



Leerlingenvervoer Gemeente Leeuwarden



WITTEVEEN
MOBILITEITSGROEP

Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Communicatie via de leerlingenvervoer webapp en het ouderportaal	4
2.1 Het verschil tussen de leerlingenvervoer webapp en het ouderportaal	4
3. Afspraken over het leerling- en jeugdwetvervoer	5
3.1 Ophalen en thuisbrengen	5
3.2 Wat mag u verwachten van de chauffeur?	5
3.3 Wat verwachten wij van uw kind?	5
3.4 Wat verwachten wij van ouder(s)/verzorger(s)?	5
4. Veilig onderweg	7
5. Duurzaam vervoer	8
6. Waar kunt u terecht met een vraag of klacht?	9
7. Webapp en ouderportaal voor leerlingenvervoer	10
7.1 Inloggen	11
7.2 Hoofdmenu	12
7.3 Planning/route	13
7.4 Afwezigheid doorgeven	13
7.5 Betermelding doorgeven	14
7.6 Een klacht doorgeven	14
7.7 Gegevens wijzigen	15
7.8 Uitloggen	15

1. Voorwoord

Het schooljaar 2023-2024 verzorgt Taxi Witteveen het Leerlingenvervoer voor de gemeente Leeuwarden. In deze folder staan de belangrijkste afspraken voor het Leerlingenvervoer. En waar u terecht kunt met vragen of klachten.

Wij stellen de leerling centraal in ons vervoer. Wij zijn klantgericht en vinden continuïteit en rust belangrijk. Onze voertuigen zijn schoon, comfortabel en goed toegankelijk. Voor het leerlingenvervoer gebruiken wij voertuigen die voldoen aan de laatste veiligheidseisen en milieueisen.

Samen met de gemeente willen we het vervoer duurzaam maken. Dat is goed voor het milieu en ons klimaat. Taxi Witteveen gebruikt daarom voor het Leerlingenvervoer in de gemeente Leeuwarden elektrische voertuigen.

Voor de start van het schooljaar stelt de chauffeur zich aan de leerlingen en ouders/verzorgers voor. Dat is het moment waarop u belangrijke dingen voor het vervoer van uw kind bespreekt.

We kijken uit naar een prettige samenwerking!

Met vriendelijke groet,

Ronald Lenters
Directeur Taxi Witteveen



2. Communicatie via de leerlingenvervoer webapp en het ouderportaal

Om eenvoudig, goed en via korte lijnen te kunnen communiceren over het leerling- en jeugdigenvervoer vragen wij u gebruik te maken van onze digitale toepassingen; de leerlingenvervoer webapp of het ouderportaal. Met beide toepassingen kunt u de routetijden van de leerling/jeugdige realtime bekijken en heel eenvoudig afwezigheid door ziekte of een vrije dag in een handomdraai aan ons doorgeven. Wij hopen dat u veel plezier en gemak ervaart van deze zeer gebruikersvriendelijke toepassingen.

2.1 Het verschil tussen de leerlingenvervoer webapp en het ouderportaal

De leerlingenvervoer webapp is de mobiele versie van het ouderportaal. De leerlingenvervoer webapp is op maat gemaakt voor mobiele apparaten, zoals een smartphone en tablet. Dat betekent dat het beeld zich aanpast aan de grootte van het beeldscherm. Elke pagina die u ziet, is daardoor prettig leesbaar.

Het ouderportaal is geschikt gemaakt voor apparaten met een groter beeldscherm, zoals een laptop of desktop computer.

Met beide digitale toepassingen kunt u, waar u ook bent, het vervoer van de leerling/jeugdige volgen en beheren.

Voor instructies over de leerlingenvervoer webapp en het ouderportaal verwijzen wij u naar Bijlage 1 van deze brochure.



3. Afspraken over het leerlingenvervoer

3.1 Ophalen en thuisbrengen

De chauffeur haalt uw kind thuis bij de voordeur op.
Bij een flat of instelling is de (centrale) hal of receptie de ophaalplek.

Als uw kind niet klaarstaat wacht de chauffeur maximaal 2 minuten.
Is uw kind er dan nog niet? Dan belt de chauffeur het afgesproken telefoonnummer om te informeren waar uw kind is. Neemt er niemand de telefoon op? Dan vervolgt de chauffeur de route. U moet dan zelf uw kind naar school brengen.

De voertuigen rijden altijd dezelfde route op vaste tijden. Als er iets verandert voor uw kind dan geven we dat aan u door. Uw kind komt maximaal 15 minuten voor het begin van de lessen op school aan.

Bij het thuisbrengen zet de chauffeur uw kind af bij de voordeur of de (centrale) hal of receptie. De chauffeur wacht met weggrijden tot uw kind binnen is.

3.2 Wat mag u verwachten van de chauffeur?

De chauffeur

- Stelt zich persoonlijk voor aan u en uw kind.
- Parkeert het voertuig zo dat uw kind aan de stoepkant kan in- en uitstappen.
- Helpt bij het in- en uitstappen.
- Zorgt dat uw kind veilig kan in- en uitstappen en niet alleen de weg oversteekt.
- Controleert of alle kinderen een veiligheidsgordel dragen.
- Gaat pas rijden als alle kinderen op hun vaste plek zitten.
- Neemt alleen kinderen mee die op de lijst van zijn route staan.
- Heeft altijd de (digitale) lijst van de route mee, met de namen van de kinderen, adressen en belangrijke telefoonnummers.
- Controleert als een kind in een rolstoel wordt vervoerd of de

rolstoel veilig is volgens de code 'veilig vervoer rolstoelinzittenden' (VVR). Dit is te herkennen aan de haaksymbolen op de rolstoel.

- Rijdt de rolstoel in en uit het voertuig en zet deze op de juiste manier vast.
- Haalt de sleutels uit het contact als hij of zij uit het voertuig gaat.
- Zorgt ervoor dat hij altijd zicht heeft op het voertuig en de kinderen.
- Mag alleen de radio, portieren, ramen en de rolstoellift bedienen.
- Heeft een certificaat Levensreddend Handelen, maar mag geen medische handelingen verrichten, zoals toedienen van medicijnen.
- Handhaaft de rust en orde in het voertuig.
- Waarschuwt bij vertraging van meer dan 15 minuten de contactpersoon van school en/of de ouders/verzorgers.

3.4 Wat verwachten wij van uw kind?

Uw kind

- Luistert naar de chauffeur.
- Blijft tijdens de rit zitten op de vaste plek.
- Houdt de veiligheidsgordel tijdens de hele rit om.
- Eet, snoept, drinkt of rookt NIET tijdens de rit.
- Komt niet aan andere kinderen en hun spullen.
- Komt niet aan de bediening van de radio, portieren, ramen en de rolstoellift.

Houdt uw kind zich niet aan de regels?

Zijn er problemen op de reis naar school? Dan meldt de chauffeur dit direct bij de contactpersoon van de school. Zijn er problemen op de reis van/naar school? Dan bespreekt de chauffeur dit direct bij aankomst met de ouder(s)/verzorger(s).



Bij herhaling meldt de chauffeur dit bij de coördinator van het Leerlingenvervoer van Taxi Witteveen. De coördinator bespreekt dit met de gemeente en zoekt in overleg met de gemeente een oplossing. Bij herhaling kan de gemeente besluiten het leerlingenvervoer voor uw kind te stoppen. U als ouder/verzorger bent dan zelf verantwoordelijk voor het vervoer van uw kind.

3.5 Wat verwachten wij van ouders/verzorgers?

Wat verwachten wij van ouders/verzorgers?

De ouders/verzorgers:

- Bespreken met hun kind wat de regels in de taxi zijn.
- Zorgen dat hun telefoonnummer en e-mailadres bekend is bij Taxi Witteveen.
- Zorgen zelf voor een kinderzitje of zitverhoger bij kinderen jonger dan 4 jaar.
- Zorgen zelf voor een op maat gemaakt hulpmiddel als dat nodig is voor het vervoer.
- Houden rekening met de ophaal- en thuisbrengtijden van hun kind
- Zorgen ervoor dat hun kind klaar staat voordat de chauffeur komt om hun kind op te halen.
- Zorgen ervoor dat er iemand thuis is voordat de chauffeur komt om hun kind thuis te brengen.
- Geven belangrijke informatie over hun kind aan de chauffeur.
- Zijn verantwoordelijk voor de kosten van de schade die hun kind veroorzaakt. Bijvoorbeeld aan het voertuig of (spullen van) een ander kind.

Wijzigt het ophaaladres of brengadres voor het leerlingenvervoer van uw kind?

Geef dit dan minimaal 2 weken van te voren door aan de afdeling Leerlingenvervoer van de gemeente. Alleen met toestemming van de gemeente mag een chauffeur een kind op een ander adres ophalen of brengen.

Bijvoorbeeld bij verandering:

- Van het ophaaladres door een verhuizing.
- Van de school of een stage.
- Van de opvang na school.



4. Veiligheid onderweg

Is het niet veilig om te rijden? Zoals bij ernstige gladheid, veel sneeuw of hevige storm? Dan bespreekt Taxi Witteveen dit met de gemeente. De gemeente besluit dan of het Leerlingenvervoer wel of niet door gaat.

Wordt er niet gereden? Dan neemt Taxi Witteveen contact met u op. Telefonisch, via SMS en/of via het ouderportaal. Dit kan ook later zijn dan de afgesproken ophaaltijd.

Er kunnen tijdens de route onverwachte onveilige situaties zijn die vragen om directe actie. Dat noemen we een calamiteit. We werken dan volgens een calamiteitenplan. Daarbij is altijd de veiligheid van de kinderen ons uitgangspunt. Uw kind kan daardoor later worden thuisgebracht of later op school worden gebracht dan de afgesproken brengtijd.

Calamiteitenplan

Wat te doen in geval van..



MEDISCH NOODGEVAL

- Vervittig de hulpdiensten, bel 112
- Blijf kalm en meldt duidelijk: Wie, wat, waar.
- Blijf bij het slachtoffer en breng indien mogelijk de eerste zorg toe.



BRAND

1. MELDEN

- Druk de brandmelder in.
- Vervittig de hulpdiensten, bel 112.
- Blijf kalm en meldt duidelijk: Wie, wat, waar.

2. BLUSSEN

- Indien mogelijk, probeer te blussen.
- Zorg voor uw eigen veiligheid bij het blussen.



EVACUATIE

1. EVACUEREN

- Sluit alle ramen en deuren.
- Schakel alle elektrische toestellen uit.
- Begeef u naar de dichtstbijzijnde nooduitgang
- Volg de aangegeven evacuatieborden
- Gebruik de trap niet de lift



2. VERZAMELEN

- Begeef u naar de aangegeven inzamelplaats.

6. Waar kunt u terecht met een vraag of klacht?

Heeft u vragen of een klacht over het leerlingenvervoer? Dan kunt u dit doorgeven via de webapp, het ouderportaal of via telefonisch contact. Hierdoor kunnen wij u sneller helpen. Onze vervoerscoördinator beantwoordt uw vraag en onze klachtencoördinator behandelt uw klacht.

Algemene vragen stelt u via het e-mailadres: Leeuwarden@taxiwitteveen.nl

Wat doet de vervoerscoördinator?

De vervoerscoördinator:

- Staat u vriendelijk en servicegericht te woord.
- Plant de routes voor het leerlingenvervoer
- Heeft contact met de gemeente over het leerlingenvervoer
- Zorgt dat u een vertraging ziet in de webapp en het ouderportaal.
- Krijgt een bericht als uw kind zich niet aan de regels in de taxi houdt.
- Beantwoordt telefonisch of via de mail uw vraag.
- Belt u terug als een terugbelverzoek invult of doorgeeft.

Wat doet de klachtencoördinator?

De klachtencoördinator:

- Staat u vriendelijk en servicegericht te woord.
- Belt u om uw klacht persoonlijk te bespreken.
- Zorgt ervoor dat u binnen 3 werkdagen een antwoord op uw klacht ontvangt.
- Zorgt voor een goede klachtafhandeling en dat de klacht naar tevredenheid wordt opgelost.
- Vraagt of u tevreden bent over de afhandeling van uw klacht.



6. Webapp en ouderportaal voor leerlingenvervoer

Gebruik onze webapp of het ouderportaal voor het leerlingenvervoer om eenvoudig en snel met ons te communiceren.

De inhoud van de app en het ouderportaal is hetzelfde.
Hierin meldt u bijvoorbeeld de afwezigheid van uw kind door ziekte of een vrije dag.
Ook ziet u hierin de tijd van de route van uw kind.

De app is speciaal voor mobiele apparaten als een smartphone of tablet.
Dat betekent dat het beeld zich aanpast aan de grootte van het beeldscherm.
Daardoor is elke pagina in de app prettig leesbaar.

Het ouderportaal is voor apparaten met een groter beeldscherm als een laptop of computer.



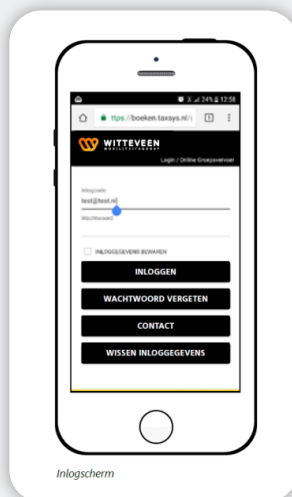
Instructies leerlingenvervoer webapp en het ouderportaal

7.1 Inloggen

Leerlingenvervoer webapp

1. U gaat in de webbrowser van uw smartphone of tablet naar dit webadres: <https://boeken.taxsys.nl/gvpapp/?company=g-wtv>
2. Log in met het e-mailadres waarop u bericht heeft ontvangen van Taxi Witteveen. Het e-mailadres vult u in onder het kopje **INLOGCODE**.
3. Nadat u uw e-mailadres heeft ingevoerd, drukt u op de knop **WACHTWOORD VERGETEN**.
4. Op het e-mailadres dat u heeft opgegeven, ontvangt u een wachtwoord. Dit wachtwoord vult u in onder het kopje **WACHTWOORD**.

Als u correct heeft ingelogd, krijgt u het menuscherm te zien.

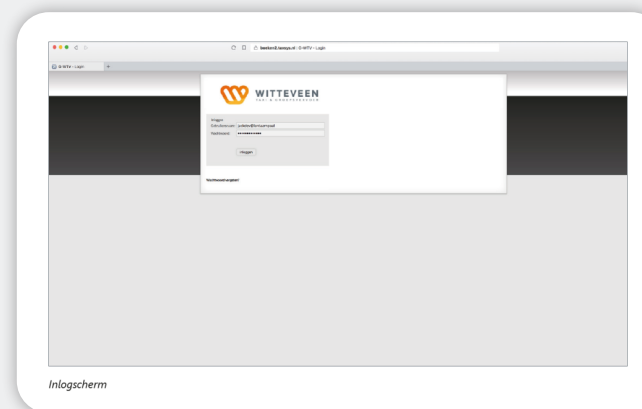


Inlogscherm

Het ouderportaal

1. U gaat in de webbrowser (zoals Google Chrome, Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox of Apple Safari) naar dit webadres: <https://boeken2.taxsys.nl/taxsys/?company=G-WTV>
2. Log in met het e-mailadres waarop u bericht heeft ontvangen van Taxi Witteveen. Het e-mailadres vult u in onder het kopje **INLOGCODE**.
3. Nadat u uw e-mailadres heeft ingevoerd, drukt u op de knop **WACHTWOORD VERGETEN**.
4. Op het e-mailadres dat u heeft opgegeven, ontvangt u een wachtwoord. Dit wachtwoord vult u in onder het kopje **WACHTWOORD**.

Als u correct heeft ingelogd, krijgt u het HOME-scherm te zien.



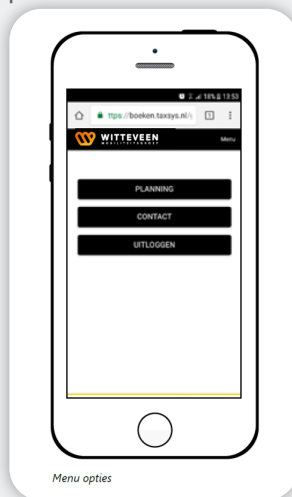
Inlogscherm



7.2 Hoofdmenu

Leerlingenvervoer webapp

Nadat u bent ingelogd, komt u in het hoofdmenu. In het hoofdmenu heeft u 3 opties:



1. PLANNING

Deze knop geeft u toegang tot de routes van de leerling/jeugdige. Via deze knop kunt u uw zoon of dochter ook ziek- of betermelden.

2. CONTACT

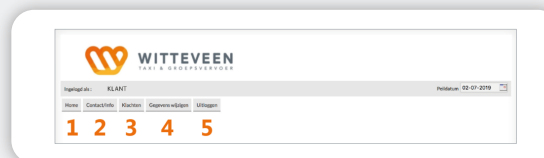
Via deze knop komt u in het contactscherm. U kunt een e-mail sturen naar de taxicentrale of rechtstreeks bellen met de vervoerscoördinator vanuit de webapp.

3. UITLOGGEN

Via deze knop logt u uit en verlaat u de webapp.

Het ouderportaal

Nadat u bent ingelogd, komt u in het hoofdmenu. In het hoofdmenu heeft u 5 opties:



1. HOME

Via deze functie heeft u inzage in algemene informatie van de leerling/jeugdige. Ook kunt u geplande ritten bekijken en ziek- en betermeldingen doorgeven.

2. CONTACT/INFO

Met deze functie kunt u vanuit het ouderportaal berichten versturen naar Taxi Witteveen.

3. KLACHT

Met deze functie kunt u klachten of opmerkingen doorgeven. Ook kunt u de status van klachten volgen.

4. GEGEVENS WIJZIGEN

Wilt u uw telefoonnummer, e-mailadres of uw wachtwoord wijzigen? Dan gebruikt u deze functie.

5. UITLOGGEN

Met deze functie verlaat u het ouderportaal.

7.3 Planning/route

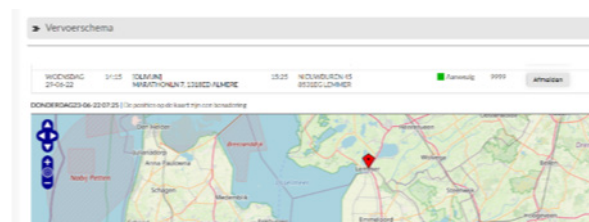
Leerlingenvervoer webapp

Via de optie **PLANNING** kunt u de (geplande) ritten en route van de leerling/jeugdige bekijken.



Het ouderportaal

Via de optie **HOME** scrollt u naar de titelbalk met **VERVOERSSCHEMA**. Wanneer u op de rit klikt, verschijnt er een kaart met de route in beeld.



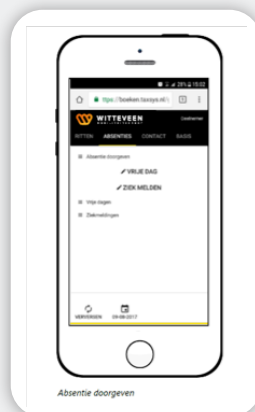
7.4 Afwezigheid doorgeven

Leerlingenvervoer webapp

Is de leerling/jeugdige ziek? En wilt u doorgeven dat de leerling/jeugdige niet meegaat?

1. Ga naar het blad **ABSENTIES**.
2. Klik op **ZIEKMELDEN**.
3. Klik op **BEVESTIGEN**.

De leerling/jeugdige is ziekgemeld. De chauffeur ontvangt automatisch bericht.

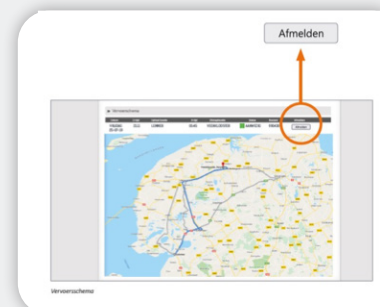


Het ouderportaal

Is de leerling/jeugdige ziek? En wilt u doorgeven dat de leerling/jeugdige niet meegaat?

1. Ga naar de functie **HOME**.
2. Scroll naar de titelbalk met **VERVOERSSCHEMA**.
3. Klik op de knop **AFMELDEN** achter de route.
4. Klik de knop **ZIEKMELDING VERWERKEN**.

De leerling/jeugdige is ziekgemeld. De chauffeur ontvangt automatisch bericht.



7.5 Betermelding doorgeven

Leerlingenvervoer webapp

Is de leerling/jeugdige weer beter? Dan meldt u de leerling/jeugdige op deze wijze beter:

1. Ga naar het blad **ABSENTIES**.
2. Klik op **BETERMELDEN**.
3. Kies de datum waarop de leerling/jeugdige weer meereist. (Doet u dit alstublieft op tijd).
4. Klik op **BOEKEN**.

De leerling/jeugdige is beter gemeld. De chauffeur ontvangt automatisch bericht.

Het ouderportaal

Is de leerling/jeugdige weer beter? Dan meldt u de leerling/jeugdige op deze wijze beter:

1. Klik op de functie **HOME**.
2. Scroll naar de titelbalk met **AFWEZIGHEID MELDEN**.
3. Kies de datum waarop de leerling/jeugdige weer meereist. (doet u dit alstublieft op tijd).
4. Klik op de knop **BETERMELDING VERWERKEN**.

De leerling/jeugdige is beter gemeld. De chauffeur ontvangt automatisch bericht.

7.6 Een klacht doorgeven

Leerlingenvervoer webapp

Via de knop **CONTACT** kunt u vanuit de webapp op de knop **KLACHT INDIENEN** klikken. U kunt dan rechtstreeks een mail sturen om een klacht te melden.

Uw bericht komt automatisch terecht bij de klachtencoördinator die zo snel mogelijk contact met u opneemt.

Het ouderportaal

1. Klik op de functie **KLACHTEN**.
2. Klik op de knop **NIEUWE KLACHT** melden.
3. In het formulier dat verschijnt, vult u alle gevraagde gegevens in (zie de afbeelding hiernaast).
4. Klik op de knop **KLACHT** versturen.

Uw bericht komt automatisch terecht bij de klachtencoördinator die zo snel mogelijk contact met u opneemt.

Nadat uw klacht is ingediend, verschijnt uw klacht in het klachtenoverzicht. In dit overzicht kunt u de status van uw klacht volgen.

7.7 Gegevens wijzigen

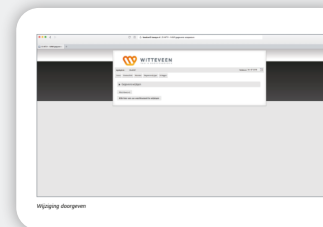
Leerlingenvervoer webapp

Het tabblad **BASIS** toont u alle relevante persoonsgegevens van uw leerling / jeugdige.



Het ouderportaal

1. Klik op de functie **GEGEVENS WIJZIGEN**.
2. Onder de titelbalk **GEGEVENS WIJZIGEN** heeft u 3 opties. U kunt een extra telefoonnummer opgeven of uw telefoonnummer wijzigen. U kunt uw huidige e-mailadres vervangen door een nieuw e-mailadres en kunt uw wachtwoord wijzigen waarmee u inlogt op het ouderportaal.
3. Met de knop **AANPASSEN** voert u de wijziging door.

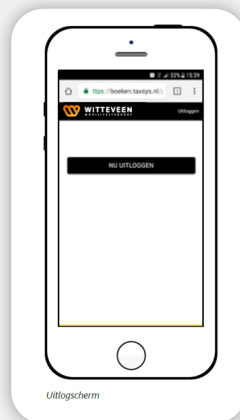


De veranderingen die u aanbrengt, zijn gelijk van kracht. U hoeft verder geen actie meer te ondernemen.

7.8 Uitloggen

Leerlingenvervoer webapp

Via de menu-knop **UITLOGGEN** verlaat u de webapp. Wanneer u op de knop **NU UITLOGGEN** drukt, wordt u automatisch uitgelogd.



Het ouderportaal

In de menubalk klikt u op de functie **UITLOGGEN**. U wordt direct uitgelogd.

