

Wat kunt u verwachten van het leerlingenvervoer?

Regels en richtlijnen

Deze brochure is voor ouders/verzorgers die gebruik maken van het leerlingenvervoer van de gemeente Rotterdam. Aangepast vervoer is vervoer per taxi of rolstoelbus. Als uw kind op dit moment gebruik maakt van leerlingenvervoer, is het goed om te weten dat het leerlingenvervoer van de gemeente Rotterdam een aantal regels en richtlijnen hanteert. Dit omdat we een goede dienstverlening aan onze klanten belangrijk vinden. In deze brochure willen we u graag informeren over deze afspraken.

■ Hierop kunt u rekenen

Informatie en bereikbaarheid

- U kunt het team leerlingenvervoer bereiken per mail via leerlingenvervoer@rotterdam.nl telefonisch op telefoonnummer (010) 498 42 57. Op werkdagen van 08:30 uur tot 17:00 uur.
- Als u een vraag heeft waar wij niet direct een antwoord op kunnen geven, bellen wij u binnen een werkdag terug met het antwoord.
- Als u bij ons schriftelijke informatie aanvraagt, bijvoorbeeld een brochure of aanvraagformulier, heeft u dat binnen maximaal vier werkdagen in huis. De gevraagde informatie kan ook naar u gemaild worden.

Wachttijden vervoer

- De chauffeur haalt de kinderen thuis op en draagt ze bij de school over aan de schoolleiding. Er wordt voor gezorgd dat uw kind niet zonder begeleiding een weg hoeft over te steken.
- De kinderen worden maximaal 15 minuten voor aanvang van school afgezet.
- Na afloop van school worden de kinderen opgehaald. Alle kinderen worden thuis afgezet.
- De chauffeur rijdt zoveel mogelijk op tijd. Er wordt met u een afspraak gemaakt op welke tijd uw kind klaar moet staan. Als deze tijd met meer dan 10 minuten wordt overschreden of er is twijfel over de voortgang van de rit, kunt u altijd contact opnemen met de vervoerder.
- In het geval van ernstige vertraging neemt de chauffeur contact op met de ouders/verzorgers van de leerlingen. Daarnaast zal hij of zij melding maken bij Trevvel en hierop zal contact opgenomen worden met de school/scholen en indien nodig de afdeling leerlingenvervoer van de gemeente Rotterdam.

Veiligheid vervoer

- De chauffeur zorgt ervoor dat uw kind aan de veilige kant van de weg uitstapt.
- In het voertuig is voor elk kind een eigen zitplaats.
- De chauffeur zorgt ervoor dat de veiligheidsriem is vastgemaakt.
- De chauffeur rookt niet tijdens de rit.
- De chauffeur kan goed omgaan met kinderen. Informatie over het omgaan met de problematiek van uw kind kunt u altijd bespreken met de chauffeur.
- Als de chauffeur problemen heeft met uw kind, bespreekt de chauffeur dit duidelijk en rustig met uw kind. Als uw kind ongewenst gedrag blijft vertonen, meldt de chauffeur dit bij Trevvel. Vervolgens bespreekt Trevvel de situatie met de ouders/verzorgers en de school. Daarna wordt eventueel de gemeente Rotterdam, team leerlingenvervoer geïnformeerd.

Ziekmelden tijdens schooltijd

- Een verzoek van ouders/verzorgers of de school om leerlingen wegens b.v. ziekte eerder op te halen wordt door Trevvel niet gehonoreerd. Ouders/verzorgers zijn in dit geval zelf verantwoordelijk voor het ophalen van de leerling.
- Wanneer de leerling rolstoelafhankelijk is, of wanneer het zorgvervoer betreft kan er bij ziekte contact worden opgenomen met de afdeling leerlingenvervoer van de gemeente Rotterdam. In dat geval kan er besloten worden dat Trevvel zorgdraagt voor het thuis brengen van de leerling.

Betermelden voor ophaaltijd

- Ouders/verzorgers zijn te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het beter melden van de leerling aan Trevvel.
- De dag voordat de leerling weer opgehaald moet worden, geven ouders/verzorgers dit vóór 18:00 uur aan Trevvel door. Wanneer niet aan bovenstaande voorwaarden wordt voldaan, zijn de ouders/verzorgers zelf verantwoordelijk voor het vervoer naar school. In dat geval zal Trevvel de leerling wel 's middags naar huis brengen.

Extra eisen die gelden voor het vervoer in een minibus/schoolbus:

- De chauffeur of begeleider bezit een EHBO-diploma.
- Er worden maximaal 8 kinderen vervoerd in een minibus.

■ Dit verwachten we van u

- Ouders/verzorgers zorgen er voor dat kinderen klaarstaan op de afgesproken tijd.
- Ouders/verzorgers zorgen ervoor dat er iemand thuis is als de kinderen thuis komen / dan wel zorgen dat de ouder/ verzorger bij de opstapplaats de kinderen opwacht. Indien een ouder/verzorger niet op tijd thuis is en er daardoor meerkosten ontstaan, kunnen deze op u als ouder/verzorger worden verhaald.
- Ouders/verzorgers geven de voor het vervoer belangrijke informatie door aan de chauffeur, bijvoorbeeld dat uw kind last heeft van wagenziekte (taxipaspoort).
- Ouders/verzorgers geven veranderingen door aan de vervoerder. Als uw kind ziek is, meldt u uw kind ziek bij de vervoerder; zodra uw kind beter is, meldt u uw kind ook bij de vervoerder beter.
- Structurele wijzigingen als een verhuizing, een nieuwe school of een andere vervoersvorm moet schriftelijk worden gemeld bij leerlingenvervoer.
- Ouders/verzorgers zorgen ervoor dat kinderen zich houden aan de huisregels van de vervoerder. U kunt deze bij de vervoerder opvragen.
- Ouders/verzorgers zijn aansprakelijk voor de schade die kinderen aanrichten in de bus/taxi.
- Ouders/verzorgers zorgen ervoor dat vervoerder en gemeente een juist telefoonnummer hebben voor noodgevallen.
- Meerkosten die worden gemaakt omdat ouders/ verzorgers niet op tijd thuis of bij de opstapplaats zijn, worden op de ouders/verzorgers verhaald.
- Ouders/verzorgers zijn er verantwoordelijk voor dat kinderen een gordel om hebben en houden.
- Het bij zich dragen van een wapen/mes leidt onverwijld tot het stopzetten van het taxi/busvervoer.

Let op: indien u of uw kind zich niet houdt aan deze regels, kan de toekenning voor vervoer per taxi of rolstoelbus worden ingetrokken. Hierbij wordt het volgende protocol gevolgd.

Wanneer volgt een waarschuwingsbrief vanuit de gemeente Rotterdam?

1e klacht

Door het team leerlingenvervoer wordt contact opgenomen met de school en de ouders. Er wordt onderzocht of de klacht terecht is. Indien de klacht terecht is, wordt een 1e waarschuwingsbrief naar de ouders gestuurd.

2e klacht

De klacht wordt gecontroleerd en indien terecht wordt een 2e waarschuwingsbrief aan de ouders gestuurd. De betreffende leerling krijgt een time-out van drie dagen (de ouders moeten dan zelf zorgen dat de leerling op school komt). In deze brief wordt tevens aangegeven dat bij de eerstvolgende klacht het vervoer definitief gestopt wordt.

3e klacht

Na uitvoerig onderzoek wordt besloten of het vervoer van deze leerling definitief wordt stopgezet.

Gedrag ouders/verzorgers

Er kunnen ook andere situaties zijn die ervoor zorgen dat het vervoer wordt opgeschort, bijvoorbeeld problematisch gedrag van ouders/verzorgers richting een taxi-chauffeur of andere leerlingen in het vervoer. Trevvel zal in deze gevallen contact opnemen met de ouders/verzorgers om de gebeurtenissen te onderzoeken. Gedurende dit onderzoek zal er maximaal drie schooldagen geen vervoer voor de leerling zijn. Het team leerlingenvervoer van de gemeente Rotterdam, Trevvel, school en ouders proberen gezamenlijk een oplossing te vinden. Als het niet lukt om binnen de drie schooldagen tot een oplossing te komen, kan het vervoer in overleg met de gemeente langer worden opgeschort.

Wanneer volgt een waarschuwingsbrief vanuit de gemeente Rotterdam?

1e klacht

Door het team leerlingenvervoer wordt contact opgenomen met de school en de ouders. Er wordt onderzocht of de klacht terecht is. Indien de klacht terecht is, wordt een 1e waarschuwingsbrief naar de ouders gestuurd.

2e klacht

De klacht wordt gecontroleerd en indien terecht wordt een 2e waarschuwingsbrief aan de ouders gestuurd. De betreffende leerling krijgt een time-out van drie dagen (de ouders moeten dan zelf zorgen dat de leerling op school komt). In deze brief wordt tevens aangegeven dat bij de eerstvolgende klacht het vervoer definitief gestopt wordt.

3e klacht

Na uitvoerig onderzoek wordt besloten of het vervoer van deze leerling definitief wordt stopgezet.

■ Regels van scholen

- De school brengt het team leerlingenvervoer op de hoogte van alle vakanties, studiedagen, schooltijden e.d.
- De school zorgt ervoor dat er opvang is als de kinderen daar aankomen.
- De school zorgt ervoor dat de kinderen direct na de les op een vastgestelde plaats wachten en draagt ze over aan de chauffeur. Vervoersbedrijven en het team leerlingenvervoer streven ernaar de leerling zo goed mogelijk te begeleiden. Eventuele aanmerkingen kunt u altijd met de vervoerder of het team leerlingenvervoer van de gemeente Rotterdam bespreken.

■ Heeft u klachten?

Het vervoersbedrijf besteedt grote zorg aan de uitvoer van het leerlingenvervoer. Toch kan het gebeuren dat u niet 100% tevreden bent. In dat geval kunt u uw klacht rechtstreeks doorgeven aan het vervoersbedrijf dat zorgt voor het vervoer van uw kind. U kunt contact opnemen met vervoerder Trevvel via het telefoonnummer (088) 130 30 80 of per mail via leerlingenvervoer@trevvel.nl.

Het vervoersbedrijf onderneemt onmiddellijk actie naar aanleiding van uw klacht. Als er geen directe actie vereist is, hoort u binnen tien werkdagen na ontvangst van uw klacht op welke manier het vervoersbedrijf uw klacht wil afhandelen en in de toekomst wil voorkomen.

Als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u contact opnemen met het team leerlingenvervoer, telefonisch bereikbaar tussen 8:30 uur en 17:00 uur via het telefoonnummer (010) 498 42 57 of mailen naar leerlingenvervoer@rotterdam.nl. Uiterlijk binnen vijf werkdagen hoort u hoe uw klacht wordt afgehandeld. Zo nodig krijgt u hierover een schriftelijk voorstel.

■ Graag horen wij uw mening

In deze brochure staan de kwaliteitseisen die wij aan ons werk stellen. U mag ons daaraan houden. Als u vindt dat wij onze regels en richtlijnen niet waarmaken, horen wij dat graag. U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen bij team leerlingenvervoer.

Adresgegevens:

Gemeente Rotterdam

Team Leerlingenvervoer

Postadres: Postbus 70014

3000 KS Rotterdam

Bereikbaar via telefoonnummer (010) 498 42 57

E-mail: leerlingenvervoer@rotterdam.nl

Rotterdam.nl/loket/leerlingenvervoer/

U komt dagelijks in aanraking met de dienstverlening van de gemeente Rotterdam. Duizenden medewerkers zijn op allerlei terreinen voor u aan het werk. Het gemeentebestuur wil deze dienstverlening verbeteren en goed laten aansluiten op uw wensen. Uw mening over de dienstverlening wordt zeer op prijs gesteld.

Privacy

De gemeente gaat zorgvuldig om met uw gegevens.

Meer leest u hierover op Rotterdam.nl/privacy.