

RegioRijder Handboekje leerlingenvervoer

Regels en afspraken om het vervoer
van leerlingen goed te laten verlopen



Leerlingenvervoer RegioRijder



Waarom dit boekje?

Uw kind maakt gebruik van het leerlingenvervoer dat verzorgd wordt door RegioRijder. RegioRijder verzorgt het leerlingenvervoer in opdracht van de gemeenten Beverwijk, Haarlemmermeer, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Heemskerk en Velsen. Naast het leerlingenvervoer verzorgt RegioRijder ook het Wmo-vervoer in deze regio.

De centrale van Connexion Taxi Services verzorgt de planning van de ritten. De uitvoering van de taxiriten wordt verzorgd door A-Tax de Vries, Munckhof Taxi, Taxicentrale Maasbuurt en Zorgvervoercentrale Nederland.

Met behulp van dit handboekje willen we alle ouders/verzorgers, leerlingen, leraren en chauffeurs op de hoogte brengen van de spelregels en voorwaarden van het vervoer. Wanneer iedereen deze regels kent en zich er ook aan houdt, kan het vervoer voor iedereen zo prettig en veilig mogelijk worden uitgevoerd. Zijn er toch problemen of klachten, probeert u er dan eerst zelf met de centrale van RegioRijder uit te komen. Lukt dat niet dan kunt u uw klacht melden bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt van RegioRijder (zie pagina 7).

Wat te doen bij vragen over de uitvoering van het vervoer?

Wanneer u vragen/wensen heeft over de uitvoering van het vervoer kunt u deze melden bij de centrale van RegioRijder. Deze kan dan in overleg met de chauffeur, de school en/of de gemeente zoeken naar een geschikte oplossing. U kunt uw vragen het beste digitaal stellen via ons e-mailadres llvregiorijder@connexion.nl.

Wat wordt verwacht van u als ouder/verzorger?

Om het vervoer goed te laten verlopen, hebben wij hieronder een aantal regels op een rij gezet. Wij vragen u om u aan deze regels te houden en de belangrijkste met uw kind(eren) door te nemen.

Er wordt van u als ouder/verzorger verwacht:

- Dat u aan het begin van het schooljaar controleert of de door RegioRijder toegezonden informatie (huisadres, adres van de school etc.) juist is.
- Dat u met uw kind bespreekt hoe hij/zij zich moet gedragen in het voertuig. Belangrijke regels hierover vindt u op pagina 5.
- Dat uw kind klaar staat als het voertuig komt aanrijden. Bij het ophalen blijft de bus maximaal 2 minuten wachten.
- Dat u zorgt voor opvang van uw kind als het bij huis of het opgegeven adres wordt afgezet. Bij co-ouderschap of andere vaste verblijfplaats is een tweede adres mogelijk, onder de voorwaarde dat de gemeente daar toestemming voor geeft.
- Dat u verplicht bent rekening te houden met de geplande ophaal- en brengtijden van uw kind.
- Dat u communicatie over de uitvoering van het vervoer regelt met de centrale van RegioRijder en niet met de chauffeur, omdat de vervoerder in geval van calamiteiten moet weten welke kinderen er in een voertuig zitten.

- Dat u wijzigingen van woonadres en/of school locatie doorgeeft aan de gemeente. Na goedkeuring door de gemeente, geeft zij de wijziging door aan de centrale van RegioRijder.
- Dat u klachten of problemen over het vervoer meldt bij RegioRijder (zie pagina 7).

Wat te doen bij ziekte of afwezigheid van uw kind?

- Wanneer uw kind niet meegaat, bijvoorbeeld door ziekte, verzoeken wij u dit zo snel mogelijk aan RegioRijder door te geven via het online Reisportaal onder 'Wijzigingen leerlingenvervoer' via www.regiorijder.nl, telefonisch of per e-mail. De overige contactgegevens vindt u op de achterzijde van dit handboekje.
- Vergeet niet na afwezigheid van uw kind hem/haar ook weer aan te melden.
- Zonder betermelding wordt de leerling niet vervoerd en dienen ouders/verzorgers zelf voor vervoer te zorgen. Ook voor regulier bezoek aan een arts onder schooltijd geldt, dat de ouders zelf voor vervoer dienen te zorgen.
- Wanneer uw kind langere tijd (meer dan vier weken) geen gebruik maakt van het leerlingenvervoer (langdurige ziekte, (tijdelijke) verhuizing) dient u dit door te geven aan de gemeente.

Belangrijke regels:

- Dat de leerling rustig in- en uitstapt en niet gaat dringen wanneer het voertuig komt aanrijden.
- Dat de leerling gaat zitten op de door de chauffeur aangewezen vaste plek in de bus en hier gedurende de gehele rit blijft zitten.
- Dat de leerling op aanwijzing van de chauffeur altijd de veiligheidsgordel omdoet en deze gedurende de gehele reis omhoudt. Als de leerling niet in staat is zelf de gordel om te doen, dan zal de chauffeur dit doen.
- Dat de leerling zich fatsoenlijk gedraagt in het voertuig en fatsoenlijke taal gebruikt.
- Dat de leerling altijd luistert naar de chauffeur.
- Dat de leerling niet drinkt, snoept, eet of rookt in het voertuig.
- Dat de leerling niet aan anderen of aan andermans spullen komt.
- Dat de leerling geen gevaarlijke voorwerpen meeneemt in de taxi waarbij hij/zij letsel kan toebrengen aan zichzelf en/of anderen.
- Dat de leerling alles nalaat dat de veiligheid van de medepassagiers en het veilig rijden in gevaar kan brengen.

Als de leerling, gelet op zijn/haar beperkingen, niet aan de genoemde verwachtingen kan voldoen, dan verzoeken wij u dit vooraf te bespreken met de centrale van RegioRijder.

Wat kunt u van RegioRijder verwachten?

RegioRijder zorgt ervoor:

- Dat het vervoer wordt uitgevoerd zoals dat in het contract met de samenwerkende gemeenten is vastgelegd.
- Dat, wanneer er problemen zijn met leerlingen, in overleg met de ouders/verzorgers en de school naar een oplossing wordt gezocht. Heeft dit niet het gewenste resultaat, dan wordt dit door de centrale van RegioRijder doorgegeven aan de gemeente.
- Bij aanhoudende gedragsproblemen zal de centrale van RegioRijder de gemeente informeren. De gemeente heeft dan de mogelijkheid om het kind tijdelijk te schorsen.
- Dat routes zoveel mogelijk door een vaste chauffeur worden gereden.

Wat kunt u van de chauffeur verwachten?

De chauffeur zorgt ervoor:

- Dat hij/zij zich voorstelt aan een nieuwe leerling en zijn/haar ouder(s)/verzorger(s) en met hen de eventuele 'aanpak' van de leerling bespreekt.
- Dat hij/zij de sleutels uit het contact neemt, wanneer hij/zij het voertuig verlaat.
- Dat iedere leerling op het opgegeven adres wordt opgehaald en afgezet.
- Dat hij/zij indien nodig de leerlingen helpt bij het in- en uitstappen.
- Dat de leerlingen aan de rechterkant van de weg uitstappen en niet alleen de straat oversteken.
- Dat altijd de veiligheidsgordels gebruikt worden.
- Dat er geen andere personen vervoerd worden dan op de ritlijst vermeld staan.
- Dat hij/zij pas vertrekt wanneer alle leerlingen op hun vaste plek zitten.
- Dat de bediening van ramen en portieren door hem/haar gebeurt.
- Dat de leerlingen in principe maximaal 15 minuten voor aanvang van de school worden afgezet en maximaal 15 minuten na het einde van de schooltijd worden opgehaald. Bij file of pech zal hij/zij de school en/of de vervoercentrale van RegioRijder telefonisch informeren.
- Dat hij/zij zich aan alle wettelijke verplichtingen houdt en niet eet, drinkt en rookt in het voertuig of in het bijzijn van de leerlingen.
- Dat hij/zij de rolstoelen naar binnen en naar buiten rijdt en op de juiste wijze vast zal zetten.
- Dat hij/zij bij ongewenst gedrag van een leerling daar met de leerling en de ouders/verzorgers over praat en hiervan melding maakt bij de school en bij de centrale van RegioRijder.
- Dat hij/zij de leerling niet afzet wanneer hij/zij eerder op het opgegeven adres is dan het afgesproken tijdstip en er nog geen ouder/verzorger is om het kind op te halen.
- Dat hij/zij telefonisch contact opneemt met de ouder/verzorger en de centrale van RegioRijder wanneer er niemand bij de uitstapplaats is om het kind op te halen.
- Dat hij/zij alle incidenten bij de centrale van RegioRijder zal melden.

Heeft u een klacht over de uitvoering van het vervoer?

Te laat of niet opgehaald?

- Is uw kind te laat of niet opgehaald? Of heeft u een andere acute melding? Bel dan naar 0900 – 9343 optie 2 of mail naar llvregiorijder@connexxion.nl

Heeft u een klacht over de uitvoering van het vervoer?

Wanneer u een klacht wilt indienen over de uitvoering van het vervoer, kunt u contact opnemen met het klachtenmeldpunt van RegioRijder. Dit kan op drie manieren:

- Via Reisportaal, door het invullen van het klachtenformulier
-  Via de website van RegioRijder, door het invullen van het klachtenformulier op www.regiorijder.nl/klacht
-  Telefonisch via 088 – 6000 984 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten)

Eventueel kunt u uw klacht ook schriftelijk per post sturen naar: Connexxion Klantenservice, Postbus 357, 8260 AJ Kampen

U ontvangt binnen 10 werkdagen een antwoord op uw klacht.

Mocht u er samen met RegioRijder niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie Taxivervoer (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/taxivervoer/).

Tips / verbeterpunten / vragen

RegioRijder staat altijd open voor uw tips, verbeterpunten en vragen. Veel van uw vragen kunnen opgelost worden door onze website te raadplegen. Op www.regiorijder.nl kunt u op ieder gewenst moment alle informatie vinden.



Reisportaal

Werkwijze Reisportaal

Reisportaal is een beveiligde webservice voor ouders/verzorgers van het leerlingenvervoer van RegioRijder. Het biedt inzicht in de tijden van het vervoer en biedt de mogelijkheid mutaties door te geven. In Reisportaal kan je:

- Eenvoudig ziek- en betermeldingen doen
- Eigen gegevens beheren
- Inzien wat het reisschema is en waar de taxi zich bevindt

Let op: u moet uw kind natuurlijk ook nog op school ziek- en beter melden.

Het Reisportaal is voor u toegankelijk via uw pc, smartphone of tablet. Hiervoor hebt u wel een internetverbinding (of wifi) nodig.

Inlogcode

Omdat het Reisportaal een beveiligde website is, hebt u een inlogcode nodig. Wij sturen uw inlogcode naar uw emailadres indien bij ons bekend. Indien dit nog niet bij ons bekend is, kunt u dit doorgeven via de gemeente of [llvregiorijderconnexxion.nl](http://www.llvregiorijderconnexxion.nl).

Door op de activatielink in deze e-mail te klikken krijgt u toegang tot het Reisportaal.

De vervoercentrale van RegioRijder blijft ook telefonisch en per email bereikbaar voor uw vragen en wijzigingen.

Overige informatie

(Extreme) weersomstandigheden

Indien door de KNMI een weeralarm wordt afgegeven, behoudt RegioRijder zich het recht voor om een route niet dan wel vertraagd uit te voeren. Meer informatie kunt u vinden in het protocol 'slecht weer' op www.regiorijder.nl.

Bij winterse omstandigheden, zoals gladheid op de wegen, zal er in de regel wel (zij het in laag tempo) worden gereden. Men dient dan rekening te houden met vertraging. Bij ijzel wordt er niet gereden. De ouders/verzorgers en de scholen worden hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Ouders/verzorgers die ervoor kiezen hun kind tijdens zo'n rijverbod zelf naar school te brengen, dienen hun kind ook zelf weer op te halen.

Gaat de route van uw kind niet door of verloopt deze anders dan gepland, dan informeert de centrale van RegioRijder de ouders/verzorgers. De laatste actuele informatie kunt u ook vinden op www.regiorijder.nl.

Afwijkende tijden

Het leerlingenvervoer is enkel gebaseerd op de vaste schooltijden. Wanneer de school de schooltijden wijzigt in verband met bijvoorbeeld een schoolreisje, studiedag en/of feestdagen, wordt geen aangepast vervoer verzorgd.

Wanneer uzelf of de school afwijkt van deze vaste schooltijden, dan is dit de verantwoordelijkheid van u of van de school. Dit betekent dus dat u of de school zelf voor vervoer zorgt.



Onvoorziene situaties

Voor situaties waarin dit handboekje niet voorziet, gelden de algemene vervoervoorwaarden van het Koninklijk Nederlands Vervoer van personen in personenauto's.

Belangrijke telefoonnummers en adressen

RegioRijder

Telefoon : 0900 - 9343 optie 2 (€ 0,05 per minuut, plus een starttarief van € 0,045 plus de gebruikelijke belkosten).

E-mail : lvregiorijder@connexion.nl

Website : www.regiorijder.nl (ook voor Reisportaal)

Bereikbaar: Maandag t/m vrijdag van 07.00 uur tot 17.30 uur

De contactgegevens van uw gemeente vindt u hieronder en staan op de beschikking die u ontvangen heeft van uw gemeente.

Gemeente Beverwijk

Stationsplein 48, 1948 LC Beverwijk

Telefoon: 0251 - 25 62 56

E-mail : info@beverwijk.nl

Gemeente Heemskerk

Maerten van Heemskerckplein 1,
1964 EZ Heemskerk

Telefoon: 14 02 51

E-mail : post@heemskerk.nl

Gemeente Haarlemmermeer

Raadhuisplein 1, 2132 TZ Hoofddorp

Telefoon: 0900 - 1852

E-mail : info@haarlemmermeer.nl

Gemeente Velsen

Dudokplein 1, 1971 EN IJmuiden

Telefoon: 14 02 55

E-mail : leerlingenvervoer@velsen.nl