



BROCHURE
LEERLING-
JEUGDWETVERVOER

GEMEENTE DRONTEN



WITTEVEEN
MOBILITEITSGROEP



gemeente
dronten

INHOUDSOPGAVE

1. VOORWOORD	PAG. 3
2. COMMUNICATIE	PAG. 4
2.1. GROEPSVERVOER APP & OUDERPORTAAL	PAG. 4
3. DE AFSPRAKEN OVER HET LEERLINGENVERVOER	PAG. 4
4. CONTACTGEGEVENS	PAG. 7
5. CALAMITEITENPROTOCOL	PAG. 8

1. VOORWOORD

Hartelijk Welkom

Al meer dan 105 jaar zorgt Witteveen Mobiliteitsgroep ervoor dat mensen zich in vrijheid kunnen bewegen. Als onderdeel van de Witteveen Mobiliteitsgroep heeft Taxicentrale Witteveen zich volledig gespecialiseerd in doelgroepenvervoer. Dagelijks brengen onze uitstekend opgeleide chauffeurs de leerlingen met liefde van A naar B. Dat doen we met hartstocht, open armen, gezonde ambitie en door samenwerking. De focus om onze passie elke dag waar te maken, is in ons DNA verweven.

Wij dagen onszelf elke dag uit om onze werkzaamheden nog beter, innovatiever en duurzamer uit te voeren. Om deze doelen te kunnen bereiken voeren we diverse keurmerken, zoals ISO en TX-keur om onze kwaliteit te kunnen waarborgen.

Vanaf schooljaar 2021-2022 blijft Taxicentrale Witteveen het Leerlingen- en jeugdwetvervoer van Gemeente Dronten verzorgen. In deze brochure willen we u op de hoogte brengen van de (spel)regels en de wetenswaardigheden binnen dit vervoerscontract. Tevens leggen we u uit waar u terecht kunt met vragen omtrent het vervoer.

In onze samenwerking stellen we de leerling centraal en zijn we op zoek naar een hoge mate van continuïteit, rust en reizigerstevredenheid. Dit doen we door een klantgerichte uitvoering. De voertuigen die worden ingezet zijn schoon, comfortabel en goed toegankelijk voor de doelgroep die wij vervoeren. Voor het leerlingen- en jeugdwetvervoer maken wij gebruik van voertuigen die voldoen aan de laatste milieu- en veiligheidseisen.

In de laatste week voor de start van het schooljaar stelt de (vaste)chauffeur zich persoonlijk aan u en uw kind voor. Dat is het moment waarop u als ouder en/of verzorger specifieke zaken over het vervoer van uw kind kunt doornemen. We kijken uit naar een prettige samenwerking.

Met vriendelijke groeten,

Ronald Lenters
Taxicentrale Witteveen

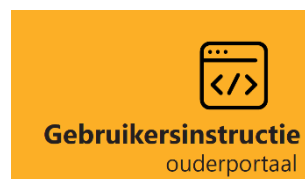
2. COMMUNICATIE

Het leerlingenvervoer moet vlot en goed georganiseerd verlopen. Vertragingen zijn voor alle betrokken partijen ongewenst. Vooral voor de leerlingen die zekerheid en regelmaat nodig hebben. Regelmaat vinden we erg belangrijk. Toch zal een verandering zo nu en dan onvermijdelijk zijn. In deze gevallen nemen wij u altijd contact met u op.

Maar u kunt uiteraard ook contact met ons opnemen. Bijvoorbeeld als u vragen heeft. Als u uw kind wilt ziek-melden. Of als u een klacht wilt doorgeven.

2.1 GROEPSVERVOER APP & OUDERPORTAAL

Wij bieden u handige digitale services: Ouderportaal/Webapp. Met deze services rijdt u digitaal mee op de route. U kunt via deze handige digitale toepassingen de routetijden van uw kind bekijken. Ook kunt u in een paar klikken uw kind vrij-, ziek- en beter-melden. Wij verwachten dat u veel plezier en gemak ervaart van deze digitale services. Een brochure met een gebruikersinstructie voor het Ouderportaal en de groepsvervoer App ontvangt u separaat van ons.



Snel van start met we de **Leerlingenvervoer App**? Volg dan de stappen hieronder:

1. Klik op deze link: <https://boeken.taxsys.nl/gvpapp/?company=g-wtv>
2. Vul uw e-mailadres in bij inlogcode
3. Vraag uw wachtwoord op via de knop **WACHTWOORD VERGETEN**.
4. Vul het wachtwoord in dat u heeft ontvangen.
5. Klik op de knop **INLOGGEN**.

3. DE AFSPRAKEN OVER HET LEERLINGEN- EN JEUGDWETVERVOER

- Wij halen de kinderen altijd op het afgesproken adres op en zetten ze ook altijd op het vaste (afgesproken) adres af.
- De voertuigen rijden altijd dezelfde route op vaste tijden. Als er iets wijzigt dan geven we dat aan u door.
- Het schema is zo opgesteld dat de leerlingen maximaal 15 minuten voor aanvang op de school aankomen.
- De chauffeur heeft altijd de (digitale) routelijst bij zich, met daarbij de lijst van namen, adressen en belangrijke telefoonnummers.
- Wanneer leerlingen zich tijdens de rit naar school ongewenst gedragen, zal de chauffeur dit direct melden bij de contactpersoon van de school. Zijn er problemen op de reis naar huis dan overlegt de chauffeur dit direct bij aankomst met de ouder(s)/verzorger(s). Bij herhaling zal de chauffeur hiervan melding maken bij de vervoerscoördinator van Taxicentrale Witteveen. De coördinator zoekt in overleg met de opdrachtgever naar een oplossing.
- Alle voertuigen zijn rookvrij.



OPHALEN EN THUISBRENGEN

Ophalen

- De chauffeur haalt de leerling op bij de afgesproken centrale opstapplaats of thuis bij de voordeur. Bij een flat of instelling geldt de hal of de (centrale) receptie als de ophaalplek.
- Indien de leerling niet klaarstaat wacht de chauffeur maximaal 2 minuten. Als de leerling er dan nog niet is, informeert hij eerst waar de leerling is. Daarvoor gebruikt hij het afgesproken telefoonnummer. Als dit niet wordt beantwoord, vervolgt de chauffeur de route. U dient dan zelf uw kind naar school te brengen.

Thuisbrengen

Bij het terugbrengen zet de chauffeur de leerling af bij de afgesproken centrale opstapplek of de voordeur. Hij wacht met weggrijden tot de leerling binnen is.

WAT MAG U VERWACHTEN VAN DE CHAUFFEUR?

Van de chauffeur mag u het volgende verwachten:

- De chauffeur stelt zich persoonlijk voor aan u en uw kind.
- De chauffeur draagt zorgt dat de leerlingen veilig in- en uit kunnen stappen en dat ze niet alleen de weg oversteken. De chauffeur parkeert het voertuig zo dat leerlingen aan de stoepkant kunnen uitstappen.
- De chauffeur helpt bij het in- en uitstappen en is verantwoordelijk voor de veiligheid van de kinderen.
- De chauffeur gaat pas rijden als alle leerlingen op hun vaste plek zitten. Ook controleert de chauffeur of alle leerlingen een veiligheidsgordel dragen.
- De chauffeur neemt alleen leerlingen mee die op de leerlingenlijst vermeld staan.
- De chauffeur rijdt de rolstoelen in en uit de bus en zet deze op de juiste wijze vast. De rolstoelen dienen te voldoen aan de Code VVR (ISO 7176-19), te herkennen aan de haaksymbolen op de rolstoel.
- De chauffeur neemt de sleutels uit het contact, wanneer hij of zij de bus verlaat. De chauffeur zorgt ervoor dat hij altijd zicht heeft op de bus en houdt toezicht op de leerlingen.
- De chauffeur is de enige die de radio, portieren, ramen en de rolstoellift mag bedienen.
- De chauffeur is in het bezit van het certificaat Levensreddend Handelen, maar mag geen medische handelingen verrichten. Zoals het toedienen van medicijnen.
- De chauffeur handhaaft de rust en orde in het voertuig.
- De chauffeur waarschuwt bij vertraging de contactpersoon van school en de ouders/verzorgers.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN DE LEERLING?

Van de leerling verwachten wij dat:

- Hij/zij luistert naar de chauffeur.
- Hij/zij op de vaste plek blijft zitten en de veiligheidsgordel omhoudt tijdens de gehele rit.
- Hij/zij niet eet, snoept, drinkt of rookt tijdens de rit.
- Hij/zij niet aan andere leerlingen en hun spullen komt.
- Hij/zij niet aan de bediening komt van de ramen, portieren of de rolstoellift.



Mocht de chauffeur problemen ervaren met uw kind tijdens de rit dan neemt hij/zij hierover contact met u op om dit te bespreken. Heeft dat niet het gewenste resultaat, dan wordt u uitgenodigd voor een gesprek, eventueel met de opdrachtgever erbij.

Bij herhaaldelijke meldingen kan de opdrachtgever besluiten het aangepast leerlingenvervoer te beëindigen. U als ouder bent dan zelf verantwoordelijk voor het vervoer van uw kind.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN DE OUDERS?

Van u als ouder/verzorgen verwachten wij dat:

- Uw kind klaar staat als de taxi of bus komt aanrijden.
- U rekening houdt met de geplande ophaal- en thuisbrengtijden van uw kind. U zorgt ervoor dat u uw kind opvangt.
- U niet met de chauffeur onderling regelt dat uw kind in een ander voertuig meereist. Structurele wijzigingen van een extra haal/brengadres moeten vooraf aangevraagd worden bij de opdrachtgever. Alleen als de opdrachtgever vooraf toestemming heeft gegeven, mag de chauffeur uw kind afzetten/afhalen op een ander adres.
- U relevante informatie over uw kind doorgeeft aan de chauffeur.
- Bij leerlingen jonger dan 4 jaar of leerlingen die op maat gemaakte hulpmiddelen nodig hebben zorgt u zelf voor een zitverhoger of kinderzitje (indien nodig).
- U schade die uw kind heeft aangericht aan het vervoermiddel, aan een persoon of zijn/haar bezittingen, voor uw rekening neemt.
- Uw telefoonnummer en e-mailadres zowel bij de opdrachtgever als bij de vervoerders bekend zijn.
- U met uw kind bespreekt hoe hij of zij zich dient te gedragen in de taxi.

WAT KUNT U VERWACHTEN VAN DE VERVOERSCOÖRDINATOR?

Van de vervoerscoördinator mag u verwachten dat u:

- vriendelijk en servicegericht te woord wordt gestaan.
- wordt gebeld als de taxi vertraagd is of de vertraging zichtbaar is in de app/portaal.
- wordt geïnformeerd als uw kind ongewenst gedrag vertoont.
- wordt terugbelt als u een terugbelverzoek invult of doorgeeft.

WAT KUNT VERWACHTEN VAN DE KLACHTENCOÖRDINATOR?

Van de klachtencoördinator mag u verwachten dat u:

- vriendelijk en servicegericht te woord wordt gestaan.
- wordt gebeld om uw klacht persoonlijk te bespreken.
- binnen 3 werkdagen een antwoord ontvangt.
- een goede klachtafhandeling krijgt en de klacht naar tevredenheid wordt opgelost.
- wordt gevraagd of u tevreden bent over de afhandeling van uw klacht.

4. CONTACTGEGEVENS

Wijzigingen/Afmeldingen

Een **incidentele wijziging**: gaat uw kind niet mee met de taxi door bijv. ziekte ? Dan kunt u via de app van Leerlingenvervoer deze wijziging/afmelding doorvoeren. De chauffeur krijgt dan direct een melding dat uw kind niet mee gaat. Indien u geen gebruik maakt van de app, kunt u ook bovenstaande wijzigingen doorgeven aan onze afdeling Leerlingenvervoer, te bereiken op:

Telefoon: 0514-533020

E-mail: Dronten@taxiwitteveen.nl

U heeft een klacht?

Hoewel wij ons uiterste best doen om klachten te voorkomen, vernemen wij het graag zo snel mogelijk als u ontevreden bent over onze dienstverlening. Uw klacht helpt ons herhaling te voorkomen en verbeteringen door te voeren. U kunt uw klacht indienen via het Ouderportaal/Webapp of versturen per e-mail naar klachtllv@taxiwitteveen.nl. Op dezelfde dag dat wij uw klacht ontvangen, sturen wij u binnen kantooruren een ontvangstbevestiging waarin staat wat we verder aan actie gaan ondernemen.

Structurele wijziging(en):

Een structurele wijziging, bijvoorbeeld wijziging van woonadres in verband met verhuizing of verandering van school geeft u minimaal 2 weken van te voren door aan de afdeling Leerlingenvervoer van Gemeente Dronten.



5. CALAMITEITENPROTOCOL

Wat te verwachten en te doen bij een calamiteit?

- Indien er zich een calamiteit voordoet (bijvoorbeeld ernstige gladheid of sneeuwval) waardoor Taxicentrale Witteveen het niet verantwoord vindt om 's ochtends te gaan rijden, zal deze in overleg treden met de opdrachtgevers van de gemeenten. De opdrachtgever neemt dan het uiteindelijke besluit om wel of niet te gaan rijden. Dit besluit wordt natuurlijk genomen met het oog op de veiligheid van de leerlingen.
- Als er niet gereden wordt, zal de Taxicentrale Witteveen contact met u opnemen, dit kan zelfs op een moment zijn dat later ligt dan de afgesproken ophaaltijd.

Er kunnen zich altijd situaties of omstandigheden voordoen die we niet kunnen voorzien. Hierop zal gericht actie worden ondernomen, waarbij de veiligheid van de leerlingen altijd het uitgangspunt is.

