

Stappen bij gedragsproblemen in het groepsvervoer ('escalatieladder')

Doel

Het groepsvervoer moet veilig zijn. De primaire taak van de chauffeur is het zorgen voor een verkeersveilige rit en daarvoor moet hij zich kunnen concentreren op de weg. Daarnaast moet het sociaal veilig zijn in de taxi (geen pestgedrag) en is fysiek geweld uit den boze. Dit vraagt iets van alle betrokkenen. Sommige leerlingen hebben op dit vlak een grotere uitdaging. Als het gedrag van een leerling zorgt voor (een gevoel van) onveiligheid voor anderen dan wordt dit de betreffende leerling aangerekend en volgen er stappen.

De escalatieladder is een hulpmiddel voor vervoerders, beheerbureau en gemeenten. In de escalatieladder staan de processtappen die deze partijen met elkaar doorlopen. Hij wordt in deze vorm niet verspreid onder bijvoorbeeld ouders/verzorgers of scholen. Hiermee Daarmee bereiken we:

- Duidelijkheid over ieders rol en taak.
- Borgen dat de afgesproken werkwijzen en stappen zorgvuldig worden doorlopen.
- Afspraken over de vastlegging / de dossiervorming bij gedragsproblemen.
- Snel en effectief kunnen handelen om situaties te de-escaleren en/of aan te pakken.

Toelichting op de escalatieladder

In de escalatieladder (**hierna**) wordt onderscheid gemaakt tussen:

- **incident-fase** (stap A, B en C): de vervoerder is aan zet om maatregelen te nemen en om herhaling te voorkomen, de vervoerder kan ook een tijdelijk vervoersverbod instellen als nader onderzoek/overleg nodig is. Leidt dit niet tot een oplossing dan kan vervoerder een verzoek indienen bij het beheerbureau voor het instellen van de escalatie-fase.
- **escalatie-fase** (stap D en E): verdere sancties kunnen worden ingezet. Het beheerbureau besluit over het instellen van de escalatie-fase. De gemeente wordt in deze fase altijd betrokken.

De stappen worden in de beschreven volgorde doorlopen zonder dat stappen worden overgeslagen. Maar als een vervolgstap niet nodig is dan blijft dat achterwege en kan het proces stoppen.

Dossier

Elke stap die in het kader van gedragsproblemen wordt gezet wordt digitaal vastgelegd. Het dossier is toegankelijk voor betrokkenen van vervoerder, gemeente en beheerbureau. Meldingen, bevindingen, ondernomen acties, afspraken en correspondentie worden daarin vastgelegd.

Waarschuwingbrief

De vervoerder heeft als eerste contact met ouders/verzorgers. Die waarschuwt daarbij ook voor de mogelijke consequenties als gedrag aanhoudt of niet verbetert. Het is wenselijk om voor deze waarschuwing een vaste opbouw te hanteren (concept wordt na gunning gedeeld). Het krijgt een vaste plek in de afspraken dat de vervoerder deze zelfstandig kan versturen. Dit ontlast het beheerbureau en de gemeente bij lichtere incidenten.

Tijdelijk vervoersverbod

De vervoerder legt indien nodig zelfstandig een vervoersverbod op voor maximaal de eerste drie werkdagen. Dit wordt gecommuniceerd met een standaard bericht (concept wordt na gunning gedeeld) waarbij ouders/verzorgers er op worden gewezen dat zij tijdelijk zelf verantwoordelijk zijn voor het op school komen.

Verlengen tijdelijk vervoersverbod

Als er meer tijd nodig is dan drie werkdagen dan besluit het beheerbureau over een eventuele verlenging van het tijdelijke vervoersverbod. Dit valt samen met het openen van de escalatiefase en het betrekken van de gemeente bij de vervolgstappen.

Zowel beheerbureau als gemeente kunnen maatregelen nemen

In de escalatiefase wordt het formulier escalatie gedrag (wordt na gunning gedeeld) ingevuld. Het formulier kent een vaste opbouw. De feiten, omstandigheden en zienswijzen worden ingevuld door de vervoerder. Het beheerbureau neemt uiteindelijk een beslissing. Dit kan een vervoersverbod voor langere duur zijn en/of eventuele voorwaarden voor toekomstig vervoer. Het beheerbureau betreft de gemeente hierbij. Ook de gemeente kan de voorziening aanpassen of ingetrokken, bijvoorbeeld op basis van artikel 7.4 van de verordening.

Escalatieladder

Fase	Stap	Vervoerder	Beheerbureau	Gemeente
Incident-fase	A. Signaleren, aanspreken, dossier openen	1. Aanspreken reiziger 2. Eigen afweging of er vervolgstappen wenselijk zijn 3. Openen dossier 4. Vastleggen melding 5. Keuze wel/niet naar Nader onderzoek? Ook vastleggen.		
	B. Nader onderzoek	1. Nader onderzoek uitvoeren. Bevindingen opnemen in dossier. 2. Keuze vastleggen in dossier: - ofwel geen verdere actie nodig - ofwel door naar interventie (C) 3. Keuze melden aan beheerbureau (in alle gevallen)	4. Kennis nemen van dossier. 5. Eventueel overleg met betrokkenen. 6. Eventueel besluit direct naar escalatiefase.	
	C. Interventie	1. Interventie uitvoeren: - Bemiddeling tussen betrokkenen en/of - Tijdelijk vervoersverbod maximaal drie werkdagen en/of - Wijzigen van route zonder (hoge) kosten en/of - Waarschuwingbrief Daarbij alle communicatie met ouders/verzorgers. 2. Vastleggen interventie in dossier 3. Ondernomen acties en status melden aan gemeente en beheerbureau.	4. Kennis nemen van dossier. 5. Eventueel overleg beheer/regie over vervolg	Kennis nemen van dossier.
Verzoek en besluit om naar escalatie-fase te gaan		1. Kan verzoek doen aan beheerbureau 3. Eventueel verlengd vervoersverbod communiceren aan ouders/verzorgers	2. Eventueel verlengen tijdelijk vervoersverbod 4. Besluit openen escalatie-fase 5. Informeren gemeente	Kennis nemen van dossier.
		Beheerbureau besluit over het openen van de escalatiefase. Vanaf dat moment heeft beheerbureau de lead en is verantwoordelijk voor het vastleggen van zaken in het dossier (i.p.v. de vervoerder). Deze fase heeft tot doel: de situatie (opnieuw) de-escaleren, besluiten nemen over eventuele maatregelen en eventueel opleggen van sancties. Er is geen vaste volgorde in de te doorlopen stappen. De rollen en taken zijn hieronder beschreven.		
Escalatie-fase	D. Oordeelsvorming en overleg	Invullen formulier escalatie gedrag Deelname aan overleggen	Indien overleg plaatsvindt zonder ouders/verzorgers: - Organiseren gesprek - Uitnodigen deelnemers - Voorzitten gesprek - Vastleggen gemaakte afspraken Formuleren voorwaarden toekomstig vervoer. Communicatie daarover aan vervoerder en gemeente. Vastleggingen in dossier.	Indien overleg plaatsvindt met ouders/verzorgers: - Organiseren gesprek - Uitnodigen ouders/verzorgers - Voorzitten gesprek - Vastleggen gemaakte afspraken (eventueel in gelijktijdig met stap E).
	E. Maatregelen en/of sanctie	Uitvoeren	Eventueel (definitief of tijdelijk) vervoersverbod opleggen.	- Eventueel besluit over aanpassing voorziening. - Eventueel uitsluiten van vervoer o.b.v. artikel 7.4 - Eventueel opleggen sancties.