



Versis

Groepsvervoer

Vervoerreglement Versis Groepsvervoer

Versie ingaande 1 januari 2023

Inhoudsopgave

Dit vervoerreglement		3
	Voor wie?	3
Organisatie Versis		3
Contactgegevens		4
	1 Contactgegevens	4
	2 Uitvoerende partijen	4
Algemeen		5
	3 Wie kan gebruikmaken van Versis Groepsvervoer?	5
Vaste planning, bijzondere dagen en rijtijden		5
	4 Routeplanning	5
	5 Schooltijden zijn leidend voor het leerlingenvervoer	6
	6 Combinaties in het vervoer en wijzigingen in de combinaties	6
	7 Maximale reistijd	6
	8 Vaste chauffeur	7
	9 Gewijzigde tijden	7
	10 Slecht weer	7
	11 Vaste zitplaatsen	7
Doorgeven van ziekmelding, beter melding, afmelding of wijzigingen		7
	12 Ziek- en betermeldingen	7
	13 Eenmalige afmelding	7
	14 Structurele wijzigingen	8
Ophalen, afzetten en tijdens de rit		8
	15 Ophaal- en bestemmingsadres	8
	16 Op- en overstapplaatsen	8
	17 De chauffeur en medische handelingen	8
	18 Vertraging	8
	19 Gereed voor vertrek	8
	20 Niet aanwezig voor vertrek	9
	21 Aankomst op school/bij instelling	9
	22 Aankomst huisadres	9
	23 Begeleiding in het vervoer	9
	24 Veiligheidsgordel	9
Spelregels tijdens de rit		10
	25 Spelregels	10
	26 Gevonden voorwerpen	10
Hulpmiddelen en bagage		12
	27 Hulpmiddelen	12
	28 Veilig vervoer hulpmiddelen	12
	29 Overstap naar zitplaats	12
Incidenten en ongewenst gedrag		13
	30 Incidenten	13
	31 Stappen bij (vermoedens van) ongewenst gedrag	13
	1. Onderzoek door de regiecentrale	13
	2. Eventueel tijdelijk vervoersverbod	13
	3. Vervolgstappen na het onderzoek	14
	3.1 Vervolgstappen bij wangedrag chauffeur	14
	3.2 Vervolgstappen bij pestgedrag tussen reizigers	14
	3.3 Vervolgstappen bij wangedrag door een reiziger of door een ouder/verzorger	14
Onderzoek en klachten		15
	32 Meten van kwaliteit en tevredenheid	15
	33 Opnemen van telefoongesprekken	15
	34 Klacht melden	15

Dit vervoerreglement

Versis Groepsvervoer verzorgt leerlingenvervoer en jeugdvervoer in opdracht van de gemeenten Buren, Culemborg, Neder-Betuwe, Tiel en West Betuwe. Het is niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud van het vervoerreglement. Is er onduidelijkheid, dan beslist het Beheerbureau over de werkwijze die gehanteerd wordt. Het Beheerbureau past het vervoerreglement aan als er afspraken veranderen. De actuele versie vindt u altijd op www.versis.nl.

Voor wie?

In het vervoerreglement staat informatie over zaken waarmee de reiziger direct te maken kan krijgen. Alle betrokken partijen vinden in het vervoerreglement de mogelijkheden bij Versis Groepsvervoer, de spelregels in het vervoer en de achterliggende informatie. Het is daarmee ook voor medewerkers van de regiecentrale en de vervoerders, medewerkers van het Beheerbureau en medewerkers van deelnemende gemeenten.

Wanneer we 'u' als aanspreekvorm gebruiken, richten we ons tot de reiziger van Versis Groepsvervoer. Het kan zijn dat u als ouders of verzorgers nauw betrokken bent. Met 'de reiziger' bedoelen we dan 'uw kind'. Om het document leesbaar te houden is ervoor gekozen om 'hij' te gebruiken (en 'hem' en 'zijn'). Overal waar 'hij' staat, kunt u ook 'zij' lezen (en 'haar').

Organisatie Versis

'Versis' is de naam van het regionaal vervoerssysteem van de gemeenten in de regio Rivierenland.

'Versis Groepsvervoer' is de overkoepelende naam van het leerlingen- en jeugdvervoer binnen Versis.

Bij de uitvoering van dit vervoer zijn verschillende partijen betrokken:

- De gemeenten bepalen wie van het vervoer gebruik mogen maken en welke ritten er mogen worden gemaakt.
- Het Beheerbureau Versis is betrokken als beheerorganisatie tussen de gemeenten en de regiecentrale en vervoerders. Zij organiseert het vervoer en is hiervoor formeel opdrachtgever voor de hieronder genoemde partijen. Het Beheerbureau is het eerste aanspreekpunt voor algemene informatie over Versis en bij bijzondere situaties. Hier is ook de klachtenlijn ondergebracht.
- De regiecentrale maakt de routeplanning, stuurt dagelijks de voertuigen aan en is het eerste aanspreekpunt voor de reizigers en hun ouders/verzorgers bij ziek-, beter-, aan- en afwezigheid of bij vragen over de routeplanning. Ook als u wilt weten waar de taxi blijft, neemt u contact op met de regiecentrale.
- Verschillende vervoerbedrijven zorgen voor de uitvoering van het vervoer volgens de routeplanning van de regiecentrale.

Contactgegevens

Heeft u vragen over het vervoer? Op onze website www.versis.nl vindt u veel informatie. Neem contact op met het Beheerbureau als u niet vindt wat u wilt weten.

1 Contactgegevens

Regiecentrale:

E-mail: groepsvervoer@versis.nl, telefoon: 088 - 123 57 00.

Openingstijden: 6.00–18.00 uur en 24 uur per dag voor spoed.

Beheerbureau van Versis:

Algemene vragen: e-mail: Beheerbureau@versis.nl.

Klachten over de dienstverlening kunt u indienen via het formulier op www.versis.nl/leerlingenvervorer/klachten-melden of telefonisch op: 0344 - 63 85 65.

Postadres: Antwoordnummer 370, 4000 VB Tiel.

De klachtenlijn is beperkt telefonisch bereikbaar. De actuele openingstijden vindt u op de website. Buiten openingstijden hoort u een antwoordapparaat en kunt u een boodschap inspreken. U wordt dan binnen één werkdag teruggebeld.

Voor alle genoemde telefoonnummers geldt het lokaal tarief.

Website www.versis.nl

2 Uitvoerende partijen

De regiecentrale

Connexion Taxi Services BV, hierna: de regiecentrale, verzorgt met ingang van 1 januari 2023 de regiecentrale van Versis Groepsvervoer. De regiecentrale is telefonisch bereikbaar voor reizigers of hun ouders/verzorgers, neemt ziek- en betermeldingen aan en bepaalt welke routes de voertuigen rijden.

Ritten

Citax Tiel BV, Munckhof Taxi BV en Juijn voeren de ritten uit. Wie dit doet, verschilt per route. Het kan zijn dat zij weer andere vervoerbedrijven als onderaannemer inzetten..

Algemeen

3 Wie kan gebruikmaken van Versis Groepsvervoer?

Alleen leerlingen of jeugdigen met een toewijzingsbesluit van de gemeente voor deze vervoersvoorziening kunnen van Versis Groepsvervoer gebruikmaken. Uw eigen gemeente bepaalt welke ritten u mag maken en geeft dit door aan Versis Groepsvervoer. Voor meer informatie over de toegang tot het vervoer kunt u terecht bij uw gemeente.

Leerlingenvervoer

Het leerlingenvervoer is uitsluitend bestemd voor vervoer **naar en van school**.

Afhankelijk van de afspraken binnen uw gemeente kan leerlingenvervoer ingezet worden van vervoer van school naar bijvoorbeeld een buitenschoolse opvang of een ander opvangadres dat niet is aangemerkt is als huisadres (bijvoorbeeld opa, oma of de oppas). U moet dat dan bespreken met de gemeente.

Onder meer in de volgende situaties is er **geen sprake van leerlingenvervoer**:

- Afwijkende tijden in verband met proefwerkweken of examens
- Vervoer van/naar sportvoorzieningen
- Vervoer tussen schoolgebouwen onderling
- Vervoer tussen school en zwembad of gymnastieklokaal
- Vervoer voor medische of paramedische behandeling
- Vervoer voor schoolreisjes en sportdagen (buiten reguliere schooltijden en/of andere locatie dan de schoollocatie)
- Vervoer naar locaties van jeugdzorgaanbieders (behandeling/dagbesteding)
- Vervoer op afwijkende adressen/tijden

Bij twijfelgevallen bepaalt de gemeente of er wel of geen sprake is van leerlingenvervoer.

Vervoer van/naar stageplaats

Een stage kan deel uitmaken van het onderwijsprogramma van scholen voor voortgezet onderwijs en voortgezet speciaal onderwijs. De gemeente bepaalt of leerlingenvervoer naar en van een stageadres kan worden ingezet. Stagevervoer kan dus alleen als de gemeente toestemming geeft.

Stagevervoer wordt zoveel mogelijk gecombineerd met het overige/bestaande groepsvervoer óf aansluitend hierop uitgevoerd. Ritten naar stages vinden alleen plaats op schooldagen.

Jeugdvervoer

Vervoer in het kader van Jeugdwet is vervoer naar bijvoorbeeld dagbesteding of instelling. Deze vorm van vervoer kan naar alle adressen plaatsvinden die de gemeente heeft doorgegeven, en op diverse tijden. Ook tijdens schoolvakanties vindt er Jeugdwetvervoer plaats. Ouders dienen zelf bij de gemeente door te geven op welke dagen/locatie en tijden het kind tijdens de vakantie moet worden vervoerd.

Vaste planning, bijzondere dagen en rijtijden

4 Routeplanning

De regiecentrale maakt een planning voor het vervoer. Er moet sprake zijn van een vaste regelmaat in het routeschema. Het kan wel zijn dat het vervoer niet elke dag precies hetzelfde is. Het kan bijvoorbeeld op maandag anders zijn dan op dinsdag en in de even weken anders dan in de oneven. De regiecentrale informeert de reiziger of de ouders/verzorgers over de tijden.

Verschillende factoren zijn van invloed op hoe snel nieuwe aanmeldingen en wijzigingen in de routeplanning worden overgenomen en ingepland. Vanaf het moment dat de gemeente een aanmelding of wijziging aanmeldt

bij de regiecentrale, geldt een termijn van 5 werkdagen. De regiecentrale informeert u over wanneer een wijziging daadwerkelijk zal worden doorgevoerd. In uitzondering hierop geldt bij de start van het schooljaar dat nieuwe (of verlate) aanmeldingen niet worden uitgevoerd in de eerste twee weken na start schooljaar.

5 Schooltijden zijn leidend voor het leerlingenvervoer

Voor de planning van het leerlingenvervoer wordt uitgegaan van de structurele lestijden zoals die vermeld staan in de schoolgids. Hierbij is de eerste begintijd en laatste eindtijd leidend. De planning kan alleen worden aangepast als er een structurele roosterwijziging is.

Alleen wanneer de leerplichtige leerling door een structurele handicap/beperking slechts een deel van het onderwijsprogramma kan volgen, kan hij in een voorkomend geval tijdens schooltijd (heen/terug) naar huis worden vervoerd. De gemeente bepaalt of hiervan sprake is bij de beoordeling van de aanvraag voor leerlingenvervoer.

Bij scholen/leerlingen waarbij het lesrooster wekelijks wijzigt, kan de gemeente bepalen dat het rooster wekelijks mag worden doorgegeven aan de regiecentrale. Die maakt op basis daarvan een planning. Het kan dan gebeuren dat een leerling maximaal 2 lesuren moet wachten.

In de vakanties is er geen recht op leerlingenvervoer. En ook niet als er een studiedag of staking is. Is een school maar een deel van de dag open omdat er een studiedag of staking is, dan worden kinderen alleen op de normale begin- of eindtijd gebracht dan wel opgehaald.

6 Combinaties in het vervoer en wijzigingen in de combinaties

In het groepsvervoer delen reizigers de rit met andere reizigers die naar dezelfde school/instelling gaan of daar in de buurt. Hierdoor duurt de reis meestal langer dan wanneer er rechtstreeks zou worden gereden. Er worden geen combinaties in het vervoer gemaakt met andere reizigersgroepen (zoals Wmo, Valys, etc.). Soms kan samen reizen met andere doelgroepen voordelen opleveren. Dat wordt dan met de ouder(s)/verzorger(s) besproken.

Individueel vervoer

De gemeente kan, om bijzondere (medische) redenen, besluiten dat sprake is van individueel vervoer.

Vaste routes

Uitgangspunt voor het leerlingenvervoer zijn vaste routes die alleen bij de start van een nieuw schooljaar worden herzien. Dit om wisselingen van passagiers in de routes tijdens het schooljaar tot een minimum te beperken. Desondanks is het mogelijk dat er - omwille van efficiënte uitvoering van het vervoer - bij uitzondering ook tussentijds wijzigingen plaatsvinden in de samenstelling van routes. Leerlingen of jeugdigen die gedurende de loop van een schooljaar worden aangemeld kunnen altijd in bestaande routes (lege plaatsen) worden ingepland en dit kan leiden tot kleine aanpassingen in de vaste routes.

7 Maximale reistijd

De gemeente bepaalt de maximale individuele reistijd voor iedere reiziger. Onder individuele reistijd wordt verstaan: de tijd die de reiziger, onder gewone wegomstandigheden, in het voertuig doorbrengt vanaf het moment dat hij in het voertuig stapt tot het moment dat hij weer uitstapt bij het bestemmingsadres (woon-/huisadres/op- c.q. uitstapplaats of school/stage). Voor alle gemeenten die deelnemen aan Versis is de maximale reistijd in het leerlingenvervoer 90 minuten per enkele reis. Voor leerlingen die tot 10 kilometer van hun school wonen, geldt een maximale individuele reistijd van 60 minuten. Uitzondering zijn ritten die rechtstreeks ook al langer dan het genoemde aantal minuten enkele reis zijn.

De gemeente kan individuele uitzonderingen maken. De regiecentrale zal alleen met toestemming van de gemeente een andere maximale reistijd hanteren dan hierboven genoemd.

8 Vaste chauffeur

Uitgangspunt voor het leerlingenvervoer is dat (een klein aantal) vaste chauffeurs de routes rijden. Wij doen ons best hier zoveel mogelijk voor te zorgen. Bij de start van het vervoer of bij wijzigingen van de inzet van chauffeurs komt de (nieuwe) chauffeur een keer bij u kennismaken. Wij streven ernaar dat dit uiterlijk 5 werkdagen van tevoren plaatsvindt. Bij onverwachte omstandigheden kan het helaas voorkomen dat u niet de vaste chauffeur treft. De regiecentrale brengt u zo snel mogelijk op de hoogte als er sprake is van een wijziging.

Voor het jeugdvervoer is er geen vaste chauffeur.

9 Gewijzigde tijden

Bij een gewijzigde begin- of eindtijd van een school/instelling op incidentele basis, bijvoorbeeld door lesuitval, wordt de routeplanning niet aangepast. Als een wijziging structureel van aard is, dan gelden de reguliere regels: de schoolgids is leidend en alleen de gemeente kan bepalen dat hiervan mag worden afgeweken.

10 Slecht weer

Veiligheid staat voorop. Bij extreme weersomstandigheden beslist de regiecentrale of het vervoer nog kan plaatsvinden of dat de dienstverlening wordt aangepast. Is dat het geval, dan meldt de regiecentrale de verandering in het vervoer aan ouders/verzorgers, scholen en naar de chauffeurs.

De regiecentrale informeert zo goed mogelijk over de te verwachten ophaal- en reistijden bij slecht weer. Als besloten wordt dat (bepaalde) ritten niet meer worden uitgevoerd, informeert de regiecentrale de betreffende reizigers of ouders/verzorgers hierover.

11 Vaste zitplaatsen

Er kan sprake zijn van een vaste zitplaatsindeling in het voertuig. Dat is het geval als dit van belang is voor de rust of de voorspelbaarheid.

Alleen als de gemeente voor een leerling of jeugdige heeft bepaald dat voor de zitplaatsindeling 'altijd voorin' moet worden aangehouden, dan wordt daar rekening mee gehouden bij de zitplaatsindeling.

Doorgeven van ziekmelding, beter melding, afmelding of wijzigingen

12 Ziek- en betermeldingen

Voor ziek- en betermeldingen maakt u gebruik van de Versis-app. De link naar de app vindt u op www.versis.nl/leerlingenvervoer. U kunt ook bellen naar de regiecentrale op telefoonnummer 088 - 123 57 00. Wanneer de leerling door ziekte of om andere redenen niet mee kan, moet u dit direct melden bij de regiecentrale.

Na een ziekmelding vindt geen vervoer plaats totdat de leerling beter is gemeld bij de regiecentrale. Betermelden doet u op dezelfde manier als ziekmelden. Een betermelding moet u uiterlijk om 17.30 uur op de dag ervoor doorgeven. Als u dit later dan 17:30 doorgeeft dan zal er de volgende dag nog geen vervoer zijn, maar pas een dag later.

NB. Wanneer een leerling overdag (tijdens school) ziek wordt en eerder naar huis moet, kan Versis Groepsvervoer niet regelen dat er ook eerder leerlingenvervoer naar huis is. Dan moet u dus zelf voor eerder vervoer naar huis zorgen. Gaat de leerling niet met het leerlingenvervoer terug naar huis, dan moet u ook een ziekmelding doorgeven.

13 Eenmalige afmelding

Voor eenmalige afmeldingen maakt u gebruik van de Versis-app. De link naar de app vindt u op www.versis.nl/leerlingenvervoer. Of bellen met de regiecentrale op telefoonnummer 088 – 123 57 00. Eventuele eenmalige afmeldingen ontvangen we graag zo ver mogelijk van tevoren.

14 Structurele wijzigingen

Als er structureel geen vervoer meer nodig is (of op bepaalde dagen/dagdelen niet meer) dan moet u dit doorgeven aan de gemeente. Dit geldt ook als er iets verandert, zoals een wijziging die gevolgen kan hebben voor de beschikking die de gemeente heeft afgegeven. Dit moet u doorgeven aan uw gemeente:

- Verhuizing
- Toevoegen/vervallen extra adres
- Toevoegen/vervallen stage
- Toevoegen/vervallen van dag/dagdeel
- Wisseling van school/instelling/locatie
- Indicaties

De regiecentrale voert wijzigingen in de routeplanning uiterlijk binnen 5 werkdagen door nadat de gemeente ze heeft doorgegeven.

Ophalen, afzetten en tijdens de rit

15 Ophaal- en bestemmingsadres

De chauffeur mag een leerling of jeugdige alleen ophalen of afzetten op het adres dat de gemeente aan de regiecentrale heeft doorgegeven. Vanwege veiligheidsredenen mag hier niet van worden afgeweken. Indien er sprake is van een opstaphalte, geldt deze als ophaal- en bestemmingsadres.

16 Op- en overstapplaatsen

Met opstapplaats wordt bedoeld dat de leerling of jeugdige niet bij zijn/haar woonadres maar bij een opstapplaats wordt opgehaald/afgezet. Met overstapplaats wordt bedoeld dat de reiziger onderweg overstapt van het ene in het andere voertuig. Standaard wordt er geen gebruikgemaakt van op- en overstapplaatsen, tenzij de gemeente anders bepaalt.

17 De chauffeur en medische handelingen

Chauffeurs hebben het certificaat Levensreddend Handelen of gelijkwaardig. Zo kunnen zij gericht handelen in zeer uitzonderlijke situaties die onverwacht en niet te voorkomen zijn. Chauffeurs verrichten echter geen medische handelingen op verzoek. Bijvoorbeeld ook niet als het gaat om een neusspray bij epileptische aanvallen. Er kan dus niet worden verlangd dat de ouder/verzorger wordt gebeld of dat er anderszins (telefonische) instructies worden opgevolgd. Indien het nodig is om altijd snel te kunnen handelen, dan moet er worden gezorgd voor begeleiding tijdens de rit. Een begeleider mag alleen meereizen met toestemming van de gemeente.

18 Vertraging

De regiecentrale geeft vertragingen door via de Versis-app of telefonisch. Er is geen (onkosten)vergoeding mogelijk bij vertraging.

19 Gereed voor vertrek

Bij aankomst van de taxi dient de leerling of jeugdige klaar te zijn voor vertrek. Als de taxi voor komt rijden, stapt de chauffeur uit, belt hij (indien nodig) aan en begeleidt hij de leerling of jeugdige (indien nodig) naar de taxi. Alle partijen zijn erbij gebaat dat de chauffeur tijdig zijn route kan vervolgen. Als de chauffeur aanbelt, dient de leerling of jeugdige binnen 2 minuten gereed te zijn om het voertuig te betreden. Is dit niet het geval, dan mag de chauffeur wegrijden. Leerlingen of jeugdigen die gebruikmaken van een hulpmiddel (bijvoorbeeld een rolstoel) dienen ook tijdig gereed te zijn voor vertrek. De chauffeur zal de tijd nemen om ze te begeleiden naar en in het voertuig.

De chauffeur houdt bij het ophalen en wegbrengen altijd toezicht op de overige passagiers in het voertuig.

20 Niet aanwezig voor vertrek

Als de leerling of jeugdige niet aanwezig is, dan wacht de chauffeur nog maximaal 2 minuten voor de deur en rijdt dan weg. Er wordt daarna geen nieuw voertuig meer gestuurd. Als de chauffeur voor niets aan de deur komt of voor niets langs de halte is gereden (leerling of jeugdige gaat niet mee of er is niemand thuis, een zogenaamde loosmelding), dan neemt de regiecentrale contact op met de ouder(s)/verzorger(s) om te informeren of overige ritten wel door dienen te gaan.

21 Aankomst op school/bij instelling

Bij aankomst op de school/bij de instelling parkeert de chauffeur zijn voertuig op een van de afgesproken plekken. Hij biedt (indien nodig) de leerlingen en/of jeugdigen hulp bij het uitstappen en begeleidt ze naar de ingang van het schoolplein/de instelling. Op deze plek zal de overdracht aan de leerkrachten/begeleiders plaatsvinden.

22 Aankomst huisadres

Bij aankomst thuis/opstapplaats parkeert de chauffeur, indien mogelijk, aan de veilige kant van de weg (waar het huisadres/opstapplaats zich bevindt). Hij biedt hulp (indien nodig) bij het uitstappen en begeleiding naar de voordeur. Hier vindt de zogenoemde 'warme overdracht' plaats. Dit houdt in dat hij een leerling of jeugdige overdraagt aan iemand die op dat moment bij het huisadres aanwezig is. De gemeente kan uitzonderingen hierop bepalen. Als de gemeente dit heeft doorgegeven dan mogen zij mogen zelfstandig/zonder warme overdracht naar binnen op het aangegeven adres.

Richtlijn indien de ouder/verzorger niet thuis is

- Chauffeur neemt contact op met de regiecentrale. De regiecentrale neemt contact op met ouders of met een andere contactpersoon die op de lijst met noodnummers voor het kind voorkomt.
- Chauffeur neemt het kind mee in taxi en maakt de route af. In de tussentijd probeert de regiecentrale continu om de ouders/contactpersonen telefonisch te bereiken.
- Chauffeur gaat daarna terug naar het adres waar het kind moet worden afgezet. Indien nog steeds niemand aanwezig is op het adres, dan neemt de chauffeur opnieuw contact op met de regiecentrale.
- Indien de ouders nog niet bereikbaar zijn en er ook nog niemand thuis is, wordt het kind overgedragen aan de politie.
- Indien de ouders wel bereikbaar zijn, dan worden zij op de hoogte gebracht dat het kind wordt gebracht naar het adres dat op de planning staat. Hiervan mag niet worden afgeweken. Kan er niemand op dat adres aanwezig zijn, dan wordt het kind overgedragen aan de politie.
- Van dit voorval wordt melding gemaakt bij de gemeente.

23 Begeleiding in het vervoer

Er zijn twee vormen van begeleiding in het vervoer:

a. Externe begeleider reist mee

In dit geval wordt de begeleider niet door de vervoerder georganiseerd, maar door bijvoorbeeld de ouders, de gemeente of de school. De begeleider kan dan meereizen met het vervoer. De gemeente moet hiervoor wel toestemming geven. De begeleider kan dan ook worden teruggebracht/opgehaald.

b. Begeleiding wordt ingekocht bij de vervoerder

In dit geval zorgt de vervoerder (naast de chauffeur) voor een begeleider tijdens de hele route.

24 Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig is verplicht een veiligheidsgordel te gebruiken. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel heeft vastgemaakt. Op verzoek helpt de chauffeur bij het vastmaken.

Als de leerling een aparte veiligheidsgordel nodig heeft, moeten de ouders/verzorgers deze meegeven. Een aparte gordelgeleider mag alleen worden gebruikt door:

- kinderen kleiner dan 1,50 meter die te zwaar zijn voor een stoelverhoger (36 kilo of zwaarder);
- volwassenen die kleiner zijn dan 1,50 meter.

Er mag geen gordelgeleider worden gebruikt die het heupdeel met het diagonale deel verbindt.

Spelregels tijdens de rit

25 Spelregels

Voor een fijne en veilige reis, hebben we enkele spelregels. Deze zijn weergegeven in de spelregelkaart op de volgende pagina. Deze spelregelkaart wordt aan de leerlingen, jeugdigen en hun ouders/verzorgers verstrekt in het informatiepakket bij de start van het vervoer en bij de start van elk schooljaar.

26 Gevonden voorwerpen

Als u iets bent verloren of vergeten in het voertuig, bel met 088 - 123 57 00. De telefonist kan vragen naar datum en tijd van de rit en eventueel het herkomst- of bestemmingsadres. Uiteraard noteert hij ook wat u kwijt bent en eventueel bijzondere kenmerken daarvan. Zo nodig doet de regiecentrale navraag bij de betreffende chauffeur.

De regiecentrale neemt contact met u op als het eigendom gevonden is. Samen kunt u dan bespreken hoe het weer terechtkomt.

TAXI REGELS

Afspraken in de taxibus van Versis

Versis verzorgt het vervoer van leerlingen en jeugdigen. Het is natuurlijk onze taak om uw kind veilig naar school en naar huis te brengen. Ook de sfeer in de taxibus is belangrijk. Een rustige sfeer zorgt voor een prettiger rit en dat is belangrijk voor de kinderen en de chauffeur.

Wilt u deze afspraken met uw kind bespreken?

- In het voertuig zijn we vriendelijk en aardig tegen elkaar.
- De chauffeur opent en sluit de deur.
- Eten en drinken doen we buiten het voertuig.
- Geluid van een telefoon of spelcomputer staat uit.
- Tijdens de rit hebben we onze gordel om.
- Tijdens de rit zitten we recht op de stoel.
- Tijdens de rit zitten we niet aan elkaar en niet aan de gordels.
- We filmen of fotograferen niet tijdens de rit in het voertuig.

Veranderingen melden

Tijdelijke veranderingen, zoals ziek- en herstelmeldingen, een bezoek aan de (tand)arts of gaat uw kind om andere redenen een dag niet naar school? Geef dit aan ons door. Dit kan op de volgende manieren:

1. Via de app of de website (zie www.versis.nl/leerlingenvervoer)
2. Per email via groepsvervoer@versis.nl
3. Per telefoon via 088 - 123 57 00

Wij zorgen dan dat de chauffeur op de hoogte is.

Verhuist u? Gaat uw kind voor een lange tijd niet naar school of gaat hij naar een andere school? Geef dit aan uw gemeente door. Wij verwerken deze wijzigingen alleen na toestemming van de gemeente.

Niet tevreden? Laat het ons weten

Als u niet tevreden bent over de kwaliteit van het vervoer, laat het ons weten. Dit kan via het formulier op www.versis.nl/leerlingenvervoer/klachten-melden. De klachtenlijn is ook telefonisch bereikbaar via 0344 - 63 85 65.



**Doe je gordel om
zodra je zit**



**Niet
eten/drinken**



**Wees aardig
voor elkaar**



**Geniet van
de reis**



**Blijf op je
stoel zitten**



**Vergeet je
spullen niet!**

Hulpmiddelen en bagage

27 Hulpmiddelen

De volgende hulpmiddelen kunnen meegenomen worden, maar alleen nadat de gemeente dit heeft doorgegeven aan de regiecentrale:

- (duw)rolstoel
- krukken
- elektrische rolstoel
- opvouwbare rolstoel
- sportrolstoel
- rollator
- looprek
- scootmobiel
- aankoppel-handbike
- opvouwbare loopfiets
- stoelverhoger
- kinderzitje
- 5-puntsgordel
- 7-puntsgordel
- gordelclip

Maatwerkhulpmiddelen, zoals aangepaste kinderzitjes en aangepast zitverhogers of 5- en 7-puntsgordels, geven de ouders/verzorgers mee aan de chauffeur. De hulpmiddelen reizen mee met het kind. Dat betekent dat ze worden opgeslagen op de school/instelling voor de terugrit. Ouders/verzorgers wordt geadviseerd hier duidelijke afspraken over te maken met de school/instelling. Deze hulpmiddelen mogen niet achterblijven in de taxi.

Voor reizigers vanaf 4 jaar stelt de vervoerder een gordelverlenger, gordelkapje of standaard goedgekeurd kinderzitje of zitverhoger ter beschikking. Deze hulpmiddelen blijven in het voertuig achter en reizen niet mee met het kind.

Deze hulpmiddelen mogen onder andere niet mee:

- fiets
- driewieler
- vastframe-handbike
- rolstoelmotor (speedy)

28 Veilig vervoer hulpmiddelen

Bij Versis Groepsvervoer gelden de richtlijnen voor Veilig Vervoer van Rolstoelen (VVR) zoals deze zijn opgesteld door Sociaal Fonds Mobiliteit of diens opvolger. In het belang van de reizigers, chauffeurs van rolstoelvoertuigen en de organisaties waarbinnen zij actief zijn, beschrijft de code de regels waaraan landelijk moet worden voldaan. Meer informatie over de Code VVR kunt u vinden op www.sfmobiliteit.nl.

Kan de reiziger de overstap naar een reguliere zitplaats niet maken? De richtlijn is dan dat alleen een crash-geteste rolstoel als vervangende zitplaats mag dienen. Deze rolstoel is te herkennen aan een ISO-sticker en het haaksymbool.

De chauffeur beoordeelt of een hulpmiddel veilig kan worden vervoerd. De chauffeur zet het hulpmiddel goed vast. In voorkomende gevallen zorgt hij voor het in- en uitrijden van de rolstoel of het andere hulpmiddel. Kan een rolstoel of ander hulpmiddel niet veilig worden vastgezet/vervoerd, dan heeft de chauffeur het recht om het vervoer niet uit te voeren.



Haaksymbool



ISO-sticker

29 Overstap naar zitplaats

Kinderen die reizen met een scootmobiel of een niet veilig vervoerbare rolstoel mogen niet in of op dit hulpmiddel worden vervoerd. Zij moeten tijdens de rit op een reguliere zitplaats plaatsnemen. In alle gevallen draagt de chauffeur zorg voor de verplaatsing van de scootmobiel het voertuig in. Het kind stapt lopend in en neemt plaats op een reguliere zitplaats. Ook voor overige rolstoelgebruikers geldt dat, als zij de overstap kunnen maken naar een reguliere zitplaats, dit altijd veiliger is.

Incidenten en ongewenst gedrag

30 Incidenten

Een incident is een ernstig voorval tijdens het vervoer dat niet hersteld kan worden. Bijvoorbeeld: 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. Afhankelijk van de precieze situatie worden vervolgstappen ondernomen.

Hierbij gelden de volgende afspraken:

- Betrokkenen moeten een incident zo snel mogelijk melden bij de regiecentrale.
- Indien een incident acuut moet worden opgevolgd, overlegt de chauffeur/vervoerder met de regiecentrale over de vervolgstappen. Zo kan er bijvoorbeeld een nieuw voertuig worden gestuurd.
- De regiecentrale stelt een onderzoek in en maakt een rapport op. Het onderzoek vindt als volgt plaats: de regiecentrale bespreekt het incident eerst met de vervoerder en informeert welke acties zijn ondernomen. Indien nodig, vraagt de regiecentrale een rapport van de chauffeur op. Daarnaast spreekt de regiecentrale (indien van toepassing) telefonisch de ouders/verzorgers en wordt (indien van toepassing) de expertise van de school/instelling/locatie gevraagd.
- De regiecentrale stelt het Beheerbureau en (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.
- Indien sprake is van (vermoedens van) ongewenst gedrag, dan worden de stappen gevolgd die onder nummer 32 zijn omschreven.
- Indien betrokkenen worden benaderd door de pers/media, dan wordt er doorverwezen naar het Beheerbureau. Het Beheerbureau behandelt dergelijke verzoeken en zoekt indien nodig, voorafgaand aan een reactie, afstemming met betrokkenen.

31 Stappen bij (vermoedens van) ongewenst gedrag

Zodra de regiecentrale of het Beheerbureau iets verneemt over (mogelijk) wangedrag, worden de stappen gevolgd zoals hierna omschreven. Dit gebeurt bijvoorbeeld naar aanleiding van een melding, klacht of incident.

Allereerst doet de regiecentrale onderzoek. Optioneel legt hij een tijdelijk vervoersverbod op. Daarna volgen eventueel vervolgstappen. Het kan zijn dat het proces ergens stopt en dat dus niet alle stappen worden doorlopen. Het proces stopt altijd zodra er sprake is van aangifte tegen een reiziger of chauffeur. Dan wordt het onderzoek overgedragen aan de politie.

1. Onderzoek door de regiecentrale

De regiecentrale onderzoekt de situatie. Hierbij worden alle betrokkenen gehoord. In ieder geval wordt de vervoerder/chauffeur om een rapport gevraagd. Ook spreekt de regiecentrale indien toepasselijk de (ouders of verzorgers van de) reiziger, de desbetreffende school, de desbetreffende gemeente en het Beheerbureau.

2. Eventueel tijdelijk vervoersverbod

Als de regiecentrale in zijn onderzoek oordeelt dat de veiligheid acuut in het geding is, dan kan hij een reiziger per direct verbieden om van het vervoer gebruik te maken voor een periode van 24 uur (zogenoemde 'afkoelperiode'). De regiecentrale stelt ouders/verzorgers telefonisch op de hoogte van deze tijdelijke uitsluiting en geeft informatie over de (voorziene) vervolgstappen.

3. Vervolgstappen na het onderzoek

Als de conclusie van het onderzoek van de regiecentrale is dat er sprake is van aantoonbaar ongewenst gedrag, dan worden vervolgstappen ondernomen. Deze zijn erop gericht om herhaling te voorkomen. Welke vervolgstappen dit zijn en wie hierbij betrokken wordt, zal per situatie verschillend zijn. Daarbij gelden de volgende kaders:

3.1 Vervolgstappen bij wangedrag chauffeur

Als de conclusie van het onderzoek van de regiecentrale is dat er sprake is van aantoonbaar wangedrag door een chauffeur, dan vindt overleg plaats tussen regiecentrale, vervoerder en het 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. Eventueel geldt dit tijdelijk.

3.2 Vervolgstappen bij pestgedrag tussen reizigers

Als de conclusie van het onderzoek van de regiecentrale is dat er sprake is van pestgedrag, dan zet de regiecentrale zijn 'pestcoördinator' in om te bemiddelen tussen de partijen en herhaling te voorkomen. Indien dat (nadien) nodig is, vindt er overleg plaats tussen de regiecentrale, vervoerder en het Beheerbureau over een gepaste maatregel/oplossing. Als het pestgedrag zich blijft herhalen, dan spreken we van wangedrag.

3.3 Vervolgstappen bij wangedrag door een reiziger of door een ouder/verzorger

Als de conclusie van het onderzoek van de regiecentrale is dat er sprake is van aantoonbaar wangedrag door een ouder, verzorger of een reiziger, dan wordt dit de betreffende persoon aangerekend. Er kan dan een waarschuwing en/of een sanctie volgen:

Waarschuwing

Als de regiecentrale oordeelt dat een waarschuwing passend is bij de situatie, dan betreft de regiecentrale het Beheerbureau erbij. Het Beheerbureau betreft vervolgens de gemeente erbij. Een waarschuwing is een mededeling aan (ouders/verzorgers van) een reiziger over geconstateerd wangedrag en de mogelijke consequenties die verbonden zijn aan herhaling van wangedrag. De gemeente of het Beheerbureau kan een waarschuwingsbrief sturen. Hierin staat in ieder geval de aard van het wangedrag vermeld, de vervolgstappen en eventueel een uitnodiging voor een gesprek.

Sanctie

Als de regiecentrale oordeelt dat een sanctie passend is bij de situatie, dan betreft de regiecentrale het Beheerbureau erbij. Het Beheerbureau betreft vervolgens de gemeente erbij. Een sanctie is een maatregel die wordt opgelegd aan (ouders/verzorgers van) een reiziger, zoals bijvoorbeeld een (tijdelijk) verbod om van het vervoer gebruik te kunnen maken. Alleen de gemeente kan een sanctie opleggen. De gemeente deelt de sanctie per brief mede aan de (ouders/verzorgers van) de reiziger. Hierin staat in ieder geval de aard van het wangedrag vermeld, de sanctie en de termijn of voorwaarden waaraan moet worden voldaan voordat de sanctie ongedaan wordt gemaakt, de vervolgstappen en eventueel een uitnodiging voor een gesprek. Als de sanctie inhoudt dat er (tijdelijk) geen gebruik mag worden gemaakt van het vervoer, dan wordt ook vermeld dat ouders ervoor verantwoordelijk blijven dat de leerling toch naar school blijft gaan.

Onderzoek en klachten

32 Meten van kwaliteit en tevredenheid

Regelmatig voert het Beheerbureau onderzoek uit naar uw tevredenheid over het vervoer. U kunt hiervoor worden gebeld of schriftelijk worden benaderd. U bent niet verplicht om hieraan mee te werken.

33 Opnemen van telefoongesprekken

Om u in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn, neemt de regiecentrale telefoongesprekken op. Inkomende gesprekken bij de regiecentrale worden opgenomen en bewaard. Bij de klachtenlijn worden gesprekken niet opgenomen.

34 Klacht melden

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening van Versis, kunt u uw klacht schriftelijk, telefonisch of via de website indienen bij het Beheerbureau (zie contactgegevens vooraan). U kunt alleen op die manier klachten indienen. U dient klachten dus niet rechtstreeks in bij de regiecentrale en ook niet bij de chauffeur.

In geval van letsel of schade kunt u ook melding doen bij de klachtenlijn. U moet in zo'n geval wel zelf de vervoerder aansprakelijk stellen. De klachtenlijn zal u de contactgegevens geven en blijft graag op de hoogte van de afhandeling.

U moet uw klacht binnen drie weken (21 dagen) na de bestelde en/of verreden rit indienen. Daarna is uw klacht niet-ontvankelijk. Het Beheerbureau stuurt u een ontvangstbevestiging. Afhankelijk van uw klacht behandelt de vervoerder of het Beheerbureau deze. U krijgt binnen 10 werkdagen na registratie van uw klacht een reactie.

Als u het niet eens bent met de klachtafhandeling, kunt u binnen drie weken na dagtekening van de afhandelingsbrief uw verzoek met motivering schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie Versis, Antwoordnummer 370, 4000 VB Tiel.

De volledige klachtenregeling is te vinden op www.versis.nl.

Heeft u vragen over het vervoer?

Op onze website www.versis.nl vindt u veel informatie.

Als u er niet uitkomt, neem dan contact op met het Beheerbureau.

Klachten

Heeft u een klacht? De klachtenlijn is ondergebracht bij het Beheerbureau. Hier nemen onafhankelijke medewerkers de telefoon aan om een klacht te registreren. Wij verwachten van u dat u zich netjes en respectvol gedraagt als u een rit reserveert bij de centrale en/of als u contact opneemt met een medewerker van de klachtenlijn.

Contactgegevens

Regiecentrale Groepsvervoer: 088-123 57 00

Contact met het Beheerbureau van Versis:

Bij klachten over de dienstverlening:

Telefonische klachtenlijn: 0344 - 63 85 65.

E-mail: klacht@versis.nl.

Postadres: Antwoordnummer 370, 4000 VB Tiel.

Algemene vragen aan het Beheerbureau:

per email bereikbaar op: Beheerbureau@versis.nl

Voor alle genoemde telefoonnummers geldt het lokaal tarief.