

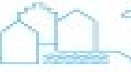
CALAMITEITEN- EN INCIDENTEN PROTOCOL REGIOVERVOER MIDDEN-BRABANT

VERSIE 2024

LEERLINGENVERVOER
JEUGDVERVOER
SW-VERVOER
WMO-DAGBESTEDINGSVERVOER



1.	DOEL	2
2.	BEGRIPPEN	3
3.	WERKWIJZE RAMP OF BIJ EXTREME (WEER)OMSTANDIGHEDEN	5
3.1	COÖRDINATIE EN CONTACT	5
3.2	NEGATIEF REISADVIES	5
3.3	LOGBOEK	6
4.	WERKWIJZE VERVOER GERELATEERD INCIDENT/ CALAMITEIT	6
5.	WERKWIJZE PERSOON GERELATEERD INCIDENT/ CALAMITEIT	7
5.1	WERKWIJZE ROUTEVERVOER	7
5.1.1	<i>Direct handelen nodig</i>	7
5.1.2	<i>Onderzoek</i>	8
5.1.3	<i>Termijnen incidenten routevervoer</i>	8
5.1.4	<i>Gedragsgelateerd incident ouders/ verzorgers</i>	9
5.2	WERKWIJZE VRAAGAFHANKELIJK VERVOER	9
5.2.1	<i>Medewerkers (callcenter) regiecentrale in contact met de reiziger</i>	9
5.2.2	<i>Chauffeurs van het regiovervoer in contact met de reiziger</i>	10
5.2.3	<i>Maatregelen bij verbale agressie</i>	11
5.2.4	<i>Maatregelen bij fysieke agressie</i>	11
6.	MAATREGELEN NA ONDERZOEK	11
6.1	VEROORZAAKT DOOR DE CHAUFFEUR	11
6.2	VEROORZAAKT DOOR DE REIZIGER	11
6.3	VERANTWOORDELIJKHEID OUDERS/VERZORGERS VOOR SCHOOLGANG KIND BIJ (TIJDELIJKE) UITSLUITING VERVOER	12
6.4	NIET-VERWIJTBAAR	13
7.	AANGIFTE	13



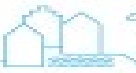
1. Doel

Binnen het doelgroepenvervoer van het Regiovervoer Midden-Brabant zijn verschillende belanghebbenden betrokken, waaronder vervoerders, gemeenten, het mobiliteitsbureau (BRMB) en natuurlijk de reizigers zelf. Het hoofddoel van dit protocol is het creëren van een consistente, eenduidige regionale aanpak voor het omgaan met incidenten en calamiteiten in het vervoer, inclusief de benodigde maatregelen. Het is belangrijk dat rollen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn voor alle partijen.

Dit protocol biedt een gedetailleerd overzicht van de vereiste acties op specifieke momenten. Door dit protocol te volgen, kunnen incidenten en calamiteiten adequaat worden aangepakt en afgehandeld en kan de veiligheid van het vervoer te allen tijde gewaarborgd blijven. De prioriteit ligt altijd bij het verantwoord laten plaatsvinden van het Regiovervoer Midden-Brabant.

Het richt zich specifiek op de aanpak van incidenten en calamiteiten. Meldingen van chauffeurs en reizigers worden rechtstreeks door de vervoerder opgelost. Vervoerders worden wel verzocht om ook de kleinere meldingen over het gedrag van reizigers en/of ouders/ verzorgers van reizigers door te geven aan de regiecentrale. De regiecentrale geeft vervolgens de melding door aan de betreffende gemeente, met het oog op dossieropbouw.

Dit protocol is een dynamisch document dat in samenwerking met beleidsregels en verordeningen van de gemeente tot stand is gekomen. Naar aanleiding van actuele gebeurtenissen wordt het protocol regelmatig geëvalueerd en aangepast om relevant te blijven.



2. Begrippen

Routevervoer; het routevervoer van Regiovervoer Midden-Brabant bestaat uit: leerlingenvervoer, jeugdwetvervoer en SW-vervoer. In het systeem is ruimte gehouden voor instroom van andere vervoerssoorten. Het vervoer rijdt volgens een vast (week)schema vanuit een (woon)adres in de regio naar een instelling, en weer terug.

Vraagafhankelijk vervoer; deur-tot-deur vervoer, op afroep, vanuit een (woon)adres naar een adres in de regio.

Vervoerders; vervoerders die rijden in opdracht van het Regiovervoer Midden-Brabant.

Regiecentrale; centrale organisatie voor de ritaanname en de planning van de ritten. De regiecentrale is het aanspreekpunt voor de reizigers en de vervoerders van het Regiovervoer Midden-Brabant.

Mobiliteitsbureau Regiovervoer Midden-Brabant (BRMB); de beheersorganisatie voor de uitvoering van de taken in het kader van het doelgroepenvervoer voor de deelnemende gemeenten. Het mobiliteitsbureau is het aanspreekpunt voor de Provincie, de deelnemende gemeenten en de regiecentrale. Hierna te noemen BRMB.

Gemeenten; gemeenten zijn de opdrachtgever van het vervoer. Zij kennen de indicatie toe en geven de juiste gegevens over de reiziger door aan de regiecentrale.

Reiziger; deelnemende personen aan het Regiovervoer Midden-Brabant die reizen met en/of zonder vervoersindicatie.

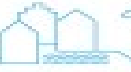
3

Instelling; afhankelijk van de vervoerssoort, wordt met instelling een school, een jeugdzorginstelling of dagbestedingsinstelling bedoeld.

Incidenten; incidenten van verschillende aard en omvang kunnen een grote impact hebben op zowel de reiziger als de chauffeur. Wanneer reizigers betrokken zijn bij een ongeval of ander voorval, kan dit zo ingrijpend zijn dat speciale nazorg nodig is. Dit betekent dat bij dergelijke gebeurtenissen, hoe klein of hoe groot ook, de vervoerder de gemeente op de hoogte stelt en indien nodig direct de betrokken reiziger en relevante instanties informeert.

Er is een onderscheid gemaakt tussen twee soorten incidenten:

- Vervoer gerelateerde incidenten
 - Technische storingen van het voertuig.
 - Verkeersongevallen, ongeacht de ernst.
- Persoon gerelateerde incidenten
 - Gedrag gerelateerd: voorvallen in of rondom het voertuig, zoals scheldpartijen en vernielingen voortkomend uit gedrag.
 - Niet-gedrag gerelateerd: voorvallen in of rondom het voertuig die terug te voeren zijn op een ernstige lichamelijke of mentale handicap.



Calamiteit; een calamiteit is een ernstige (verwachte) verstoring van de dienstverlening of een gebeurtenis met de kans op een grote impact.

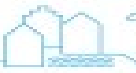
Er zijn twee soorten calamiteiten:

- Vervoer gerelateerde calamiteiten:
 - Ernstige en langdurige verstoringen veroorzaakt door bijvoorbeeld weersomstandigheden, verkeersopstoppen of technische storingen.
 - Aanrijdingen waarbij reizigers direct of indirect betrokken zijn.
 - Technische storing in het plannings- of boekingssysteem.
- Persoon gerelateerde calamiteiten:
 - Gedrag gerelateerde incidenten: ernstig grensoverschrijdend gedrag (bijvoorbeeld wanneer er sprake is van fysiek/seksueel contact).
 - Niet-gedrag gerelateerde incidenten: ernstige medische noodgevallen (zoals een epileptische aanval) of overlijden van een (mede-)reiziger in het voertuig.

Informatieplicht: de vervoerder brengt de reiziger en relevante instanties onmiddellijk op de hoogte zodra het incident of de calamiteit heeft plaatsgevonden. In geval van een incident dient de vervoerder de gemeente altijd binnen één werkdag te informeren, en indien mogelijk zelfs eerder, in het geval van ernstigere incidenten.

Bij een calamiteit wordt de gemeente en de regiecentrale direct door de vervoerder op de hoogte gesteld, zowel telefonisch als via e-mail.

Voor kleinere gedrag gerelateerde incidenten dient de regiecentrale binnen een week de gemeente op de hoogte te stellen voor het opbouwen van een dossier.



3. Werkwijze ramp of bij extreme (weer)omstandigheden

Als door extreme (weer)omstandigheden en na overleg met het Bureau Regiovervoer Midden-Brabant de rituitvoering niet kan plaatsvinden, heeft de regiecentrale de verplichting om telefonisch contact op te nemen met de reiziger van een geboekte rit (indien een telefoonnummer beschikbaar is) en mede te delen dat de rit niet kan worden uitgevoerd. Afhankelijk van de ernst en de duur van de calamiteit beslist het Bureau Regiovervoer Midden-Brabant, op aanbeveling van de regiecentrale, of het een uitzonderingssituatie betreft waarbij de normen met betrekking tot stiptheid en omrijden tijdelijk niet van toepassing worden verklaard.

Wanneer er nieuwsberichten zijn over een ramp of te verwachten extreme weersomstandigheden door de media, NL Alert, andere bevoegde instanties en/of signalen over ontwikkelingen op de weg doorgegeven door chauffeurs richting de regiecentrale dan volgen een aantal vaste stappen.

3.1 Coördinatie en contact

De regiecentrale inventariseert en coördineert besluitvorming met BRMB. Zij bepalen wie wordt aangesloten bij het “crisisteam” en informeren betrokkenen. Er wordt besloten of er automatische bandjes worden opgezet om reizigers, ouders en scholen/instellingen te informeren. Daarnaast worden afspraken gemaakt wie de komende ontwikkelingen gaat vermelden op de website, de app en (reiziger)portalen.

Reizigers worden bij het boeken van nieuwe ritten door de medewerkers van het callcenter al geïnformeerd over mogelijke gevolgen hiervan op de uitvoering van het vervoer.

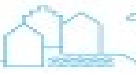
3.2 Negatief reisadvies

Bij escalatie van de situatie wordt besloten of er overgegaan moet worden tot het geven van een negatief reisadvies. Nieuwe reserveringen worden dringend geadviseerd om af te zien van het boeken van een rit. Als vervolg hierop kan worden overwogen om reizigers die al geboekt hebben, maar nog niet zijn vertrokken, actief te benaderen om van hun reis af te zien en de rit te annuleren. Als er een negatief reisadvies wordt gegeven, beslist de regiecentrale na overleg met BRMB of er een gedeeltelijke of algehele rittenstop moet worden toegepast. De regiecentrale informeert in geval van een rittenstop de gemeenten, de ouders en de scholen en/of instellingen.

Bij het ontstaan van calamiteiten door extreme (weer)omstandigheden is er sprake van een gefaseerde aanpak:

1. Gedeeltelijke rittenstop

Als de situatie nog verder escaleert kan door de regiecentrale worden besloten tot een gedeeltelijke rittenstop. In feite komt dit erop neer dat er geen nieuwe ritten meer worden gestart, maar retourritten wel nog worden gereden. Deze maatregel wordt meestal toegepast als er wel nog kan worden gereden, zij het met forse vertraging. Mensen, die terug naar huis moeten, krijgen dan prioriteit. Ook de ritten van het leerlingenvervoer worden met hoge prioriteit uitgevoerd. De regiecentrale neemt hiertoe de beslissing en informeert BRMB en de gemeenten.



2. Algemene rittenstop

Dit is de uiterste maatregel die wordt genomen wanneer rijden niet langer mogelijk is. Het betreft hier extreem onverwachte situaties waarop niet kon worden geanticipeerd. BRMB neemt dit besluit in samenspraak met het Dagelijks Bestuur van het Regiovervoer, en op advies van de regiecentrale. Als een telefoonnummer bekend is, worden reizigers van geboekte ritten actief benaderd door de regiecentrale met de mededeling dat ze (voorlopig) niet zullen worden opgehaald. Afhankelijk van de situatie wordt besloten of de rittenstop geldig blijft tot het einde van de dienst of dat er rekening mee wordt gehouden dat het vervoer na een bepaalde tijd kan worden hervat. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij gladheid door ijzel in de ochtenduren, waarvan wordt verwacht dat deze over enkele uren zal verdwijnen. In dergelijke gevallen dienen zowel de chauffeurs als de medewerkers van het callcenter stand-by te blijven. Het routevervoer wordt tijdelijk stopgezet, en scholen en ouders van leerlingen worden hiervan op de hoogte gesteld. Zodra de situatie op de weg verbetert, worden de ritten hervat.

3.3 Logboek

De regiecentrale houdt tijdens de calamiteit een logboek bij van de ontwikkelingen, besluitvorming en acties. Na de calamiteit volgt een evaluatie met BRMB. Onderdeel van de evaluatie is de vraag hoe om te gaan met klachten en eventuele schadeclaims.

4. Werkwijze vervoer gerelateerd incident/ calamiteit

Een vervoer gerelateerd incident is een ernstig voorval tijdens het vervoer dat niet hersteld kan worden. Voorbeelden zijn: een aanrijding waarbij persoonlijke ongevallen plaatsvonden, een leerling/begeleider die tijdens het vervoer gewond is geraakt of overleden. Bij vervoer gerelateerde incidenten of calamiteiten is het belangrijk dat er correcte informatie wordt verstrekt. Incidenten en calamiteiten zijn ernstige verstoringen van het vervoer of ernstige verkeersongevallen. Na een dergelijk voorval worden de volgende stappen genomen:

1. Inlichten:

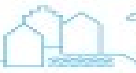
De chauffeur informeert de vervoerder onmiddellijk over het incident of de calamiteit. Bij een medisch spoedgeval belt de chauffeur eerst 112. In het geval van een aanrijding wordt altijd om een ambulance gevraagd.

2. Opvolging:

Als er directe actie nodig is, bespreekt de chauffeur de vervolgstappen met de vervoerder. Dit kan bijvoorbeeld inhouden dat er een nieuw voertuig wordt gestuurd.

3. Informatieverstrekking:

De vervoerder brengt de reiziger of zijn wettelijke vertegenwoordiger en betrokken instellingen onmiddellijk op de hoogte. Ook wordt de regiecentrale direct op de hoogte gebracht van het voorval. In geval van een incident informeert de regiecentrale de gemeente binnen één werkdag, en indien mogelijk eerder bij ernstigere incidenten. Bij calamiteiten wordt de regiecentrale direct door de vervoerder op de hoogte gesteld.



5. Werkwijze persoon gerelateerd incident/ calamiteit

Onder persoon gerelateerde incidenten en calamiteiten worden gebeurtenissen verstaan waarbij de orde, rust en (sociale) veiligheid worden verstoord. Deze gevallen worden onderverdeeld in situaties die voortkomen uit ernstige lichamelijke of mentale handicaps (niet-gedrag gerelateerd), en incidenten die het gevolg zijn van ongepast gedrag en taalgebruik van reizigers (of hun wettelijke vertegenwoordigers) of chauffeurs (gedrag gerelateerd). Dit kan onder meer gaan om scheldpartijen, vernielingen en fysiek of seksueel contact.

In sommige gevallen heeft de chauffeur of de gemeente mogelijk al eerder contact gehad met de reiziger over dergelijk gedrag.

Als, ondanks eerder contact, toch een persoon gerelateerd incident of calamiteit ontstaat, kan het nodig zijn om direct te handelen. De procedure hiervoor wordt beschreven in paragraaf 6.1.1 (routevervoer) en 6.2 (vraagafhankelijk vervoer). Als er eerst een onderzoek plaatsvindt voordat er actie wordt ondernomen, geldt de procedure zoals beschreven in hiervoor genoemde paragrafen.

Aangezien gemeenten gaan over toegang tot het vervoer is het uiteindelijk aan de gemeente die beslist over een formele waarschuwing of (tijdelijke) ontzegging van het vervoer. Er vindt altijd overleg plaats tussen de regiecentrale en de betreffende gemeente voordat overgegaan wordt tot een van de mogelijke sancties; formele waarschuwing of ontzegging van vervoer. Waar nodig wordt de reiziger eerst gehoord.

5.1 Werkwijze Routevervoer

5.1.1 DIRECT HANDELEN NODIG

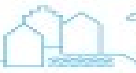
Afkoelperiode voor de reiziger (uitsluiting voor korte termijn)

Indien de chauffeur ernstige misdragingen door een reiziger meldt waarvan de vervoerder oordeelt dat de veiligheid van het vervoer (voor de betreffende reiziger, medereizigers, chauffeur of overige weggebruikers) acuut in het geding komt, kan de vervoerder de reiziger uitsluiten voor een periode van maximaal 3 dagen (bekend als een afkoelperiode). De vervoerder schakelt hierover direct met de regiecentrale. Ouders en/of verzorgers worden direct telefonisch door de regiecentrale op de hoogte gesteld van deze tijdelijke uitsluiting, met de mededeling dat er overleg zal worden gepleegd met de gemeente. De regiecentrale brengt de gemeente ook direct per e-mail op de hoogte. Indien van toepassing wordt ook de instelling per e-mail geïnformeerd.

Als de afkoelperiode direct ingaat en de reiziger ook op de retourrit niet meer wordt vervoerd, worden de ouders en de instelling telefonisch op de hoogte gesteld, uiterlijk 2 uur na het voorval en uiterlijk 2 uur voor de volgende rit. De afkoelperiode wordt gebruikt om een onderzoek in te stellen zoals beschreven onder 6.2.

Uitsluiting van de chauffeur

Wanneer een ouder/ verzorger ernstige misdragingen door de chauffeur meldt waarvan regiecentrale, in overleg met BRMB, oordeelt dat de veiligheid van de reizigers acuut in het geding komt. Dan wordt de vervoerder opgedragen om de chauffeur niet meer in te zetten voor het vervoer vanuit het Regiovervoer Midden-Brabant. Deze beslissing kan afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek later herzien worden. Bij uitsluiting van de chauffeur is de vervoerder verantwoordelijk van het regelen van een vervangende chauffeur.



5.1.2 ONDERZOEK

In geval van een persoon gerelateerd incident of calamiteit worden de volgende stappen genomen. **Als er eerder direct gehandeld is zoals beschreven in hoofdstuk 6.1.1., begint het onderzoek bij stap 4.**

1. Inlichten:

De chauffeur informeert de vervoerder direct over het incident of de calamiteit.

2. Informatieverstrekking:

De vervoerder brengt de reiziger of diens wettelijke vertegenwoordiger en de instelling direct op de hoogte. In geval van een incident informeert de vervoerder de regiecentrale binnen één werkdag, of eerder indien mogelijk. De regiecentrale informeert de betreffende gemeente nog diezelfde dag. Bij een calamiteit worden zowel de regiecentrale als de betreffende gemeente direct door de vervoerder geïnformeerd.

3. Opvolging:

Na overleg met de regiecentrale start de vervoerder een onderzoek naar de situatie. De vervoerder neemt contact op met de reiziger hierover. Indien nodig wordt er ook informatie verzameld bij de instelling voor het onderzoek. Dezelfde stappen worden gevolgd als een reiziger melding maakt bij de regiecentrale, de gemeente of de vervoerder over het gedrag van de chauffeur.

4. Onderzoek:

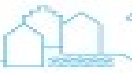
Meldingen van incidenten worden ontvangen door de regiecentrale. Zelfs meldingen die bij de gemeente binnenkomen, worden direct doorgestuurd naar de regiecentrale. Zodra een melding binnenkomt, start de regiecentrale een onderzoek om informatie te verzamelen. Dit onderzoek maakt gebruik van ritregistratie en relevante registratiesystemen. Bovendien verzamelt de regiecentrale informatie van de chauffeur/vervoerder, ouders (eventueel de leerling), en andere betrokkenen, zoals begeleiders of de school. Het verzamelde verslag wordt samen met de melding doorgestuurd naar de gemeente die de vervoersbeschikking heeft afgegeven voor deze klant.

Op de werkdag van ontvangst van de incidentmelding brengt de regiecentrale de betrokken gemeente(n) op de hoogte dat er een onderzoek naar het incident wordt gestart. Binnen twee werkdagen stuurt de regiecentrale het verslag van het onderzoek, samen met de melding, door naar de gemeente die de vervoersbeschikking heeft afgegeven voor deze klant. Op die dag opent de gemeente haar eigen onderzoek.

Het is aan elke individuele gemeente om te beslissen of er een maatregel moet worden opgelegd naar aanleiding van het incident.

5.1.3 TERMIJNEN INCIDENTEN ROUTEVERVOER

Als een incident in eerste instantie wordt gemeld via een gemeente, zal de gemeente dit incident zo snel mogelijk, maar in ieder geval dezelfde werkdag doorsturen naar de regiecentrale. De regiecentrale brengt op dezelfde werkdag waarop een melding of incident wordt ontvangen, de gemeente op de hoogte van dit incident, als de betrokken klant een vervoersbeschikking heeft van die gemeente. Vervolgens opent de gemeente zelf een onderzoek naar het incident. Binnen één werkdag verzamelt de regiecentrale alle relevante informatie door middel van onderzoek naar het incident. Deze informatie wordt binnen twee werkdagen gedeeld met de gemeente. De gemeente deelt ook binnen twee werkdagen alle informatie van het ambtelijk onderzoek met de regiecentrale.



Op de dag van het oordeel brengt de gemeente de regiecentrale op de hoogte. De gemeente informeert de ouders binnen een redelijke termijn schriftelijk over het genomen besluit. Op de dag dat de gemeente de ouders informeert, brengt zij ook de regiecentrale hiervan op de hoogte.

In gevallen waarin het gedrag van de chauffeur ter discussie staat, overleggen de regiecentrale en de gemeente binnen twee werkdagen met Bureau Regiovervoer om passende maatregelen te nemen.

De regiecentrale zorgt ervoor dat opgelegde sancties vanaf de door de gemeente bepaalde ingangsdatum correct zijn en schriftelijk worden bevestigd aan de gemeente.

5.1.4 GEDRAGSGERELATEERD INCIDENT OUDERS/ VERZORGERS

Als ouders/verzorgers van de reiziger zich misdragen tegenover de chauffeur of andere reizigers (dan wel ouders van reizigers) tijdens de rit, kan bij ernstige misdragingen (verbaal of fysiek geweld) een onderzoek worden ingesteld zoals omschreven onder 6.1.2. Ook dit kan resulteren in uitsluiting van het vervoer. Wanneer ouders/verzorgers van de reiziger fors verbaal geweld aan de telefoon gebruiken, mag de vervoerder beslissen om de ouders uit te sluiten van telefonisch contact.

Vervoerders melden dit aan de regiecentrale. De regiecentrale verstuurt dan per e-mail een bericht aan de betreffende ouders dat zij voor één maand niet telefonisch te woord worden gestaan, maar enkel per e-mail. De regiecentrale stelt de gemeente op de hoogte van deze uitsluiting.

5.2 Werkwijze Vraagafhankelijk vervoer

Medewerkers van de regiecentrale kunnen verschillende stappen ondernemen om te voorkomen dat een potentieel agressieve situatie escaleert:

- Blijf kalm en beleefd, maar blijf vastberaden;
- Laat je niet meeslepen door de emoties van de reiziger, vermijd bijvoorbeeld terugroepen of schelden;
- Onderschat nooit de reiziger en ga niet in discussie;
- Houd voldoende afstand van de reiziger;
- Vermijd een agressieve of provocerende houding, zoals gekruiste armen, handen in de zij of een intense blik;
- Geef geen verwijten, kritiek of neerbuigend gedrag;
- Blijf eerlijk en lieg niet;
- Communiceer op een rustige en kalme toon;
- Betrek de reiziger bij het zoeken naar een oplossing.

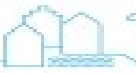
Aangezien de gemeenten de autoriteit hebben over de toegang tot het vervoer, is het uiteindelijk de gemeente die beslist over het geven van een formele waarschuwing of het tijdelijk ontzeggen van het vervoer. Er wordt altijd overleg gepleegd tussen de regiecentrale en de betrokken gemeente voordat een van de mogelijke sancties wordt opgelegd; een formele waarschuwing of ontzegging van vervoer. Indien nodig en mogelijk wordt de reiziger eerst gehoord.

5.2.1 MEDEWERKERS (CALLCENTER) REGIECENTRALE IN CONTACT MET DE REIZIGER

Medewerkers van de regiecentrale hebben regelmatig telefonisch contact met reizigers en worden voornamelijk geconfronteerd met verbale agressie, niet met fysieke agressie.

Een reiziger is verbaal agressief aan de telefoon

1. Bij het eerste teken van verbale agressie waarschuwt de medewerker de reiziger dat verdere hulp niet geboden kan worden als de klant zich op die manier gedraagt.
2. Indien er geen verbetering optreedt, spreekt de medewerker de reiziger aan op zijn of haar houding en informeert de reiziger dat de telefoon wordt neergelegd als het verbale agressieve gedrag aanhoudt.



3. Als er nog steeds geen verbetering optreedt, heeft de medewerker de mogelijkheid om de telefoon op te hangen.

Wanneer een medewerker van de regiecentrale de telefoon heeft opgehangen vanwege verbale agressie van de reiziger, kan er na overleg tussen de regiecentrale en de betrokken gemeente worden besloten om over te gaan tot het geven van een formele waarschuwing. De uiteindelijke beslissing hierover ligt bij de gemeente, die de reiziger vervolgens een schriftelijke waarschuwing stuurt.

Een reiziger is schriftelijk agressief

De reiziger is schriftelijk agressief. In overleg tussen de regiecentrale en de gemeente kan worden besloten om over te gaan tot een formele waarschuwing. De gemeente neemt hierin uiteindelijk de beslissing en stuurt de reiziger een schriftelijke waarschuwing. Bij herhaaldelijke schriftelijke agressie kan na overleg met de betreffende gemeente worden besloten om de reiziger uit te sluiten van het gebruik van het Regiovervoer Midden-Brabant. Het definitieve besluit hierover ligt bij de gemeente, die de reiziger op de hoogte stelt.

5.2.2 CHAUFFEURS VAN HET REGIOVERVOER IN CONTACT MET DE REIZIGER

Chauffeurs hebben direct contact met reizigers en kunnen geconfronteerd worden met zowel verbale als fysieke agressie. In het vraagafhankelijk vervoer behoudt de chauffeur altijd het recht om reizigers op te dragen het voertuig te verlaten, aangezien de chauffeur verantwoordelijk is voor de veiligheid van passagiers en aansprakelijk kan worden gesteld in geval van problemen.

Een reiziger is verbaal agressief

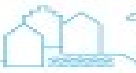
1. Bij een eerste teken van verbaal geweld herinnert de chauffeur de reiziger aan de gedragsregels.
2. Als het gedrag aanhoudt, spreekt de chauffeur de reiziger aan en maakt duidelijk dat het gedrag niet getolereerd wordt.
3. Als het gedrag blijft voortduren, heeft de chauffeur het recht de reiziger te weigeren of, indien de reiziger al in het voertuig is, te verzoeken het voertuig te verlaten. De chauffeur zal geen fysieke dwang toepassen. Deze actie wordt schriftelijk gedocumenteerd door de regiecentrale en de gemeente brengt de reiziger vervolgens op de hoogte met een formele (schriftelijke) waarschuwing.
4. Bij herhaaldelijk of aanhoudend onacceptabel gedrag kan in overleg met de gemeenten besloten worden om de reiziger voor een bepaalde periode de toegang tot het Regiovervoer te ontfeggen. Het definitieve besluit ligt bij de gemeente, die de reiziger hierover informeert.

10

Fysieke agressie van een reiziger

1. Bij een eerste teken van fysiek geweld heeft de chauffeur het recht de reiziger te weigeren of, als de reiziger al in het voertuig is, te verzoeken het voertuig te verlaten. De chauffeur zal geen fysiek geweld gebruiken en moet de reiziger mondeling waarschuwen.
2. Als de reiziger na twee duidelijke waarschuwingen nog steeds weigert het voertuig te verlaten, wordt de politie ingeschakeld.

In geval van fysieke agressie kan de regiecentrale, in overleg met de betreffende gemeente, direct besluiten de reiziger (tijdelijk) de toegang tot het vervoer te ontfeggen. Het definitieve besluit hierover wordt genomen door de gemeente, die de reiziger op de hoogte stelt. In dergelijke gevallen is geen formele waarschuwing vereist.



5.2.3 MAATREGELEN BIJ VERBALE AGRESSIE

Wanneer een reiziger een tweede formele waarschuwing heeft ontvangen binnen een nader te bepalen termijn, kan de regiecentrale ingrijpen. Na overleg tussen Regiovervoer Midden-Brabant en de desbetreffende gemeente kan worden besloten om de reiziger een vervoersverbod of andere sanctie op te leggen. Het definitieve besluit hierover wordt genomen door de gemeente, die de reiziger op de hoogte stelt.

De regiecentrale zal, in samenwerking met de betreffende gemeente, onderzoeken of het verbod moet worden opgeheven of (tijdelijk) gehandhaafd. Gedurende het onderzoek kan de reiziger geen ritten boeken. De reiziger wordt op de hoogte gebracht van zowel de tijdelijke ontzegging als de resultaten van het onderzoek. Als blijkt dat de reiziger geen vervoersverbod krijgt, zal de regiecentrale dit communiceren aan de betreffende vervoerder en uitleggen hoe tot deze conclusie is gekomen.

5.2.4 MAATREGELEN BIJ FYSIEKE AGRESSIE

Wanneer een reiziger zich fysiek agressief heeft gedragen, kan Regiovervoer Midden-Brabant al bij de eerste formele waarschuwing ingrijpen en, na overleg met de desbetreffende gemeente, besluiten om de reiziger een vervoersverbod of andere sanctie op te leggen.

Regiovervoer Midden-Brabant zal vervolgens, samen met de betreffende gemeente, onderzoeken of het verbod moet worden opgeheven of (tijdelijk) gehandhaafd. Gedurende dit onderzoek kan de reiziger geen ritten boeken. De reiziger wordt op de hoogte gebracht van zowel de tijdelijke ontzegging als de resultaten van het onderzoek. Als blijkt dat de reiziger geen vervoersverbod krijgt, communiceert de regiecentrale dit aan de betreffende vervoerder en legt uit hoe tot deze conclusie is gekomen.

11

6. Maatregelen na onderzoek

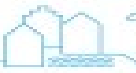
6.1 Veroorzaakt door de chauffeur

Als uit het onderzoek blijkt dat het incident of de calamiteit is veroorzaakt door de chauffeur, treedt vervoerder in overleg met de regiecentrale om te bepalen welke maatregel het meest passend is. De regiecentrale schakelt, indien nodig, daarover met de vervoerder. Afhankelijk van de ernst van het incident of de calamiteit, kan een van de volgende maatregelen worden genomen:

1. De chauffeur aanspreken op zijn gedrag; bijvoorbeeld als hij ongepaste taal gebruikt of zich niet aan de regels van het Regiovervoer Midden-Brabant houdt.
2. De chauffeur op een andere route plaatsen; bijvoorbeeld als er voortdurend conflicten zijn tussen de chauffeur en de reiziger(s) die tot incidenten leiden.
3. De chauffeur niet langer inzetten voor het vervoer van het Regiovervoer Midden-Brabant; met name in gevallen van ernstig grensoverschrijdend gedrag zoals seksueel of fysiek geweld, of wanneer er herhaaldelijk klachten zijn over dezelfde chauffeur.

6.2 Veroorzaakt door de reiziger

Om een besluit te kunnen nemen, start de gemeente haar eigen onderzoek op basis van het verslag van de regiecentrale. In dit onderzoek wordt informatie verzameld bij alle betrokkenen en relevante partijen, en worden de ouders/verzorgers gehoord. In gevallen waarbij meerdere kinderen uit verschillende gemeenten betrokken zijn, overleggen de gemeenten om tot een eensluidend oordeel te komen voordat er een sanctie wordt opgelegd. Bij herhaald ongewenst gedrag, binnen de termijn zoals vermeld in een waarschuwingsbrief, worden de ouders/verzorgers uitgenodigd voor een gesprek naast het volledige onderzoek door de gemeente.



Bij haar onderzoek houdt de gemeente rekening met de ernstige handicap van de leerling als mogelijk oorzaak van het ongewenste gedrag en of dit als niet verwijtbaar moet worden beschouwd. Op basis van het onderzoek van de gemeente wordt bepaald of er een officiële waarschuwing of sanctie moet worden opgelegd. Alle informatie van het onderzoek wordt binnen twee werkdagen gedeeld met de regiecentrale.

Afhankelijk van de ernst van het incident en de uitkomst van het onderzoek, ontvangen de ouders/verzorgers vanuit de gemeente een beschikking waarin wordt aangegeven of er een maatregel wordt opgelegd en wat deze maatregel inhoudt. De regiecentrale wordt op de hoogte gebracht van het besluit.

A. Geen sanctie

Een bericht aan ouders/verzorgers dat op basis van de uitkomst van het onderzoek geen sanctie wordt opgelegd.

In situaties waarin de gemeente concludeert dat het ongewenste gedrag is terug te voeren op de ernstige handicap van de leerling, wordt in overleg met de regiecentrale, ouders, en mogelijk de school en vervoerder, gezocht naar een passende oplossing, zoals begeleiding in het aangepaste vervoer of eigen vervoer.

B. Eerste waarschuwingsbrief

Brief aan de ouders/verzorgers, waarin wordt gewaarschuwd dat herhaling of opnieuw optreden van ongewenst gedrag binnen een bepaalde termijn tot tijdelijke uitsluiting van het vervoer van de leerling kan leiden.

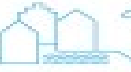
C. Een tijdelijke uitsluiting van het vervoer

Tijdelijke uitsluiting van het vervoer, waarvan de duur afhangt van de ernst van de gedraging, de mate van verwijtbaarheid, en eventueel herhaald optreden van het ongewenste gedrag binnen de gestelde termijn in de waarschuwingsbrief. Deze schorsing kan, afhankelijk van de ernst van de gedraging, de mate van verwijtbaarheid en eventueel herhaald optreden van het ongewenste gedrag binnen de termijn gesteld in de waarschuwingsbrief, duren van één dag tot zes maanden. Valt de zomervakantie in de schorsingsperiode, dan kan de uitsluiting ook in het begin van een nieuw schooljaar vallen.

Ook ongewenst gedrag van ouders kan leiden tot uitsluiting van vervoer van de leerling. Aan de ouders wordt een beschikking toegestuurd waarin aangegeven wordt of er een maatregel wordt opgelegd en, indien van toepassing, wat deze maatregel inhoudt. De regiecentrale wordt op de hoogte gebracht van het besluit.

6.3 Verantwoordelijkheid ouders/verzorgers voor schoolgang kind bij (tijdelijke) uitsluiting vervoer

Het is belangrijk op te merken dat bij elke uitsluiting van reizigers voor het leerlingenvervoer, de ouders verantwoordelijk blijven voor de schoolgang van hun kind. De gemeente verzendt de brief, waarbij de vervoerder en regiecentrale op de hoogte worden gesteld door middel van een kopie van de brief per e-mail. Voorafgaand aan het verzenden van de brief, neemt de gemeente telefonisch contact op met de reiziger om aan te geven dat de brief wordt verstuurd.



6.4 Niet-verwijtbaar

Als uit het onderzoek blijkt dat er sprake is van een niet-gedrag gerelateerd incident of calamiteit dat is terug te voeren op de ernstige lichamelijke/mentale handicap of gedragsstoornis van de reiziger, overleggen vervoerder, gemeente, de (wettelijk) vertegenwoordiger van de reiziger en eventueel de instelling over een passende maatregel.

7. Aangifte

Als er sprake is van aangifte tegen een reiziger of chauffeur, dan wordt het onderzoek overgedragen aan de politie. De regiecentrale zal het onderzoek niet zelf vervolgen, maar verleent uiteraard wel volledige medewerking aan het onderzoek. Bij aangifte tegen de reiziger, treedt de vervoerder in overleg met de regiecentrale en de betreffende gemeente om te kijken naar een passende oplossing voor het vervoer. Een van de opties hierbij kan (tijdelijke) uitsluiting zijn.