zal de chauffeur altijd melden bij de vervoerscoördinator.

Wat wordt er van de scholen verwacht?

Van de scholen wordt verwacht dat:

- er vanaf 15 minuten voor aanvang van de school opvang aanwezig is;
- zij de Vervoerscoördinator tijdig op de hoogte brengen van de schooltijden, studiedagen, vakantieperioden en eventuele afwijkingen daarop;
- zij de Vervoerscoördinator op de hoogte brengen van roosterwijzigingen;
- zij zorgen voor een (herkenbare) taxi-parkeerplaats waar kinderen veilig in- en uit kunnen stappen;
- zij eventueel een verkeerscoördinator aanstellen die de aan- en afrijdende taxi's aanstuurt.

Wat verwachten wij van u als ouder of verzorger?

Voor een goed verloop van het vervoer is het belangrijk dat u (en uw kind) zich houdt aan onderstaande regels:

- Controleer aan het begin van het schooljaar of alle informatie klopt (huisadres, adres van de school, etc.).
- Verandert uw situatie, bijvoorbeeld wijziging van woonadres of schoollocatie? Geef dit dan door aan uw gemeente. De gemeente beslist dan of de vervoersvoorziening vervalt of wijzigt.

- Houd rekening met de geplande ophaal- en brengtijden en zorg voor opvang wanneer uw kind wordt afgezet.
- Zorg dat uw kind klaarstaat als het voertuig komt aanrijden. De bus wacht maximaal twee minuten. Woont u in een appartement/flat, dan verwachten wij dat uw kind beneden klaarstaat.
- Rijdt uw kind niet mee, bijvoorbeeld vanwege ziekte of doktersbezoek? Geef dit dan tijdig door aan de vervoerscoördinator. Dit kan telefonisch, per e-mail en via het online systeem PTRM Vervoersmanagement. Rijdt uw kind weer mee? Geef dit dan ook tijdig (de dag van tevoren voor 17.00 uur) door.
- Meldt u uw kind niet tijdig af, waardoor de taxi voor niets komt? Houd er dan rekening mee dat dit bij herhaling gevolgen kan hebben voor uw voorziening.
- Maakt uw kind gebruik van een rolstoel? Zorg er dan voor dat deze aan alle wettelijke vereisten voldoet.
- Regel veranderingen in het vervoer niet met de chauffeur, maar met de vervoerscoördinator. Bij calamiteiten moet namelijk bekend zijn welke kinderen er in het voertuig zitten.
- Bespreek met uw kind hoe hij/zij zich moet gedragen in het voertuig.
- Moet uw kind eerder van school worden opgehaald, bijvoorbeeld vanwege ziekte? Dan dient u uw kind zelf op te halen.

Wat verwachten wij van de leerlingen?

Wij vertrouwen erop dat u voor aanvang van het vervoer met uw kind bespreekt dat hij/zij:

- rustig instapt en niet gaat dringen wanneer het voertuig komt aanrijden;
- gaat zitten op de door de chauffeur aangewezen vaste plek in de bus en hier de hele reis blijft zitten;
- de veiligheidsgordel de gehele reis gebruikt. Indien uw kind deze niet zelf kan omdoen, dan moet hij/zij toestaan dat de chauffeur de gordel omdoet;
- zich netjes gedraagt, fatsoenlijke taal gebruikt, van anderen en andermans spullen afblijft en luistert naar de chauffeur;
- niet snoept, eet, drinkt of rookt in of rondom het voertuig;
- geen voorwerpen meeneemt in de bus/taxi waarmee uw kind zichzelf of anderen kan verwonden;
- niets doet wat de veiligheid van de passagiers en het veilig rijden in gevaar kan brengen. Als uw kind, door zijn of haar beperkingen, niet aan de genoemde verwachtingen kan voldoen, bespreek dit dan vooraf met uw gemeente;
- geen geluid/filmopnames mag maken gedurende de rit;
- bij het afspelen van een filmpje of het luisteren naar muziek een koptelefoon gebruikt.

Wat is de rol van de gemeente?

De gemeente behandelt uw aanvraag voor het leerlingenvervoer en verstrekt uitsluitend aan de vervoerscoördinator gegevens voor het vervoer van uw kind. Verder zal de vervoerscoördinator contact opnemen met de gemeente wanneer er sprake is van (aanhoudend) ongewenst gedrag van leerlingen. De vervoerscoördinator probeert altijd eerst samen met de ouders, de leerling zelf en soms met hulp van de school tot een oplossing te komen.

Wat te doen bij ziekte of afwezigheid van uw kind?

- Kan uw kind niet mee, bijvoorbeeld door ziekte, geef dit dan zo snel mogelijk door aan de vervoerscoördinator.
- Vergeet niet als uw kind afwezig is geweest, hem/haar ook weer tijdig (de dag van tevoren voor 17.00 uur) aan te melden! Zonder betermelding wordt uw kind niet vervoerd en moet u zelf voor vervoer zorgen. Ook voor bezoek aan een arts onder schooltijd, moet u zelf voor vervoer zorgen!
- Wanneer uw kind langere tijd (langer dan 4 weken) geen gebruik maakt van het leerlingenvervoer (langdurige ziekte, (tijdelijke) verhuizing), geef dit dan door aan de vervoerscoördinator.

Verwerken persoonlijke gezondheidsinformatie

Voor het zo veilig mogelijk uitvoeren van het vervoer is het belangrijk dat wij persoonlijke gezondheidsinformatie over uw kind krijgen (o.a. epilepsie, rolstoelinzittende, ADHD, autisme). Heeft u persoonlijke gezondheidsinformatie voor het veilig vervoeren van uw kind? Dan verzoeken wij u deze gegevens via PTRM Vervoersmanagement Online aan ons door te geven. U heeft altijd de mogelijkheid om opgegeven informatie weer te (laten) verwijderen.

Warme overdracht

De leerlingen moeten worden overgedragen aan een voor de chauffeur bekend persoon. Dat geldt op school, maar ook bij u thuis of op het tweede adres. Maakt u gebruik van een opstapplaats of woont u in een flat, dan verwachten wij dat u uw kind op de afgesproken plek ophaalt. Kan uw kind zelfstandig naar huis? Geeft dit dan door. Wij noteren dan dat uw kind een “sleutelkind” is. Wij verzoeken u dit schriftelijk aan ons door te geven.

Ouders/verzorgers niet thuis

Van u wordt verwacht dat u altijd thuis of bij de opstapplaats aanwezig bent. Bent u niet aanwezig, dan is dit niet alleen heel vervelend voor uw kind, maar ook voor de chauffeur. Kan uw kind niet op de afgesproken plek worden overgedragen en is het nodig om uw kind op een ander adres af te zetten, dan kunnen hiervoor extra kosten bij u in rekening worden gebracht.

Hoe geeft u aan- en afmeldingen/wijzigingen door?

De vervoerscoördinator is het centrale aanspreekpunt voor ouders, scholen, de gemeente en vervoerders. Aan- en afmeldingen of wijzigingen moet u dus melden bij de vervoerscoördinator. Dit kan op drie manieren:

- 1 Via het online systeem PTRM Vervoersmanagement Online.
- 2 Telefonisch: 0475 - 77 21 71 (op werkdagen tussen 07.00 en 17.00 uur).
- 3 Per mail: llvh5@Trafficcon.nl.

PTRM Vervoersmanagement Online

PTRM Vervoersmanagement Online is een nieuw systeem waarin u eenvoudig inzicht heeft in hoe het vervoer voor uw kind is geregeld. Om hiervan gebruik te maken, dient u een account aan te maken op <https://vervoersmanagementonline.ptrm.nl>. Wij vragen u om dit ook te doen. In uw account kunt u:

- Afwezigheid melden
- Beter melden
- Een klacht indienen
- Rittenoverzicht bekijken
- Verzoek tot wijziging ritten
- Verzoek tot wijziging contactgegevens (telefoon en e-mail)

Om het voor u zo eenvoudig mogelijk te maken, hebben wij al veel gegevens ingevoerd. U kunt deze gegevens controleren, wijzigen en waar nodig aanvullen.

Onvoorziene situaties

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

Belangrijke contactgegevens

Vervoerscoördinator

0475 – 77 21 71

llvh5@trafficon.nl

Contact met uw gemeente?

Stuur een e-mail naar:

- Delft
leerlingenzaken@delft.nl
- Rijswijk
zorgloket@rijswijk.nl
- Pijnacker-Nootdorp
leerlingenvervoer@pijnacker-nootdorp.nl
- Midden-Delfland
onderwijs@middendelfland.nl
- Westland
leerlingenvervoer@GemeenteWestland.nl

Notities:

(bijvoorbeeld opstaptijden, naam chauffeur e.d.)



A large white rectangular area with rounded corners, containing horizontal dashed lines for writing notes.



Gemeente Delft



gemeente  Pijnacker-Nootdorp

