

Incidentenprotocol leerlingenvervoer

Definitief december 2019

Inhoudsopgave

DOEL	3
WERKWIJZE.....	4
AANGIFTE	5
PERSCONTACTEN.....	5
SANCTIONEREN BIJ WANGEDRAG REIZIGER OF OUDERS/VERZORGERS/ GEZAGVOERDER.....	6
SANCTIONEREN BIJ WANGEDRAG CHAUFFEUR	9
AANRIJDING ZONDER GEWONDEN	11
PECH ONDERWEG	12
PASSAGIER ONWEL/ GEWOND	13
WEERALARM/ EXTREME WEERSOMSTANDIGHEDEN	14

Doel

Onder de naam “Versis” wordt in opdracht van 8 gemeenten en de provincie Gelderland kleinschalig vervoer uitgevoerd met taxi's of taxipersonenbussen.

Bij het vervoer zijn diverse partijen betrokken waaronder de regiecentrale (uitgevoerd door de combinatie Noot-Regiecentraal BV), het beheerbureau (ondergebracht bij de GR Regio Rivierenland), diverse vervoerders, gemeenten en mogelijk andere instellingen. Het doel van dit calamiteitenprotocol is om uniformiteit te creëren in het omgaan met incidenten tijdens de uitvoering van het vervoer 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 een actie dient uit te voeren ten aanzien van sanctioneren in het leerlingenvervoer en calamiteiten in het algemeen.

Door het volgen van het protocol kunnen incidenten adequaat opgevolgd worden en kan de veiligheid van het vervoer gehandhaafd blijven. Aan de hand van dit protocol is voor de verschillende betrokken partijen duidelijk waarvoor men verantwoordelijk is. Dit protocol is overeengekomen tussen de betrokken gemeenten, de regiecentrale en het beheerbureau. De betrokken vervoerders zijn tevens op de hoogte van het protocol en hun rol in het uitvoeren ervan.

Werkwijze

Incident: Een incident is een ernstig voorval tijdens het vervoer wat niet hersteld kan worden. Voorbeelden van incidenten in het vervoer zijn: een aanrijding waarbij persoonlijke ongevallen plaatsvinden, een reiziger/begeleider/chauffeur die tijdens het vervoer gewond raakt of overlijdt, wanordelijkheden bij de uitvoering van het vervoer, verstoringen van het vervoer door conflicten, agressie (verbaal of fysiek) of verkeerssituaties.

Melding incident: Indien een chauffeur of andere betrokkene bij het vervoer een incident signaleert moet dit zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 2 uur) bij de Regiecentrale (per telefoon of email) worden gemeld.

Acute opvolging: Indien een incident acute opvolging behoeft, overlegt de chauffeur/vervoerder met de Regiecentrale over de vervolgstappen. Voorbeeld kan zijn door het sturen van een nieuw voertuig. Regiecentrale stelt het beheerbureau, en de indien van toepassing de ouders/verzorgers van de reiziger, op de hoogte van het incident. Het beheerbureau stelt de gemeente in kennis en de regiecentrale kan dit op verzoek van het beheerbureau of in acute situaties ook namens het beheerbureau doen.

Opvolging bij melding incident: Als een incident wordt gemeld bij de Regiecentrale of bij de klachtenlijn dan start de Regiecentrale een onderzoek naar dit incident. De Regiecentrale stelt het beheerbureau en indien van toepassing de ouders/verzorgers van de reiziger op de hoogte dat er een incident heeft plaatsgevonden en deelt mede dat er een onderzoek naar de precieze toedracht wordt gestart. De gemeente kan (indien zij reeds op de hoogte zijn van het incident en beschikken over meer informatie) kennis delen met de Regiecentrale.

Het onderzoek vindt als volgt plaats: De Regiecentrale bespreekt het incident allereerst met de vervoerder en informeert welke acties reeds zijn ondernomen en vraagt indien nodig een rapport van de chauffeur op. Daarnaast hoort de Regiecentrale indien van toepassing telefonisch de ouders/verzorgers en wordt indien van toepassing de expertise van de school/ instelling/ locatie gevraagd. Op deze manier is de eventuele locatie ook op de hoogte dat er een incident heeft plaatsgevonden.

Afronding onderzoek: Door het horen van alle partijen kan een zo goed mogelijk beeld worden geschetst hoe het incident heeft kunnen gebeuren en welke vervolgstappen nodig zijn. 1. Incident veroorzaakt door chauffeur: afhankelijk van ernst incident kunnen er stappen worden ondernomen (zie 7. Wangedrag chauffeur). 2. Incident veroorzaakt door (ouders/verzorgers van) reiziger: Bij aantoonbaar wangedrag kunnen er stappen worden ondernomen richting de (ouders/verzorgers van) reiziger (zie sanctioneren). Aantoonbaar wangedrag kan nooit een reden zijn voor een gemeente om een indicatie voor individueel vervoer af te geven. Als er geen duidelijk aantoonbaar wangedrag is (of hierover twijfel bestaat) treden vervoerder en Regiecentrale in overleg om een tijdelijke, passende oplossing te bedenken.

De Regiecentrale kan uit veiligheidsoverwegingen (gedurende het onderzoek) een reiziger tijdelijk de toegang tot het vervoer onttrekken. Indien dit van toepassing is wordt desbetreffende gemeente hier onverwijld van op de hoogte gesteld zodat de gemeenten kan bepalen of/ en op welke wijze een sanctie wordt toegepast.

Niet-verwijtbaar: Als de conclusie van het onderzoek van de Regiecentrale is dat het voorval is terug te voeren op de ernstige lichamelijke/mentale handicap of gedragsstoornis van de reiziger (en dus aan de reiziger niet kan worden toegerekend), dan wordt met vervoerders, indien van toepassing ouders/verzorgers, gemeente en indien van toepassing de school een passende oplossing gezocht (bijvoorbeeld begeleiding in de taxi of eigen vervoer). Begeleiding kan alleen na toestemming van gemeente meereizen.

Aangifte

Indien er sprake is van aangifte tegen een (ouders/verzorgers van) reizigers of chauffeurs dan wordt het onderzoek vanuit Regiecentrale overgedragen aan de politie en zal noch de Regiecentrale noch het beheerbureau hier een rol in spelen. Uiteraard verlenen zij wel volledige medewerking aan het onderzoek. Bij aangifte tegen (ouders/verzorgers van) reizigers treedt de Regiecentrale in overleg met het beheerbureau en de gemeente om te kijken naar een passende oplossing voor het vervoer. Een van de opties hierbij kan (tijdelijke) uitsluiting zijn.

Indien er aangifte tegen een chauffeur wordt gedaan, dan zal de vervoerder worden verzocht om de betreffende chauffeur in te zetten voor een andere vorm van vervoer, zodat deze geen ritten meer voor Versis zal verzorgen totdat het onderzoek is afgerond.

Perscontacten

Indien partijen worden benaderd door de pers/ media worden zij doorverwezen naar het beheerbureau dat functioneert namens de opdrachtgever. De opdrachtgever beschikt over een persvoorlichter die dergelijke verzoeken behandelt en indien nodig, voorafgaand aan een reactie, afstemming zoekt met betrokkenen.

Sanctioneren bij wangedrag reiziger of ouders/verzorgers/ gezagvoerder

Als de conclusie van het onderzoek van de Regiecentrale is dat het voorval niet is terug te voeren op de ernstige lichamelijke/mentale handicap of gedragsstoornis van de reiziger, dan wordt het ongewenste gedrag aan de reiziger toegerekend. De betreffende gemeente en het beheerbureau worden op de hoogte gesteld van de misdragingen, het onderzoek en de bijbehorende conclusie. Afhankelijk van de ernst van het incident zal er een sanctie worden opgelegd die gecommuniceerd wordt door de gemeente. In de volgende punten is te vinden wanneer- en door wie de sancties kunnen worden opgelegd.

In een acute situatie tijdens de uitvoering:

A: een telefonische mededeling met uitsluiting voor korte termijn (afkoelperiode)

Mogelijk vervolg bij een licht incident:

B: een eerste waarschuwingsbrief

gevolgd door C: een tweede waarschuwingsbrief met een tijdelijke uitsluiting

Mogelijk vervolg bij een ernstig incident:

D: een brief met een (tijdelijke) uitsluiting zonder voorgaande waarschuwing (zeer ernstig incident)

Ad A: een telefonische mededeling met uitsluiting voor korte termijn (afkoelperiode)

Indien (ouders/verzorgers van) een reiziger zich schuldig heeft gemaakt aan ongewenst gedrag waarbij de Regiecentrale oordeelt dat de veiligheid van het vervoer (voor de betreffende reiziger, overige reizigers, chauffeur of overige weggebruikers) acuut in het geding komt, dan kan deze de reiziger uitsluiten voor de periode van 1 dag (zogenoemde afkoelperiode). Deze periode kan door de Regiecentrale worden gebruikt om in overleg te treden met het beheerbureau en de betreffende gemeente over het toepassen van een sanctie zoals genoemd bij B, C of D.

De Regiecentrale stelt ouders/ verzorgers telefonisch op de hoogte van deze tijdelijke uitsluiting met de mededeling dat er in overleg wordt getreden met het beheerbureau en de gemeente. Het beheerbureau en gemeente worden door de Regiecentrale via de e-mail op de hoogte gesteld van dit contact.

Ad B: een eerste waarschuwingsbrief

Indien er sprake is van ongewenst gedrag wordt naar de ouder(s)/verzorger(s) een eerste waarschuwingsbrief verzonden met een uitnodiging voor een gesprek.

In de brief wordt medegedeeld dat de leerling een termijn van 20 schooldagen gegund krijgt ingaande de eerste schooldag na het gesprek om de spelregels van Versis Leerlingenvervoer, instructies en de gemaakte afspraken na te leven. Ouder(s)/verzorger(s) en de leerling worden uitgenodigd voor een gesprek. Het beheerbureau en de Regiecentrale worden betrokken bij dit gesprek. Daarnaast heeft de gemeente de mogelijkheid om een vertegenwoordiger vanuit de vervoerder uit te nodigen.

In de eerste waarschuwingsbrief staat in ieder geval vermeld:

- de aard van het ongewenste gedrag;
- de mededeling dat het gedrag van de leerling als ongewenst gedrag wordt aangemerkt

- een eerste waarschuwing die inhoudt dat: een termijn van 20 schooldagen gegund, ingaande de eerste schooldag na het gesprek om de spelregels van Versis Leerlingenvervoer, instructies en de gemaakte afspraken na te leven.
- een uitnodiging voor een gesprek waarin (eventuele) maatregelen om herhaling te voorkomen worden besproken. Het beheerbureau en de Regiecentrale worden betrokken bij dit gesprek en als optie de vervoerder.
- dat het beheerbureau, de regiecentrale, (de vervoerder) en de school op de hoogte zullen worden gebracht van de aan de leerling afgegeven waarschuwing;

Gedurende deze termijn hebben de gemeente en de ouder(s)/verzorger(s) op initiatief van het beheerbureau minimaal één keer telefonisch contact om het gedrag van de leerling en de gemaakte afspraken te bespreken.

Indien is gebleken dat de leerling aan het einde van genoemde termijn de gedragsregels, instructies en de met de ouder(s)/verzorger(s) gemaakte afspraken volledig en onverkort heeft nageleefd, wordt de waarschuwing als afgehandeld beschouwd.

Wie verstuurt de brief en maakt de afspraak:

De eerste waarschuwingsbrief wordt verstuurd door de gemeente die de beschikking voor de leerling heeft verleend. Regiecentrale en beheerbureau wordt per e-mail op de hoogte gesteld dat de waarschuwingsbrief is verzonden en ontvangt een kopie van de brief.

De gemeente die de beschikking voor de leerling heeft verleend maakt de afspraak voor een gesprek.

De gemeente neemt, voorafgaand aan het versturen van de brief contact op met de ouders/verzorgers van de leerling en deelt hen- mits ouders/ verzorgers telefonisch bereikbaar zijn, telefonisch mede dat deze brief wordt verstuurd.

Gaan de ouders/verzorgers van de leerling niet in op de uitnodiging voor een gesprek over het gedrag dan ontvangen (ouders/verzorgers van) de leerling dan volgt een tweede waarschuwingsbrief: zie ad C

Ad C: een tweede waarschuwingsbrief met een tijdelijke uitsluiting

Indien binnen de termijn van 20 schooldagen, dan wel nadat tweemaal een termijn is gegeven, opnieuw sprake is van ongewenst gedrag wordt naar de ouder(s)/verzorger(s) een tweede waarschuwingsbrief verzonden. Hierin wordt medegedeeld dat de leerling een time-out van vijf schooldagen, exclusief vakanties en vrije schooldagen, krijgt opgelegd. Een time-out houdt in dat de leerling uitgesloten wordt van het vervoer met Versis. Tevens worden de ouder(s)/verzorger(s) en de leerling uitgenodigd voor een gesprek. Het beheerbureau en de Regiecentrale worden betrokken bij dit gesprek. Daarnaast heeft de gemeente de mogelijkheid om een vertegenwoordiger vanuit de vervoerder uit te nodigen.

In de tweede waarschuwingsbrief staat in ieder geval vermeld:

- de aard van het ongewenste gedrag;
- de mededeling dat het gedrag van de leerling als ongeoorloofd gedrag wordt aangemerkt en een tweede waarschuwing voor de leerling;
- de betreffende sanctie: inhoudende een time-out van vijf schooldagen, ingaande de tweede schooldag na dagtekening van de brief.
- Ouders zelf verantwoordelijk zijn dat de leerling gedurende de time-out periode naar school gaat.

- een uitnodiging voor een gesprek waarin (eventuele) maatregelen om herhaling te voorkomen worden besproken. Het beheerbureau en de Regiecentrale worden betrokken bij dit gesprek en als optie de vervoerder.
- dat het beheerbureau, de regiecentrale, (de vervoerder), de afdeling leerplicht en de school van de leerling op de hoogte zullen worden gebracht van de time-out.

Wie verstuurt de brief en maakt de afspraak:

De tweede waarschuwingsbrief wordt verstuurd door de gemeente die de beschikking voor de leerling heeft verleend. Regiecentrale en beheerbureau wordt per e-mail op de hoogte gesteld dat de waarschuwingsbrief is verzonden en ontvangt een kopie van de brief.

De gemeente die de beschikking voor de leerling heeft verleend maakt de afspraak voor een gesprek.

De gemeente neemt, voorafgaand aan het versturen van de brief contact op met de ouders/verzorgers van de leerling en deelt hen- mits ouders/ verzorgers telefonisch bereikbaar zijn, telefonisch mede dat deze brief wordt verstuurd.

Bij het voortzetten van het ongeoorloofd gedrag gaat gemeente in gesprek met ouders/ verzorgers. De gemeente kan eventueel proportionele sancties op leggen, zoals uitsluiting van het vervoer voor een langere periode.

Ad D: zeer ernstig incident

Onder een zeer ernstig incident wordt verstaan: Een situatie waarin een (ouder/verzorger/ gezagvoerder van) een reiziger dreigt met geweld of feitelijk geweld gebruikt richting een andere reiziger of tegen de chauffeur/begeleiding of situaties ontstaan die levensbedreigend zijn.

Voorbeelden hiervan zijn dreigen met een wapen of het feitelijk gebruiken van een wapen. Ook seksuele intimidatie/handelingen worden geschaald onder zeer ernstige incidenten.

Indien er sprake is van een zeer ernstig incident, dan wordt deze reiziger van enige vorm van vervoer met Versis uitgesloten tot dat een gepaste oplossing gevonden is. Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor het naar school brengen en vice versa van hun kind.

In eerste instantie handelt de Regiecentrale zoals vermeld onder A.

Vervolgens ontvangen ouders/ verzorgers een brief van de gemeente die de beschikking voor de leerling heeft verleend waarin wordt medegedeeld:

- de uitsluiting van het vervoer met daarop een toelichting
- Met spoed een uitnodiging voor een persoonlijk gesprek met het beheerbureau en/of de gemeente. Vertegenwoordiging vanuit Regiecentrale en het beheerbureau en/of de gemeente zal hierbij aanwezig zijn.
- het beheerbureau, de Regiecentrale, (de vervoerder), leerplicht en de school van de leerling op de hoogte zullen worden gebracht van de uitsluiting van het vervoer met Versis.
- Ouders/ verzorgers zelf verantwoordelijk zijn dat de leerling naar school gaat gedurende de periode dat de leerling uitgesloten is van het vervoer met Versis.

Indien het onderzoek naar dit ernstige incident nog niet volledig is afgerond, dan kan de Regiecentrale de afkoelperiode inlassen zoals in punt A genoemd.

Wie verstuurt de brief en maakt de afspraak:

Deze brief wordt verstuurd door de gemeente die de beschikking voor de leerling heeft verleend.

Regiecentrale, beheerbureau en de afdeling leerplicht worden per e-mail op de hoogte gesteld dat betreffende brief is verzonden en ontvangen een kopie van de brief.

De gemeente die de beschikking voor de leerling heeft verleend maakt de afspraak voor een gesprek.

De gemeente neemt, voorafgaand aan het versturen van de brief contact op met de ouders/verzorgers van de leerling en deelt hen, mits ouders/ verzorgers telefonisch bereikbaar zijn, telefonisch mede dat deze brief wordt verstuurd.

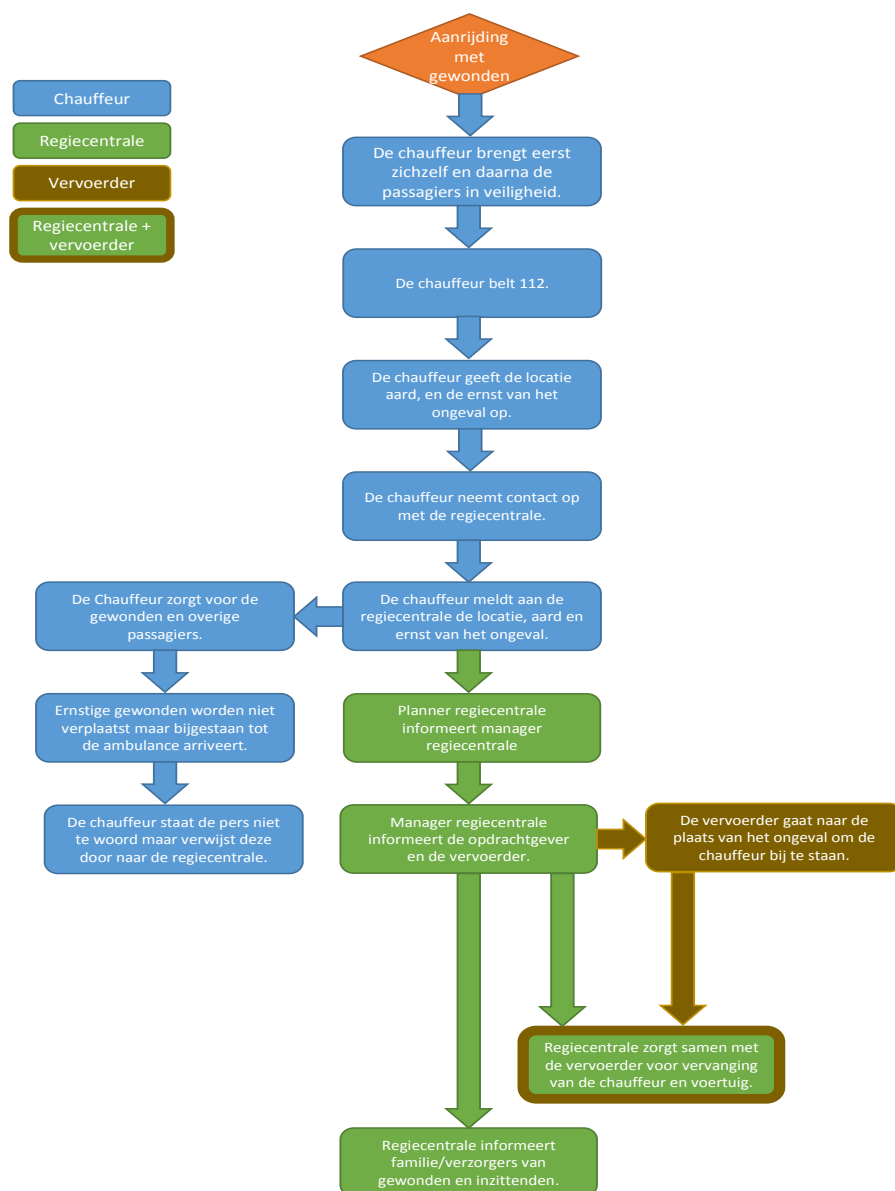
Sanctioneren bij wangedrag chauffeur

Indien de conclusie van het onderzoek (zoals bij 5 genoemd) is dat er sprake is van aantoonbaar wangedrag door een chauffeur richting (ouders/verzorgers van) de reiziger, dan vindt overleg plaats tussen

Regiecentrale/vervoerder/beheerbureau over een gepaste maatregel/oplossing. Een voorbeeld kan zijn dat de chauffeur op een andere route wordt geplaatst.

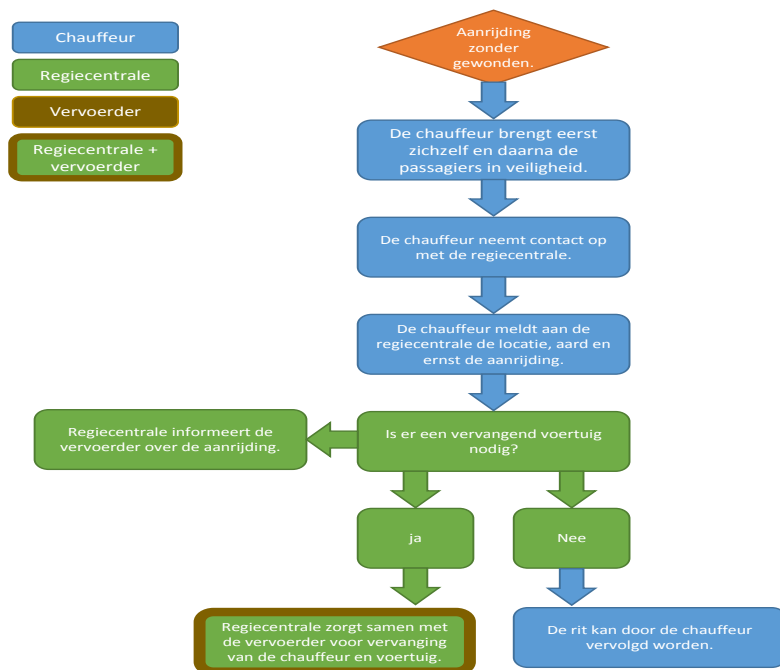
Indien er sprake is van een zeer ernstig incident (fysiek/seksueel contact) dan wordt de vervoerder opgedragen om de chauffeur niet meer in te zetten voor het vervoer. Het staat het slachtoffer tevens vrij om aangifte te doen tegen de chauffeur.

Aanrijding met personen



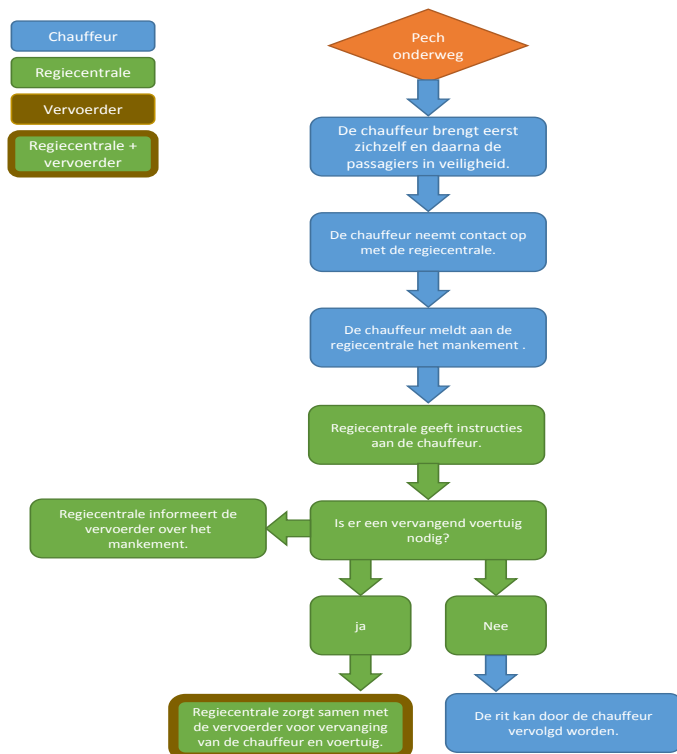
Zodra een aanrijding met personen bekend wordt bij de regiecentrale stelt deze de school (heenrit), ouders/verzorgers en de opdrachtgever (het beheerbureau) hiervan onverwijld op de hoogte. Het beheerbureau informeert desbetreffende gemeente.

Aanrijding zonder gewonden



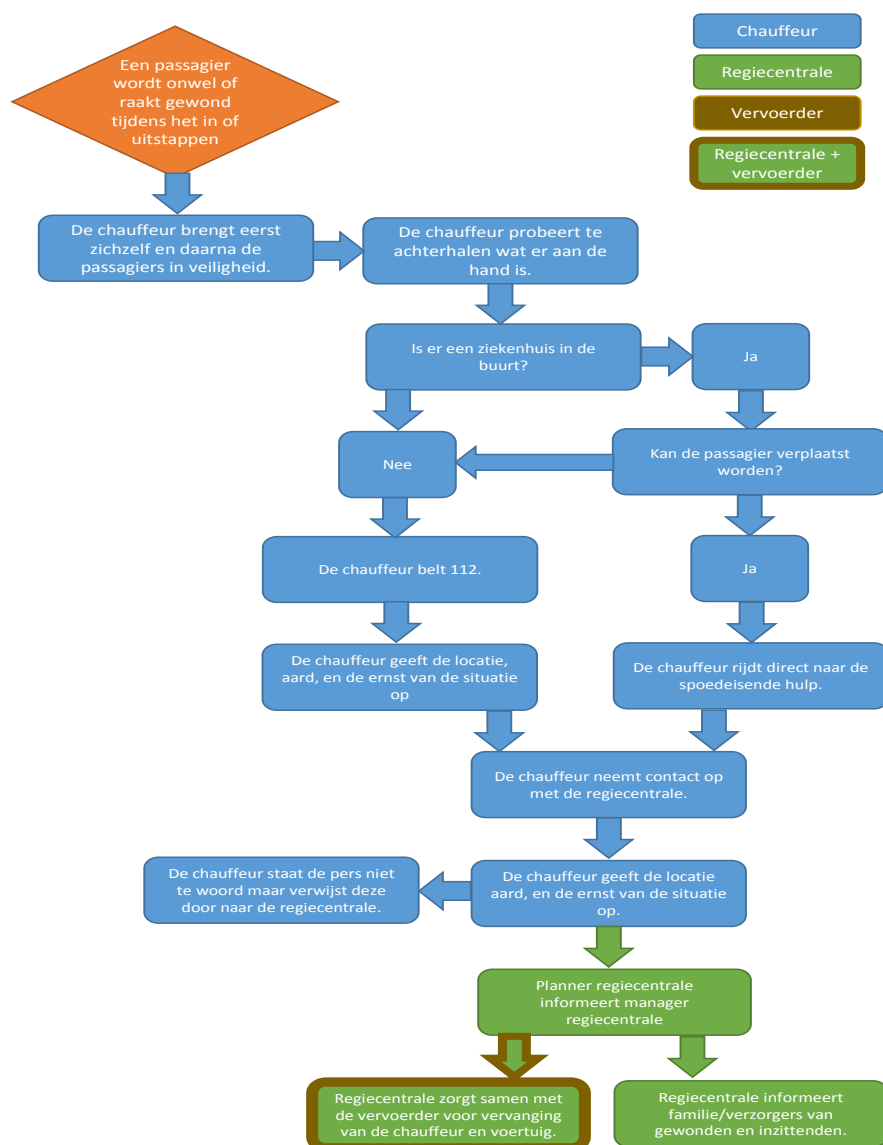
Zodra een aanrijding (met passagiers in het voertuig) plaats vindt stelt de regiecentrale de school (heenrit), ouders/ verzorgers en de opdrachtgever (het beheerbureau) hiervan per mail op de hoogte. Het beheerbureau informeert desbetreffende gemeente.

Pech onderweg



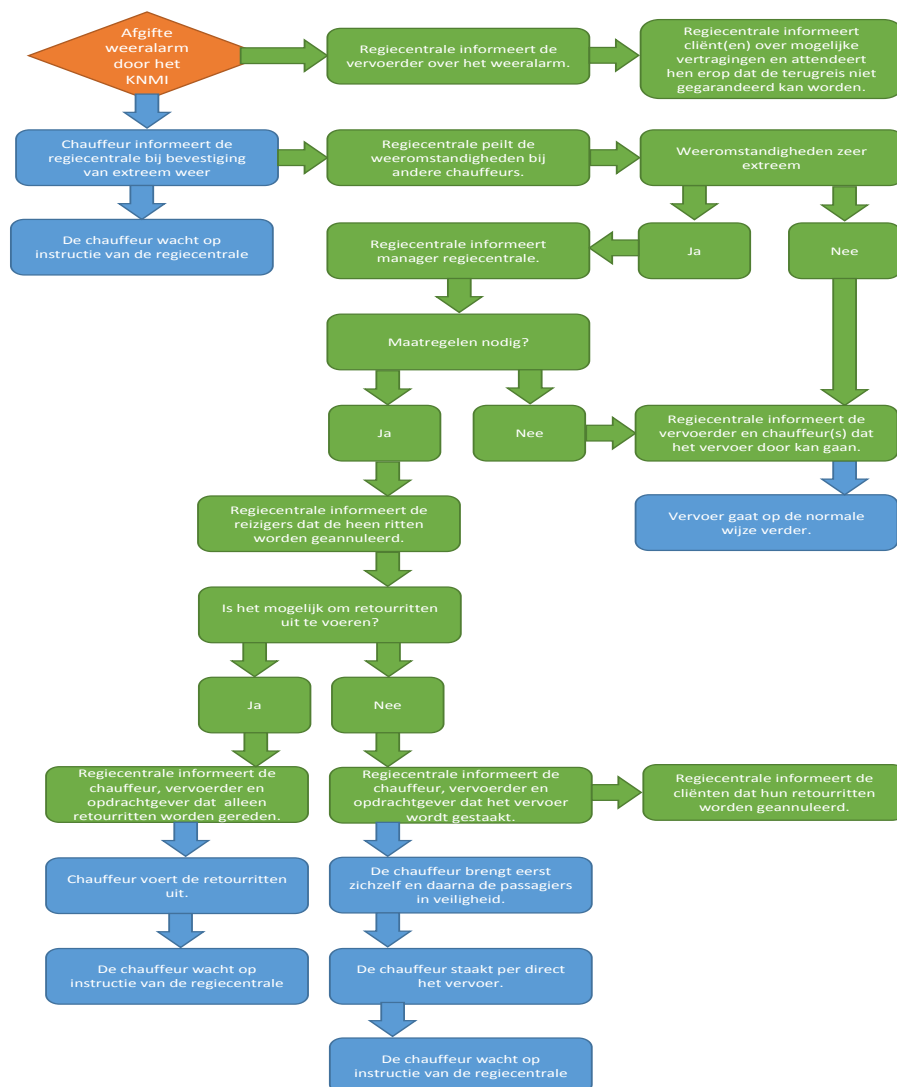
Zodra een pechgeval (met passagiers in het voertuig) plaats vindt stelt de regiecentrale de school (heenrit), ouders/ verzorgers en de opdrachtgever (het beheerbureau) hiervan per mail op de hoogte. Het beheerbureau informeert desbetreffende gemeente.

Passagier onwel/ gewond



Zodra een passagier onwel wordt stelt de regiecentrale de school (heenrit), ouders/ verzorgers en de opdrachtgever (het beheerbureau) hiervan onverwijld op de hoogte. Het beheerbureau informeert desbetreffende gemeente.

Weeralarm/ extreme weersomstandigheden



Indien naar aanleiding van een weeralarm maatregelen worden getroffen stelt de regiecentrale de school (heenrit), ouders/ verzorgers en de opdrachtgever (het beheerbureau) hiervan onverwijld op de hoogte. Het beheerbureau informeert desbetreffende gemeente.