

Vervoerreglement Leerlingen- en Jeugdwetvervoer

Inhoudsopgave

Algemeen.....	4
Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer bij VP Flex Vervoer	6
Wijziging/Mutaties.....	9
Uitvoering van de rit.....	10
Kwaliteit van het vervoer.....	13
Betrokken partijen.....	13
Informatie en klachten	16

Leeswijzer

Voor u ligt het vervoerreglement leerlingenvervoer/jeugdwetvervoer van VP Flex Vervoer. Hierin staan de spelregels en achterliggende informatie over het vervoer. Naast het vervoersreglement, biedt de brochure (Leerlingenvervoer 2019) een samenvatting van het reglement.

Het reglement is in de eerste plaats geschreven voor de reiziger die gebruik maakt van het VP Flex Vervoer. Maar ook chauffeurs, DVG, medewerkers van de DVG-franchisevervoerders, medewerkers kwaliteit, medewerkers van de deelnemende gemeenten en andere betrokkenen vinden er alle informatie over het VP Flex Vervoer. De inhoud van het vervoerreglement is gebaseerd op het achterliggende bestek en afspraken met de deelnemende gemeenten. Aan het vervoerreglement kunnen geen juridische rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan.

Het vervoerreglement wordt bijgehouden door de Gemeentelijke Samenwerking Voorne-Putten en wordt aangepast als afspraken veranderen. De nieuwste versie vindt u altijd op www.vpflexvervoer.nl. Het kan dus zijn dat de papieren versie die u leest niet meer actueel is. Op het voorblad van dit vervoerreglement ziet u welke versie u nu leest.

Hoe gebruikt u het vervoerreglement?

We leggen elk onderwerp apart uit. Om het document leesbaar te houden gebruiken we "hij". Overal waar "hij" staat, kunt u ook "zij" lezen, overal waar "ouders" staat, kunt u ook "voogden/verzorgers" lezen en overal waar "leerling" staat kunt u ook "kind" lezen.

Versienummer 1.0

Publicatiedatum: 19 december 2018

01. Vervoerreglement

Het routevervoer van VP Flex Vervoer omvat het leerlingenvervoer, het Jeugdwetvervoer en het vervoer van en naar dagbestedingen, voor die inwoners die van hun gemeente een beschikking hebben om van dit specifieke vervoer gebruik te maken. Het betreft vervoer op afgesproken vaste tijden en dagen. Dit reglement ziet vooral toe op het leerlingenvervoer en het Jeugdwetvervoer. Gebruikers van VP Flex vervoer voor het routevervoer van/naar de dagbesteding vinden in dit reglement ook de noodzakelijke praktische informatie en kunnen ook terecht bij de Wmo-consulent, hun dagbesteding en de klantenservice voor de meer informatie.

Het vervoerreglement is een praktische vertaling van de eisen voor het routevervoer die in het bestek zijn gesteld aan de uitvoerders van VP Flex Vervoer. Worden er andere of extra afspraken gemaakt dan passen we het vervoerreglement periodiek aan. In het vervoerreglement staan alleen die onderdelen van de dienstverlening waar de reiziger direct mee te maken kan krijgen.

Het vervoerreglement moet een leesbare tekst zijn. Dat betekent dat soms gekozen is voor een vereenvoudigde uitleg en dat niet alle details zijn opgenomen. Waar dit leidt tot onduidelijkheid gaan de bepalingen uit het bestek en later overeengekomen afspraken vóór de bepalingen in dit reglement. Wanneer er onduidelijkheid blijft bestaan, beslist de Gemeentelijke samenwerking Voorne-Putten over de te hanteren werkwijze.

02. Organisatie VP Flex Vervoer

DVG en haar franchisenemers zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het VP Flex Vervoer. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste voorziening aan reizigers, die met een gemeentelijke indicatie gebruik maken van het VP Flex Vervoer. Ouders kunnen bij DVG terecht voor algemene informatie en klachten over het VP Flex Vervoer.

03. Deelnemende gemeenten

Vier (4) gemeenten hebben het leerlingen- en doelgroepenvervoer ondergebracht bij het VP Flex Vervoer. Deze gemeenten zijn:

- Brielle
- Hellevoetsluis
- Nissewaard
- Westvoorne

04. Contactgegevens

Ouders hebben een **persoonlijke digitale inlog**¹ om af- en betermeldingen door te geven. Deze inlog kunt u aanvragen via de website www.vpflexvervoer.nl. Heeft u geen computer/smartphone met internetverbinding dan kunt u deze melding ook telefonisch doorgeven.

¹ Beschikbaar vanaf maart 2019

DVG regiecentrale:

Leerlingen afmelden en beter melden, bij voorkeur via de website/app (24 per dag)

Informatie: 088 - 10 50 188 (lokaal tarief)

Openingstijden:

Leerlingen afmelden en beter melden per telefoon kan bij de coördinatie leerlingenvervoer.

Coördinator(en) Leerlingenvervoer aanwezig: Maandag t/m vrijdag: 6:30 uur - 18:30 uur

Klantenservice & klachten:

Voor meldingen kunt u het beste direct bellen met de coördinatoren (088 – 10 50 188). Echter u kunt ook contact opnemen met de klantenservice van DVG: 088 – 10 50 143 (lokaal tarief).

De klantenservice is bereikbaar van 09:00 tot 17:00 uur.

U kunt u klacht ook online indienen via de website: www.vpflexvervoer.nl

Website

www.vpflexvervoer.nl

Voor informatie over het VP Flex Vervoer, actuele meldingen over het vervoer, toegang tot uw persoonlijke inlog

05. Toekenning

Kan een kind niet zelfstandig naar zijn school/instelling, dan kan het zijn dat hij/zij voor Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer in aanmerking komt. Voorbeelden zijn bij ziekte, een handicap of gedragsproblematiek of wanneer een – in een bepaalde zorg gespecialiseerde school/instelling - niet in de buurt van het woonadres is. Om in aanmerking te komen voor Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer dient u een aanvraag in bij uw gemeente. Deze beslist aan de hand van de gemeentelijke verordening of uw kind in aanmerking komt voor het vervoer. Is dit het geval, dan ontvangt de ouder een beschikking en wordt de leerling bij de DVG regiecentrale aangemeld om het vervoer te starten.

06. Leerlingenvervoer

Het Leerlingenvervoer is uitsluitend bestemd voor vervoer naar en van school. Dit betekent dat het Leerlingenvervoer niet wordt gebruikt voor vervoer van kinderen naar bijv. sportvoorzieningen. Na toestemming van de gemeente is het mogelijk vervoer te krijgen van school naar een buitenschoolse opvang of een door ouders aangewezen ander opvangadres (bijv. opa, oma of oppas). Voorwaarde hierbij is dat het vervoer naar dit adres plaatsvindt volgens een vast patroon (vaste dag/dagen in de week) en dat het adres ook logisch in bestaande routes in te passen is.

In de volgende situaties is er geen sprake van Leerlingenvervoer:

- 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 op afwijkende adressen/tijden in verband met proefwerkweken of examens.

Bovenstaande lijst kan in opdracht van de gemeenten worden uitgebreid.

07. Jeugdwetvervoer

Jeugdwetvervoer is vervoer naar bijvoorbeeld een dagbehandeling, dagbesteding of instelling. Deze vorm van vervoer kan op diverse tijden naar alle (door de gemeente opgegeven) adressen plaatsvinden. Ook tijdens schoolvakanties gaat het Jeugdwetvervoer gewoon door. Ouders geven zelf bij de gemeente door op welke dagen/locatie en tijden de leerling tijdens de vakantie wordt vervoerd. Na toestemming van de gemeente plant de DVG regiecentrale deze ritten in.

08. Opstapplaatsen

Sommige gemeenten maken naar bepaalde scholen gebruik van opstapplaatsen. In het geval van een opstapplaats, wordt deze gezien als ophaal- en bestemmingsadres. Hiervoor gelden dan ook dezelfde regels. De leerling wordt op de opstapplaats opgevangen door of overgedragen aan een ouder. Deze moet altijd op de opstapplaats aanwezig zijn. De leerling staat klaar als de taxi komt, hiervoor gelden de regels zoals genoemd bij punt 25 ("Gereed voor vertrek").

09. Stage

Stage kan deel uitmaken van het onderwijsprogramma van scholen voor voortgezet onderwijs en voortgezet speciaal onderwijs. Is de stage opgenomen in de schoolgids dan is het stageadres aan te merken als 'school'. Heeft de leerling recht op Leerlingenvervoer naar school, dan heeft hij in beginsel ook aanspraak

op Leerlingenvervoer naar het stageadres. Voorkeur hierbij is dat de stage ligt in de gemeente waar de school zich bevindt of de gemeente waarin de leerling woont. Een gemeente is vrij om hierop een uitzondering te maken.

Stagevervoer geldt alleen als de gemeente hiervoor toestemming geeft. Zij geeft vervolgens de gegevens door aan de DVG regiecentrale. Vervolgens stemt deze met de school de begin- en eindtijden af, dusdanig dat zoveel mogelijk gecombineerd wordt met het bestaande routevervoer. Stagevervoer vindt alleen plaats tijdens schooldagen.

10. Schooltijden

Komt een leerling in aanmerking voor Leerlingenvervoer dan wordt deze ingepland volgens de structurele lestijden zoals vermeld in de schoolgids. De eerste begintijd en laatste eindtijd zijn hierbij leidend. Alleen bij structurele roosterwijzigingen wordt de planning aangepast, mits minimaal twee weken van tevoren gemeld bij de gemeente. Kan een leerling niet de reguliere lestijden volgen (bv. om medische redenen), dan vraagt de ouder bij de gemeente aangepaste tijden aan. Na toestemming van de gemeente worden de tijden door DVG aangepast, hiervoor geldt 3 werkdagen verwerkingstijd. Dit geldt overigens niet voor Jeugdwetvervoer, hierbij kan wel sprake zijn van afwijkende tijden.

11. Lesuitval

De leerlingen worden alleen op de structurele begin- en eindtijd - volgens de schoolgids - gebracht dan wel opgehaald. Bij een gewijzigde eindtijd door bv. lesuitval is de school of de ouder verantwoordelijk voor opvang van de leerling.

12. Vakanties/stakingen/studiedagen

Het kan zijn dat een leerling in de vakantie op de schoollocatie behandeling of dagbesteding volgt. In de vakanties is er geen recht op Leerlingenvervoer. Dit geldt ook indien er sprake is van een studiedag of staking.

Het Jeugdwetvervoer kan wel buiten schooldagen plaatsvinden. Ouders vragen deze dagen en tijden aan bij de gemeente. Na toestemming van de gemeente plant DVG deze ritten in.

13. Indicaties/hulpmiddelen

De gemeente - die de beschikking voor het Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer afgeeft - vermeldt dat een leerling gebruik maakt van een hulpmiddel of bijvoorbeeld een bijzondere indicatie heeft. DVG houdt hier rekening mee in de planning en uitvoering van het vervoer.

De volgende hulpmiddelen kunnen worden meegenomen:

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

Onder andere deze hulpmiddelen mogen niet mee met het VP Flex Vervoer (vanwege omvang, gewicht en/of mogelijk gevaar voor chauffeur en medereiziger)

- fiets
- vastframe-handbike

- rolstoelmotor (speedy)

Daarnaast kan een gemeente de volgende bijzondere indicaties toestaan:

- voorin zitten
- individueel vervoer
- liggend vervoer
- opstapplaats
- sleutelkind (mag zelfstandig/zonder warme overdracht naar binnen op het aangegeven adres)

14. Hulpmiddelen die meereizen met de leerling

Hulpmiddelen die een leerling meeneemt worden op de school/instelling overgedragen aan een begeleider en blijven op locatie tot de terugrit. Er blijven geen hulpmiddelen achter in de taxi, omdat deze nog wordt ingezet gezet voor andere vormen van vervoer.

15. Gecombineerd vervoer

Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer van het VP Flex Vervoer is vervoer waarbij de deelnemers in een voertuig gecombineerd kunnen worden (indicaties voor individueel vervoer uitgesloten). Een combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van de individuele reistijd, tenzij de gemeente hiervoor schriftelijke toestemming verleent.

16. Individuele reistijd

Onder individuele reistijd wordt verstaan: de tijd die een leerling in het voertuig doorbrengt vanaf het moment dat deze in het voertuig stapt tot het moment dat hij uitstapt bij het bestemmingsadres (woon-/ huisadres/ op-/uitstapplaats of school/stage).

De individuele reistijd per leerling in het voertuig is gelimiteerd tot een maximum. Deze maximale reistijd kan per gemeente verschillen. Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijk, in de praktijk, realiseerbare tijd. DVG houdt dus rekening met de normaal te verwachten drukte en files tijdens bijvoorbeeld ochtend- en avondspits. Blijkt dat de maximale reistijd van een leerling in de praktijk structureel wordt overschreden, dan wordt de routeplanning aangepast. Met behulp van de boordapparatuur wordt de daadwerkelijke rijtijd van iedere rit opgeslagen.

Afwijkingen van de gestelde maximale individuele reistijd zijn alleen toegestaan, indien het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Daarnaast mag de individuele reistijd worden overschreden als de gemeente hiervoor schriftelijke toestemming verleent.

17. Omgangsregels

Om te zorgen voor goed en veilig vervoer is het van belang dat alle betrokken partijen zich houden aan de gestelde omgangsregels. Deze regels staan in het hoofdstuk "betrokken partijen". Houdt men zich niet aan deze regels, kan dit gevolgen hebben voor toekenning van het vervoer vanuit de gemeente. Bij acute overschrijding van de omgangsregels (incident), treedt het incidentenprotocol Leerlingenvervoer in werking en kan sanctionering volgen.

18. Afmeldingen

Wanneer een leerling door ziekte of om andere redenen niet mee kan, moeten de ouders dit in alle gevallen direct aan DVG doorgeven. Dit kan eenvoudig via de persoonlijke digitale inlog². Indien ouders niet de beschikking hebben tot een computer/smartphone met internetverbinding, kunnen zij de melding ook telefonisch doorgeven. Hierbij maken we onderscheid tussen een afmelding (met einddatum) en een ziekmelding (zonder einddatum). Wordt een leerling overdag (tijdens school) ziek dan neemt de school/instelling contact op met de ouders. U regelt zelf het vervoer van de zieke leerling naar huis. De ziekmelding geeft u ook door aan DVG. Hierna wordt de leerling niet meer vervoerd, totdat een betermelding is ontvangen.

Afmeldingen doet u zo ver mogelijk voor aanvang van de rit, zodat de vervoerder niet voor niets komt voorrijden. Komt de chauffeur voor niets aan de deur of rijdt hij voor niets langs de halte dan informeert DVG bij de ouders of de overige ritten wel door gaan.

19. Betermeldingen

Een betermelding (na ziekte) moet de ouder voor de (her)start van een geplande rit aan DVG doorgeven. Dit moet op de voorgaande dag voor 18.00 uur. Voor betermeldingen die niet tijdig worden doorgegeven, geldt dat de leerling de betreffende schooldag geen vervoer krijgt, maar een schooldag later.

Afmeldingen en betermeldingen worden bij DVG doorgegeven via de persoonlijke inlog of telefonisch. U kunt deze niet rechtstreeks bij de chauffeur melden.

20. Structurele mutaties

Een structurele mutatie heeft gevolgen voor de beschikking die door de gemeente is afgegeven, zoals:

- Verhuizing leerling
- Toevoegen/vervallen van dag/dagdeel
- Toevoegen/vervallen extra adres
- Wisseling van school/instelling/locatie
- Toevoegen/vervallen stage
- Indicaties
- Afwijkende schooltijden voor een bepaalde periode

Structurele mutaties worden gemeld bij de gemeente waar de leerling woonachtig is. Voor een structurele mutaties geldt:

De mutatie is van kracht 5 werkdagen nadat deze akkoord is bevonden door de gemeente en naar DVG is gestuurd. Deze mutatie kan gevolgen hebben voor ophaal- en afzettijden, de routesamenstelling of wisseling van chauffeur.

²² Beschikbaar vanaf maart 2019

21. Ophaal- en bestemmingsadres

De chauffeur mag een leerling alleen ophalen of afzetten op het adres dat hij van DVG heeft doorgekregen. Vanwege veiligheidsredenen mag hij hier zonder toestemming van DVG niet van afwijken. Indien er sprake is van een opstaphalte, geldt deze als ophaal- en bestemmingsadres.

22. Ophaal- en afzettijden

De routes worden door DVG gepland. Hierbij houden we rekening met adressen, maximale reistijd en indicaties. Ophaal- en afzettijden worden doorgegeven aan ouders. Indien er een wijziging in de route plaatsvindt, waardoor de vaste tijden meer dan 10 minuten wijzigen, dan worden alle ouders in de route hiervan telefonisch op de hoogte gebracht. Hierdoor zijn ouders altijd op de hoogte van hoe laat hun kind ongeveer wordt opgehaald of afgezet. Houd u rekening met een marge van 10 minuten rond het aangegeven tijdstip.

Uiteraard kan de chauffeur te maken krijgen met onverwachte omstandigheden in het verkeer. DVG brengt ouders middels een sms op de hoogte van de vertraging.

23. SMS-service

Bij vertragingen van meer dan 15 minuten worden ouders middels een SMS door DVG op de hoogte gebracht. Dit geldt alleen bij ouders waar DVG een mobiel nummer van heeft.

24. Toegestane reistijd

Voor het Leerlingenvervoer van VP Flex Vervoer geldt voor de planning een maximale reisduur in het voertuig van 60 minuten. Dit tenzij het volgens de planning niet mogelijk is om de afstand binnen deze tijd te overbruggen.

25. Gereed voor vertrek

Bij aankomst van de taxi dient de leerling klaar te zijn voor vertrek. Komt de taxi voorrijden dan stapt de chauffeur uit, belt (indien nodig) aan en begeleidt de leerling (indien nodig) naar de taxi. Alle partijen zijn erbij gebaat dat de chauffeur tijdig zijn route kan vervolgen. Dus belt de chauffeur aan dan is de leerling binnen 3 minuten klaar om in te stappen. Is dit niet het geval dan mag de chauffeur weggrijden. Ook leerlingen die een hulpmiddel gebruiken (bv. rolstoel) zijn klaar voor vertrek. De chauffeur neemt de tijd om hen te begeleiden naar en in het voertuig.

26. Chauffeur en leerling treffen elkaar niet

Komt de chauffeur voor niets aan de deur of rijdt hij voor niets langs de halte (loosmelding) dan informeert DVG bij de ouders of de overige ritten wel door gaan.

27. Aankomst op school/instelling

Bij aankomst op school of bij de instelling parkeert de chauffeur zijn voertuig op één van de afgesproken plekken. Hij biedt (indien nodig) de leerlingen hulp bij het uitstappen en begeleidt ze naar de ingang van het schoolplein of de instelling. Hier vindt de overdracht aan de leerkrachten/begeleiders plaats.

28. Aankomst huisadres

Bij aankomst thuis of bij de opstapplaats parkeert de chauffeur, indien mogelijk, aan de veilige kant van de weg (van waar het huisadres/opstapplaats zich bevindt), biedt de leerling (indien nodig) hulp bij het uitstappen en begeleidt deze naar de voordeur.

Hier vindt de "warme overdracht" plaats. Dit houdt in dat de leerling wordt overgedragen aan iemand die op dat moment bij het huisadres/opstapplaats aanwezig is. Uitzondering hierop zijn leerlingen met de indicatie "sleutelkind". Deze mogen zelfstandig, dus zonder warme overdracht naar binnen of worden afgezet op het aangegeven adres.

Richtlijn ouder niet thuis

- Chauffeur neemt contact op met DVG. Deze belt met de ouders of met een andere contactpersonen van de lijst met noodnummers;
- Chauffeur neemt de leerling mee in de taxi en maakt de route af. Ondertussen wordt door DVG continu geprobeerd om de ouders of contactpersonen telefonisch te bereiken;
- Chauffeur gaat vervolgens terug naar het adres waar de leerling moet worden afgezet. Is er nog steeds niemand aanwezig, dan neemt de chauffeur opnieuw contact op met DVG;
- Zijn de ouders nog niet bereikbaar en is er ook niemand thuis, dan wordt de leerling overgedragen aan de politie.
- Zijn de ouders wel bereikbaar, dan worden zij op de hoogte gebracht dat de leerling naar het bestemmingsadres wordt gebracht. Hier mag niet van worden afgeweken. Is er vervolgens niemand op dat adres aanwezig, dan wordt de leerling overgedragen aan de politie.
- Van dit voorval maken wij melding bij de gemeente.

29. Ongeval tijdens het vervoer

Het kan voorkomen dat een voertuig van VP Flex Vervoer onverhoopt betrokken raakt bij een ongeval. Dan worden de volgende stappen ondernomen:

- Chauffeur zorgt voor eigen veiligheid;
- Chauffeur zorgt voor veiligheid van de leerlingen;
- Chauffeur neemt contact op met de vervoerder en belt afhankelijk van de situatie 1-1-2;
- De vervoerder schakelt DVG in. Deze zorgen in samenspraak voor het:
 - Informeren van ouders
 - informeren van de school/instelling
 - vervangend vervoer
- De vervoerder zorgt voor ondersteuning van de chauffeur ter plekke;
- Bij een ongeval of ander ernstig voorval maakt DVG binnen 2 uur melding bij de gemeente. Is op dat moment niemand bereikbaar, dan informeren wij de gemeente uiterlijk 's ochtend de eerstvolgende werkdag.

30. Ziekte van een leerling tijdens de rit

Wanneer een leerling tijdens de rit ziek wordt ondernemen wij de volgende stappen:

- Chauffeur parkeert het voertuig op een veilige plek;
- Chauffeur maakt een inschatting van de ziekte van de leerling en verleent indien mogelijk en/of gewenst (eerste) hulp;
- Afhankelijk van de aard van de ziekte neemt de chauffeur contact op met 1-1-2;
- Chauffeur informeert de vervoerder;
- De vervoerder schakelt DVG in. Deze zorgen in samenspraak voor het:
 - informeren van ouders
 - informeren van school/instelling
 - vervangend vervoer voor de overige leerlingen die op dat moment in het voertuig zitten.
- Van dit voorval maakt DVG melding bij de gemeente.

31. Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig is verplicht een veiligheidsgordel te dragen. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel vast heeft gemaakt. Indien nodig helpt de chauffeur de leerling bij het vastmaken. Ook als leerlingen zittend in een rolstoel worden vervoerd dragen zij een veiligheidsgordel.

Snijdt de veiligheidsgordel in uw hals? Een aparte gordelgeleider is misschien een oplossing. De gordelgeleider (gordelclip) zorgt ervoor dat het diagonale deel van de autogordel niet over de hals loopt. Wil de ouder dat de leerling deze gebruikt, dan schaft zij deze zelf aan en geeft hem mee als de leerling met het VP Flex Vervoer reist. Een gordelgeleider die het heupdeel met het diagonale deel verbindt mag niet. Een gordelgeleider mag alleen gebruikt worden door kinderen kleiner dan 1,50 meter die te zwaar zijn voor een zitverhoger (36 kilo of zwaarder).

Wanneer de leerling om medische redenen de veiligheidsgordel niet mag gebruiken, heeft hij hiervoor een ontheffing en toont hij deze aan de chauffeur. Een dergelijke ontheffing kunnen ouders aanvragen bij het CBR, Divisie Rijgeschiktheid (0900-0210, 10 cent per minuut). Bij het aanvraagformulier zit een medische vragenlijst. De ingevulde lijst moet worden ondertekend door een arts of huisarts. Ouders sturen het formulier en de vragenlijst terug naar het CBR. Aan het aanvragen van een ontheffing zijn kosten verbonden. Zie www.cbr.nl voor informatie over de ontheffing.

32. Veilig vervoer hulpmiddelen

De chauffeur beoordeelt of een hulpmiddel veilig kan worden vervoerd. Hij zorgt ervoor dat het hulpmiddel goed wordt vastgezet. In voorkomende gevallen zorgt de chauffeur voor het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel. Indien een rolstoel niet veilig kan worden vastgezet of kan worden vervoerd, dan heeft de chauffeur het recht om een leerling niet te vervoeren.

De chauffeur zorgt er ook voor dat rolstoelvastzetmateriaal goed opgeborgen wordt, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

33. Overstap naar zitplaats

Leerlingen die reizen met een niet veilig vervoerbare rolstoel (of eventueel een scootmobiel), mogen niet in of op dit hulpmiddel worden vervoerd. Zij moeten tijdens de rit plaatsnemen op een reguliere zitplaats. Ook voor overige rolstoelgebruikers geldt dat, als zij de overstap kunnen maken naar een reguliere zitplaats, dit altijd veiliger is.

34. Calamiteiten/slecht weer

Het VP Flex Vervoer moet verantwoord plaatsvinden. Als de uitvoering van het VP Flex Vervoer te maken heeft met een calamiteit of slechte weersomstandigheid, dan overlegt DVG met haar franchisevervoerders. DVG beslist of het vervoer doorgaat of op welke wijze de dienstverlening wordt aangepast. DVG verspreidt deze informatie zo breed mogelijk. Wordt besloten dat reizigers, ondanks slechte weersomstandigheden, als service toch vervoerd worden, dan gelden de gebruikelijke marges en toegestane reistijden niet. Als besloten wordt dat (bepaalde) ritten niet uitgevoerd worden, belt en sms't DVG de betreffende ouders om te vertellen dat de leerlingen niet (meer) worden opgehaald. Dit alleen als er een telefoonnummer van de ouder beschikbaar is.

Zijn er in dit verband bijzonderheden te melden dan kunt u deze vinden op de website www.vpflexvervoer.nl

35. Reisverbod besmettelijke ziektes

DVG kan een reisverbod instellen wanneer een leerling een besmettelijke ziekte heeft. VP Flex Vervoer vervoert in het belang van alle andere leerlingen, ook geen leerlingen van en naar woningen/instellingen/scholen waar besmettelijke virussen zijn aangetroffen. Een voorbeeld hiervan is het zeer besmettelijke NORO-virus. DVG vraagt woningen/instellingen/scholen, die door besmetting zijn getroffen, dit zelf onmiddellijk bij DVG te melden. Bij uitbraak van het NORO-virus treden we in overleg met de GGD.

36. Controles op de weg

Medewerkers van DVG voeren op het moment dat routes worden gereden regelmatig controles uit. Dit noemen we praktijkcontrole. De medewerker controleert anoniem, maar kan zich ook kenbaar maken als een medewerker van DVG. U kunt deze medewerker dus bij het begin of einde van een route tegenkomen. Hij controleert bijvoorbeeld of de chauffeur juist handelt en of het voertuig in orde is.

37. Data-analyse

Naast controles op de weg analyseert DVG dagelijks de data die betrekking heeft op de uitgevoerde routes. Op die manier controleren wij de kwaliteit van het vervoer en nemen wij daar waar nodig actie. Bij deze data-analyse houden we te allen tijde rekening met de privacy van de betrokken personen.

Betrokken partijen

38. Gemeenten

De gemeenten die het Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer hebben ondergebracht bij het VP Flex Vervoer zijn opdrachtgever. Zij kennen leerlingen een beschikking voor het Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer toe en geven de juiste gegevens door aan DVG.

39. DVG regiecentrale

De DVG regiecentrale zorgt voor de dagelijkse gang van zaken in het VP Flex Vervoer. Zij plant de routes en stuurt de voertuigen aan. Hierbij zorgt zij voor zoveel mogelijk:

- Vaste routes en chauffeurs met dezelfde leerlingen;
- Vaste ophaal- en afzettijden.

Zijn er problemen in de dagelijkse uitvoer van het Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer dan pakt DVG deze op en lost het probleem – daar waar mogelijk – op.

40. Vervoerders

De DVG vervoerders (Taxi Overgaauw en Taxi Nijholt) zijn verantwoordelijk voor de voertuigen die worden ingezet voor het Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer van VP Flex Vervoer.

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de in te zetten voertuigen. De opdrachtgever controleert hierop. Voor de leerlingen zijn vooral de volgende voertuigeisen van belang:

- Het voertuig moet comfortabel, goed onderhouden en rookvrij zijn.
- In het voertuig moeten aanwezig zijn: blusapparaat of blusdeken, EHBO-koffer, noodhamer, gordelsnijder en minimaal één gordelverlenger.
- Het voertuig is voorzien van goedwerkende navigatie- en communicatieapparatuur.

Bij vervoer met een personenauto mogen maximaal drie passagiers op de achterbank zitten. De voertuigen hebben het VP Flex Vervoer logo aan de buitenkant. Wordt een voertuig zonder bestickering ingezet dan moet er een duidelijk zichtbaar bord met logo en aanduiding van VP Flex Vervoer achter de voorruit zijn geplaatst. De voertuigen zijn schoon en schadevrij (kleine beschadigingen uitgezonderd). De naam van de vervoerder moet op het voertuig staan.

De DVG vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten voertuig. Uiteraard moet deze wel toegankelijk zijn om de leerlingen met indicaties te vervoeren. In de rolstoelbussen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij “nagelvast” verbonden aan het voertuig.

Naast de bovenstaande afspraken omtrent de voertuigen is de DVG vervoerder – in zijn rol als werkgever - ook verantwoordelijk voor de chauffeurs. De DVG vervoerder zorgt dan ook (en is daar voor verantwoordelijk) dat er zoveel mogelijk een vaste chauffeur op de route zit. Een vaste chauffeur is ook elke morgen dezelfde vaste chauffeur en elke middag een andere vaste chauffeur of verschillende vaste chauffeurs op vaste dagen in de week.

41. Chauffeurs

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de in te zetten chauffeurs. De opdrachtgever controleert hierop. Voor de leerlingen zijn vooral de volgende chauffeurseisen zichtbaar en van belang. De chauffeur:

- Kent de spelregels van het VP Flex Vervoer.
- Is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig.
- Is correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door een badge.
- Heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen.
- Heeft een certificaat levensreddend handelen en reanimatie.
- Heeft kennis en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen.
- Beheerst zit- en tiltechniek voor leerlingen met een beperking.
- Spreekt goed Nederlands.

Met betrekking tot de dienstverlening van de chauffeur verwachten wij dat hij:

- Zich houdt aan de route die hij van DVG doorkrijgt.
- De leerling begeleidt van en naar de voordeur/ingang schoolplein/instelling en helpt bij het in- en uitstappen.
- Bij het ophalen en wegbrengen van de leerling – zoveel als redelijkerwijs mogelijk - toezicht houdt op de overige leerlingen in het voertuig.
- Erop toeziet dat de leerling daadwerkelijk naar binnen gaat, dan wel opgevangen wordt door een ouder of een medewerker van de school/instelling.
- Zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling is voor ouder, leerkracht, leerlingen en chauffeur zichtbaar in het voertuig aanwezig.
- Bij vertraging contact opneemt met DVG om ouders via een sms-service in te lichten.
- Helpt met bagage.
- Controleert of de juiste leerling instapt.
- Erop toeziet dat in het voertuig niet wordt gerookt, geen alcohol of andere dranken wordt genuttigd en er niet wordt gegeten.
- Zorgt voor orde en rust in het voertuig.
- Zorgt voor veilig en comfortabel vervoer.
- Het voertuig zodanig parkeert dat leerlingen niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat leerlingen toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- Toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels.
- Zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel, scootmobiel, rollator en kinderzitjes.
- Rolstoelvastzetmateriaal opbergt.

42. Ouders

Om het vervoer goed te laten verlopen is het ook van belang dat ouders een rol krijgen. Het volgende verwachten wij van ouders met betrekking tot het vervoer van hun kind:

- Ouders zorgen ervoor dat hun kind klaar is voor vertrek als de taxi aan komt rijden. De chauffeurs mogen – als de leerling er niet is - na 3 minuten wegrijden.
- Ouders zijn thuis als hun kind wordt gebracht. Treft de chauffeur niemand aan op het aangegeven adres, dan maakt hij zijn route af en in de tussentijd belt DVG met de ouders. Zijn aan het einde van de route ouders nog niet thuis en bereikbaar, dan wordt de leerling overgedragen aan de politie (zie ook paragraaf 28 "richtlijnen ouders niet thuis").
- Ouders geven mutaties door. (zie het hoofdstuk "Wijzigingen/mutaties".)
- Wordt uw kind ziek op school dan bent u als ouder verantwoordelijk voor het ophalen van uw kind. (zie het hoofdstuk "afmeldingen".)
- Ouders zorgen altijd dat de actuele gegevens bij de gemeente bekend zijn. In geval van een calamiteit kan DVG u bereiken.
- Ouders bespreken de onderstaande (gedrags)regels met hun kind. Op deze manier weten de leerlingen aan welke regels zij zich moeten houden in de taxi.
- Ouders zijn verantwoordelijk voor schade die hun kind aan de taxi of anderen toebrengt.
- Ouders zorgen (na goedkeuring van de gemeente) voor begeleiding, wanneer dit voor hun kind noodzakelijk is.
- Ouders gedragen zich respectvol en fatsoenlijk richting chauffeur/leerlingen.
- Houden ouders zich niet aan de gedragsregels dan kan dit gevolgen hebben voor de toekenning van vervoer.

43. Leerlingen

Om te zorgen voor veilig vervoer is het van belang dat leerlingen zich aan bepaalde regels houden. De leerling:

- Stapt rustig in en uit en gaat niet dringen wanneer de taxi aan komt rijden.
- Gaat zitten op de vaste plek die de chauffeur aanwijst en blijft tijdens de rit rustig zitten.
- Doet de veiligheidsgordel om en houdt deze de hele rit om.
- Gedraagt zich netjes, is aardig tegen andere leerlingen en gebruikt geen scheldwoorden of onfatsoenlijke taal.
- Blijft van andere leerlingen af.
- Luistert naar de chauffeur.
- Eet, drinkt of rookt niet in de taxi.
- Mag in de taxi geen foto's of filmpjes maken van andere leerlingen of de chauffeur.
- Heeft respect voor andermans spullen en blijft hier vanaf.
- Mag zonder toestemming van de chauffeur geen ramen of deuren open- of dicht maken.
- Blijft zitten totdat de taxi de plaats van bestemming heeft bereikt en stil staat.

Houden leerlingen zich niet aan de gedragsregels dan kan dit gevolgen hebben voor de toekenning van vervoer.

44. Scholen/instellingen

Ook scholen/instellingen spelen een rol in het zo goed mogelijk laten verlopen van het Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer. DVG heeft nauw contact met de scholen/instellingen waar de leerlingen naartoe worden gebracht. De school/instelling zorgt:

- Voor opvang als de leerlingen daar aankomen.
- Ervoor dat de leerlingen op een vastgestelde plaats wachten en draagt ze over aan de chauffeur.
- Samen met de chauffeur ervoor dat de leerlingen op tijd, zo vlot mogelijk en veilig instappen.
- Voor opvang bij lesuitval.
- Vangt de leerlingen op bij de ingang van het schoolplein/hoofdingang.

Informatie en klachten

45. Informatie

Voor algemene informatie over reismogelijkheden met het VP Flex Vervoer belt u met DVG. U kunt dit ook nalezen op de website van het VP Flex vervoer of in de brochure. Wilt u meer informatie over de beschikking Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer of over het aanvragen van vervoer of bijzondere indicaties, neem dan contact op met uw gemeente op telefoonnummer 14 0181.

46. Gevonden voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, neemt de chauffeur dit mee naar de vestiging van de vervoerder. Als uw kind iets is verloren of vergeten, bel dan met DVG. De telefonist vraagt u naar de gegevens van de leerling, de datum en tijd van de rit en eventueel de herkomst- of het bestemmingsadres. Uiteraard wordt ook genoteerd wat kwijt is met eventueel bijzondere kenmerken daarvan. De telefonist mailt deze gegevens naar de betreffende vervoerder. Deze doet zo nodig navraag bij de chauffeur van de rit of het voorwerp wel of niet gevonden is. DVG informeert u hierover en als het voorwerp is gevonden dan zijn er 2 mogelijkheden om deze bij u terug te krijgen:

- U haalt het verloren voorwerp zelf op bij de betreffende vervoerder.
- Komt dezelfde chauffeur de volgende dag weer, dan neemt deze het voorwerp mee en overhandigt deze aan u of de leerling.

47. Communicatie VP Flex vervoer

De Gemeentelijke samenwerking Voorne-Putten informeert de reiziger op verschillende manieren over het VP Flex Vervoer. Er is een website en er zijn brochures. Voor meer informatie zie www.vpflexvervoer.nl.

48. klachten

Bent u ontevreden over de dienstverlening dan meldt u uw klacht bij de Coördinator of bij de klantenservice. Dit kan op de volgende manieren:

Klantenservice & klachten:

- Telefonisch tussen 09.00 en 17.00 uur, telefoonnummer 088 – 10 50 143 (lokaal tarief)
- Digitaal via de website van het VP Flex Vervoer: www.vpflexvervoer.nl/klachten

Het is niet de bedoeling uw klacht over het VP Flex Vervoer rechtstreeks aan de gemeente of de chauffeur door te geven!

Het is belangrijk dat u de klacht binnen vier weken (28 dagen) na de gereden rit doorgeeft. De Klantenservice bevestigt per e-mail de ontvangst van uw klacht. DVG is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. DVG handelt de klacht binnen tien werkdagen na ontvangst schriftelijke af. Bij klachten over de uitvoering van een rit, wordt de DVG vervoerder bij de klachtafhandeling betrokken.

DVG kan uw klacht gegrond of ongegrond verklaren met de reden hoe zij tot dit besluit zijn gekomen. Meer informatie over de Klachtenprocedure vindt u op de website www.vpflexvervoer.nl.