

RegioRijder Handboekje leerlingenvervoer

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



Leerlingenvervoer RegioRijder



Welkom bij RegioRijder!

Uw kind maakt gebruik van het leerlingenvervoer dat verzorgd wordt door RegioRijder. RegioRijder verzorgt het leerlingenvervoer in opdracht van de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Naast het leerlingenvervoer verzorgt RegioRijder ook het Wmo-vervoer (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) in deze regio.

Reizigersportaal

Reizigersportaal is een beveiligde webservice van het leerlingenvervoer van RegioRijder voor ouders/ verzorgers. Het biedt inzicht in de tijden van het vervoer en biedt de mogelijkheid wijzigingen door te geven. In Reizigersportaal kunt u:

- Eenvoudig ziek- en betermeldingen doorgeven
- Een aantal eigen gegevens beheren
- Inzien wat het reisschema is

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

Het Reizigersportaal is voor u toegankelijk via uw pc, smartphone of tablet via www.reizigersportaal.nl. Hiervoor heeft u wel een internetverbinding of wifi nodig.

Inlogcode

Omdat het Reizigersportaal een beveiligde website is, heeft 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 LLVRegioRijder@connexxion.nl.

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

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

Heeft u vragen over het vervoer?

Voor vragen of opmerkingen over het vervoer kunt u terecht bij de centrale van RegioRijder. De centrale zoekt in overleg met de chauffeur, de school en/of de gemeente naar een geschikte oplossing.

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

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 tijdens het vervoer. Belangrijke regels hierover vindt u op pagina 5.
- Dat u ervoor zorgt dat uw kind klaar staat als het voertuig komt aanrijden. Bij het ophalen blijft de bus maximaal 2 minuten wachten.
- Dat u zorgt dat er iemand aanwezig is voor uw kind als hij/zij wordt afgezet bij het opgegeven adres. Bij co-ouderschap of andere vaste verblijfplaats is een tweede adres mogelijk, onder de voorwaarde dat de gemeente daar toestemming voor geeft.
- Dat u rekening houdt met de geplande ophaal- en brengtijden van uw kind.
- Dat u over de uitvoering van het vervoer met de centrale van RegioRijder communiceert 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. De contactgegevens staan op de laatste pagina van deze brochure.
- 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 (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 tijdens het vervoer:

- De leerling stapt rustig in en uit en dringt niet.
- De chauffeur wijst de leerling een vaste plek aan in de bus. De leerling blijft hier tijdens de hele rit zitten.
- De leerling heeft tijdens de rit de veiligheidsgordel om. Als de leerling de gordel zelf niet om kan doen dan helpt de chauffeur hierbij.
- De leerling gedraagt zich fatsoenlijk en gebruikt fatsoenlijke taal.
- De leerling luistert altijd naar de chauffeur.
- De leerling mag een mobiele telefoon in het voertuig gebruiken maar mag geen foto's, films of geluidsopnamen maken.
- De leerling drinkt, snoept, eet of rookt niet in het voertuig.
- De leerling komt niet aan andermans spullen.
- De leerling neemt geen gevaarlijke voorwerpen mee in de taxi.
- De leerling brengt de veiligheid van de andere passagiers niet in gevaar.

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.

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 Reizigersportaal, 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 per post sturen naar: Connexion 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 gemeente of 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 beantwoord worden door onze website te raadplegen. Op www.RegioRijder.nl kunt u op ieder gewenst moment alle informatie vinden.

Wat kunt u van RegioRijder verwachten?

RegioRijder zorgt ervoor:

- Dat het vervoer veilig en verantwoord wordt uitgevoerd.
- Dat, wanneer er problemen zijn met leerlingen, in overleg met de ouders/verzorgers en de school naar een oplossing wordt gezocht.
- Dat wanneer er aanhoudende gedragsproblemen zijn, dit door de centrale van RegioRijder wordt doorgegeven aan de gemeente.
- Dat routes zoveel mogelijk door een vaste chauffeur worden gereden.

Bij extreme weersomstandigheden

Indien door de KNMI een weeralarm wordt afgegeven, heeft Regiorijder het recht om een route niet dan wel verhoogd uit te voeren.

Bij winterse omstandigheden, zoals gladheid op de wegen, zal er in de regel wel (zij het in laag tempo) worden gereden. Hou dan wel rekening met vertraging. Bij ijzel wordt er niet gereden. De ouders/ verzorgers en de scholen worden hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gesteld. Ouders/verzorgers die ervoor kiezen hun kind tijdens een rijverbod zelf naar school te brengen, halen hun kind ook weer zelf op. 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 en het 'protocol slecht weer' kunt u ook vinden op www.RegioRijder.nl.

Bij 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 u zelf 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 moet zorgen.



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 bespreekt hoe het beste met de leerling kan worden omgegaan.
- Hij/zij de sleutels uit het contact neemt, wanneer hij/zij het voertuig verlaat.
- Iedere leerling op het opgegeven adres wordt opgehaald en afgezet.
- Hij/zij indien nodig de leerlingen helpt bij het in- en uitstappen.
- De leerlingen aan de rechterkant van de weg uitstappen en niet alleen de straat oversteken.
- Altijd de veiligheidsgordels gebruikt worden.
- Er geen andere personen vervoerd worden dan op de ritlijst vermeld staan.
- Hij/zij pas vertrekt wanneer alle leerlingen op hun vaste plek zitten.
- De bediening van ramen en portieren door hem/haar gebeurt.
- 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.
- Hij/zij zich aan alle wettelijke verplichtingen houdt en niet eet, drinkt en rookt in het voertuig of in het bijzijn van de leerlingen.
- Hij/zij de rolstoelen naar binnen en naar buiten rijdt en op de juiste wijze vast zal zetten.
- 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.
- Hij/zij er op toe ziet dat er iemand is die het kind thuis of op school opvangt.
- 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.
- Hij/zij alle incidenten bij de centrale van RegioRijder zal melden.





Belangrijke contactgegevens:

**Te laat of niet opgehaald,
(acute) meldingen of wijzigingen
bij ziekte of afwezigheid**

- Reizigersportaal via www.RegioRijder.nl
- 0900-9343 (optie 2)
- LLVRegioRijder@connexion.nl

Klachten:

- Reizigersportaal via www.RegioRijder.nl
- 088-6000 984
- www.RegioRijder.nl/klacht
- Connexion klantenservice
Postbus 357, 8260AJ Kampen

Website RegioRijder: www.RegioRijder.nl

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