

# Informatieboekje

## *Leerlingenvervoer West-Friesland*



## **Inhoud**

<b>Introductie</b> .....	3
<b>Wanneer heeft uw kind recht op vervoer?</b> .....	3
<b>Wie zijn de vervoerders?</b> .....	3
<b>Hoe werkt het leerlingenvervoer?</b> .....	4
<b>Nadat uw kind is uitgestapt</b> .....	4
<b>Wat kunt u van de chauffeur verwachten?</b> .....	4
<b>De chauffeur:</b> .....	4
<b>Intakeformulier</b> .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
<b>Waar houden we ons aan tijdens de rit?</b> .....	5
<b>Officiële waarschuwing</b> .....	6
<b>Aan wie geeft u wijzigingen door in het vervoer?</b> .....	6
<b>Waarom kunt u wijzigingen niet aan de chauffeur doorgeven?</b> .....	6
<b>Hoe kunt u een rit afzeggen?</b> .....	7
<b>Ritinformatie app</b> .....	7
<b>Hoe geeft u andere tijdelijke wijzigingen door?</b> .....	7
<b>Wat doet u bij verhuizing van uw kind?</b> .....	7
<b>Wat gebeurt er als het extreem slecht weer is?</b> .....	7
<b>Verwachtingen van elkaar</b> .....	8
<b>Waar moet u als ouder of verzorger rekening mee houden?</b> .....	8
<b>Wat kunt u van Team Doelgroepenvervoer en de vervoerder verwachten?</b> .....	8
<b>Meldingen en klachten</b> .....	9
<b>Bent u niet tevreden?</b> .....	9

## Introductie

Doelgroepenvervoer in Hoorn verzorgt het schoolbusvervoer voor de 7 Westfriesse gemeenten. In dit boekje leest u alle informatie die belangrijk is voor het schoolbusvervoer. Daarom is het handig als u de regels en andere belangrijke punten met uw kind bespreekt.

Meer informatie staat op [www.leerlingenvervoerwestfriesland.nl](http://www.leerlingenvervoerwestfriesland.nl).

Heeft u nog vragen na het lezen van dit boekje? Neemt u dan gerust contact met ons op. De contactgegevens van het Team Doelgroepenvervoer staan op de achterkant.

## Wanneer heeft uw kind recht op leerlingenvervoer?

De school waar uw kind naar toe gaat, zal met u bespreken of uw kind in aanmerking komt voor leerlingenvervoer, mocht dit het geval zijn dan zal de school actie ondernemen om de aanvraag voor vervoer in werking te zetten. U zult dan een formulier voor de aanvraag van vervoer ontvangen.

*Dit formulier moet u binnen 10 dagen volledig ingevuld en ondertekend afgeven of opsturen naar de afdeling leerlingenvervoer van de gemeente waarin uw kind woont.*

Uw gemeente bepaalt of uw kind met leerlingenvervoer kan reizen en of u hiervoor een eigen bijdrage betaalt. Het recht op vervoer kan veranderen als uw kind naar een andere school gaat of verhuist. Neemt u in dat geval contact op met de afdeling leerlingenvervoer van uw gemeente.

## Wie zijn de vervoerders?

Leerlingenvervoer West-Friesland werkt samen met drie taxibedrijven:

- Taxi Kaijer
- Taxi Tromp
- Taxi West-Friesland

Eén van deze drie bedrijven zorgt ervoor dat uw kind op school komt en weer thuisgebracht wordt.

## Hoe werkt het leerlingenvervoer?

- De ritten voor het leerlingenvervoer worden dagelijks gepland door Team Doelgroepenvervoer op reguliere schooldagen en schooltijden.
- Team Doelgroepenvervoer vraagt deze informatie bij de scholen op.
- De chauffeur haalt uw kind op de afgesproken tijd en het afgesproken adres op. Door het weer, het verkeer, of andere omstandigheden kan de chauffeur er eerder of later zijn. Verwacht de chauffeur een vertraging 15 minuten of meer? Dan neemt de vervoerder contact met u op.
- Zorg er voor dat uw kind staat 10 minuten voor het afgesproken tijdstip klaar.
- Na aankomst wacht de chauffeur maximaal 2 minuten totdat uw kind komt.
- De ouder of verzorger begeleidt het kind naar de taxi.
- De chauffeur controleert bij uw kind of de veiligheidsgordel goed vast is.
- De chauffeur vertrekt pas wanneer iedereen op zijn vaste plek zit en de gordel omheeft.
- De chauffeur zet uw kind op school af tussen de 5 en 15 minuten voordat de school begint. Maximaal 15 minuten nadat de school uit is, haalt hij uw kind weer op.
- De chauffeur draagt uw kind nooit over aan iemand die u niet kent. Zie ook het kopje 'warme overdracht' op deze pagina.
- De chauffeur laat uw kind uitstappen aan de kant van de weg waar de school is, zodat oversteken niet nodig is. De chauffeur helpt met oversteken als dit nodig is.

## Nadat uw kind is uitgestapt

De chauffeur wacht bij het uitstappen van uw kind tot de ouder, verzorger of medewerker van de school/instelling uw kind verder begeleidt. Team Doelgroepenvervoer rekent er daarom op dat er op het woonadres en het bestemmingsadres altijd iemand aanwezig is om uw kind op te vangen. De chauffeur mag alleen afwijken van de warme overdracht wanneer dit met Team Doelgroepenvervoer is afgesproken.

## Wat kunt u van de chauffeur verwachten?

De chauffeur is een belangrijke schakel in het vervoer van uw kind, het vertrouwde gezicht van u en uw kind en het visitekaartje van de vervoerder. Hij/Zij zorgt ervoor dat uw kind professioneel, prettig en veilig wordt vervoerd.

## De chauffeur

- Komt voordat het vervoer start met u en uw kind kennismaken. Dit gebeurt in de laatste vakantieweek voordat het schooljaar begint. Als er tijdens het schooljaar een nieuwe chauffeur komt, of als uw kind op een andere route wordt geplaatst, dan komt de chauffeur ook vooraf kennismaken.
- Zorgt ervoor dat uw kind zoveel als mogelijk op de afgesproken tijd gehaald en gebracht wordt.
- Rijdt wanneer uw kind niet klaar staat, na maximaal 2 minuten weg.
- Vervoert alleen kinderen die op de routelijst staan.
- Haalt alleen kinderen op bij de van tevoren opgegeven adressen.
- Neemt bij twijfel contact op met de vervoerder.
- Is op de hoogte van de bijzonderheden die belangrijk zijn voor het vervoeren van uw kind. Bijvoorbeeld medische informatie of/en geef eventuele nieuwe bijzonderheden door de vervoerder.
- Zorgt dat de kinderen een vaste zitplaats hebben in de schoolbus.
- Rijdt volgens een vaste route, routetijden en planning.
- Meldt incidenten, ongeregelheden en ongewenst gedrag tijdens de rit direct bij u en de vervoerder. Als het nodig is, licht hij ook de contactpersoon op school in.
- Belt tijdens de rit alleen als het echt nodig is en dan alleen zakelijk en handsfree.
- Kent de regels in dit informatie boekje.
- Bewaakt de rust in de schoolbus en zorgt dat iedereen zich aan de regels houdt.

## Intake formulier

Vindt u het belangrijk dat uw kind alle belangrijke informatie bij zich heeft? U kunt een Intake-formulier van de vervoerder invullen. Wij raden u aan dit te gebruiken. Op het formulier staat het adres van uw kind, de school en de gegevens van de contactpersonen. Op het formulier staan ook medische gegevens die belangrijk kunnen zijn voor de chauffeur. Bijvoorbeeld over wat hij moet doen en wie hij moet bellen in nood gevallen. Zo draagt het Intake-formulier bij aan de veiligheid van uw kind tijdens het vervoer. Dit formulier wordt alleen gebruikt door de vervoerder en alleen nadat u toestemming heeft gegeven.

## Waar houdt uw kind zich aan tijdens de rit?

- Iedereen in de bus gedraagt zich netjes en respectvol naar elkaar. We gedragen ons netjes en praten fatsoenlijk (er wordt niet gevloekt en geen scheldwoorden gebruikt).

- Iedereen die in de schoolbus zit volgt de aanwijzingen van de chauffeur en de schoolbus begeleider (bij aanwezigheid) op.
- Iedereen stapt rustig in en uit en dringt niet voor wanneer de schoolbus komt aanrijden.
- Er staat geen luide muziek aan en het geluid van de telefoon/tablet staat uit. Bellen mag alleen in geval van nood.
- Alle kinderen blijven met veiligheidsgordel zitten op de aangewezen zitplaats in de schoolbus tot de bestemming is bereikt.
- Niemand snoept, eet, drinkt of rookt in de schoolbus
- Niemand komt aan de spullen van iemand anders.
- Niemand neemt gevaarlijke spullen mee in de schoolbus. Als dit toch gebeurt, mag uw kind per direct niet meer gebruikmaken van het leerlingenvervoer.
- Alleen de chauffeur bedient de radio, de ramen, de portieren of de rolstoellift.

## Officiële waarschuwing

Een leerling die zich tijdens het vervoer niet aan de bovenstaande regels houdt of ontoelaatbaar gedrag vertoont waarbij de veiligheid van anderen in het geding komt; dan sturen wij een officiële waarschuwing per brief.

Een leerling zich daarna nogmaals misdraagt; dan mag de leerling minimaal 1 week niet mee met het leerlingenvervoer. U moet dan zelf uw zoon of dochter naar en van school begeleiden.

Een leerling die na deze schorsing nogmaals ontoelaatbaar gedrag vertoont, zal het schoolbusvervoer per direct stop gezet worden. U wordt als ouder hiervan op de hoogte gesteld.

Team Doelgroepenvervoer meldt dit ook bij uw gemeente.

## Aan wie geeft u wijzigingen door in het vervoer?

De chauffeur is het vaste gezicht voor u en uw kind. Dat is prettig voor alle betrokkenen, u kent elkaar! Wij begrijpen dat u wijzigingen misschien liever rechtstreeks met de chauffeur wilt regelen, maar hij mag hier niets mee doen. Wijzigingen moet u dus altijd rechtstreeks doorgeven aan Team Doelgroepenvervoer op het emailadres: [doelgroepenvervoerwf@hoorn.nl](mailto:doelgroepenvervoerwf@hoorn.nl)  
Wijzigingen voor de volgende dag kunt u doorgeven tussen 8.00 en 17.00 uur

## Waarom kunt u wijzigingen niet aan de chauffeur doorgeven?

Team Doelgroepenvervoer is eindverantwoordelijk omdat daar dagelijks de ochtend en de middag ritten gepland worden, moeten zij *altijd* op de hoogte zijn van wijzigingen. De vervoerder moet een eventueel vervangende chauffeur kunnen informeren over bijzonderheden. Geeft u wijzigingen daarom altijd aan Team Doelgroepenvervoer door op het e-mailadres: [doelgroepenvervoerwf@hoorn.nl](mailto:doelgroepenvervoerwf@hoorn.nl)

## Hoe kunt u een rit afzeggen?

Laat het direct weten als uw kind een keer of langere tijd niet meerrijdt. U kunt dit 24 uur per dag, 7 dagen per week doorgeven via de app: "Cabman Mobile – Ritinformatie".

## Ritinformatie app

Er is een app beschikbaar, waarmee u gemakkelijk kunt doorgeven dat uw kind niet meerrijdt. Deze app heet Cabman Mobile Ritinformatie. De voordelen van de app zijn:

- U kunt gemakkelijk uw kind ziek/ beter melden en afwezigheid doorgeven.
- U kunt 24 uur per dag gebruik maken van deze app. Bijvoorbeeld: als uw kind 's nachts of in het weekend ziek wordt, hoeft u niet meer 's morgens vroeg de vervoerder te bellen.

Meld uw kind ook weer op tijd aan als hij of zij weer mee gaat. Doet u dit minimaal een dag van tevoren, ook in het weekend. Als het echt niet anders kan, kunt u uw kind minimaal één uur voor de afgesproken tijd weer aanmelden.

Als u nog geen gebruik maakt van de app, raden wij u aan om een inlogcode aan te vragen via Team Doelgroepenvervoer op het e-mailadres: [doelgroepenvervoerwf@hoorn.nl](mailto:doelgroepenvervoerwf@hoorn.nl)

## Hoe geeft u andere tijdelijke wijzigingen door?

Gaat u buiten de schoolvakanties met vakantie of is uw kind tijdelijk op een ander adres? Neemt u dan contact op met uw gemeente. De gemeente bepaalt dan of het vervoer moet veranderen of dat u er zelf voor moet zorgen om voor deze tijdelijke situatie een oplossing te vinden. Uw gemeente zorgt ervoor dat deze informatie bij het Team Doelgroepenvervoer komt.

## Wat doet u bij verhuizing van uw kind?

Een verhuizing kan gevolgen hebben voor het recht op leerlingenvervoer. Geef een verhuizing dus altijd zo snel mogelijk door aan uw gemeente.

## Wat gebeurt er als het extreem slecht weer is?

Files, vertragingen en langere rijtijden zijn normale ongemakken in het verkeer. Voor de vervoerder is dat geen reden om uw kind niet te vervoeren. Wel kan het vervoer vertraging oplopen. Bij uitzonderlijk slecht weer, code **oranje** of code **rood**, kan de veiligheid van uw kind in gevaar komen. Dan wordt het vervoer aangepast of zelfs stopgezet. Als dat bij een ochtendrit gebeurt, dan neemt de vervoerder contact met u op. Als het bij een middagrit gebeurt, dan informeert de vervoerder de school van uw kind. De school of de vervoerder belt dan ook met u als ouder/verzorger.

## Verwachtingen van elkaar

### Waar moet u rekening mee houden?

- Aan het begin van het schooljaar, bij het voorstellen, controleert u samen met de chauffeur of alle informatie over uw kind klopt, zoals naam, adres, schooltijden.
- Zorg ervoor dat uw kind klaarstaat 10 minuten voordat de schoolbus verwacht wordt. Dan kan iedereen op tijd worden opgehaald en op tijd op school zijn.
- Zorg altijd dat er iemand thuis is om uw kind op te vangen.
- Houdt rekening met de geplande ophaal- en thuisbrengtijden van uw kind. Let op: tijden kunnen veranderen tijdens het schooljaar. Bijvoorbeeld als de route verandert doordat er nieuwe leerlingen zijn bijgekomen of leerlingen uit het vervoer gaan.
- Wanneer u uw kind zelf naar school brengt of van school haalt, meldt u dit bij voorkeur een dag van tevoren maar minimaal een uur voor de afgesproken ophaaltijd via de app of aan Team Doelgroepenvervoer.
- Zorgt dat uw telefoonnummers en eventuele noodnummers bekend zijn bij Team Doelgroepenvervoer.
- Geef alles wat belangrijk is voor een veilig vervoer van uw kind en andere kinderen door aan Team Doelgroepenvervoer.
- Bespreekt met uw kind waar hij of zij zich aan moet houden tijdens de rit. Zie pagina waar houden we ons aan pagina **5/6** van dit informatieboekje.

### Wat kunt u van Team Doelgroepenvervoer en de vervoerder verwachten?

- Team Doelgroepenvervoer laat het leerlingenvervoer goed georganiseerd verlopen.
- Team Doelgroepenvervoer telefonisch bereikbaar is; maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 14:00 uur op **0229 – 252200**  
Per e-mail van 08:00 tot 17:00 bereikbaar: [doelgroepenvervoerwf@hoorn.nl](mailto:doelgroepenvervoerwf@hoorn.nl)
- De vervoerder vertragingen zo veel als mogelijk vermijdt.
- De route zoveel mogelijk via een vaste route op vaste tijden rijdt.
- De vervoerder uw kind op de afgesproken plaats ophaalt en op een vaste plaats afzet.
- Team Doelgroepenvervoer het reisschema zo opstelt dat uw kind tussen de 5 en 15 minuten voordat school begint op school komt;
- De vervoerder het u zo snel mogelijk laat weten als het vervoer door bijzondere omstandigheden niet rijdt. Bijvoorbeeld bij gevaarlijke weersomstandigheden.



- Team Doelgroepenvervoer regelmatig contact heeft met de gemeenten. Problemen in en rond het vervoer bespreekt Team Doelgroepenvervoer met de gemeente waar u woont.

## Meldingen en klachten

### Bent u niet tevreden?

Wij doen ons uiterste best om de reis van uw kind goed te laten verlopen. Bent u niet tevreden? Laat het ons weten. Wij zoeken graag in overleg met u, uw gemeente, de vervoerder, chauffeur en/of school naar een oplossing. Wacht niet te lang met het doorgeven. Zo kunnen we herhaling voorkomen en onze diensten verder verbeteren.

U kunt uw klacht indienen via e-mail of brief. U krijgt binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie van Team Doelgroepenvervoer.

### Heeft u nog vragen? neem dan gerust contact met ons op.

Wilt u een vergoeding aanvragen voor het vervoer, bijvoorbeeld voor reizen met het openbaar vervoer of een fiets vergoeding?

Neemt u dan contact op met de medewerker leerlingenvervoer van de gemeente waarin u woont.

#### Team Doelgroepenvervoer

Postbus 603, 1620 AR Hoorn

☎: 0229-252200 (algemene nummer van de gemeente Hoorn)

☎: Maandag t/m vrijdag 9:00 - 14:00 uur

[www.leerlingenvervoerwestfriesland.nl](http://www.leerlingenvervoerwestfriesland.nl)

✉: [doelgroepenvervoerwf@hoorn.nl](mailto:doelgroepenvervoerwf@hoorn.nl) van 8:00 – 17:00 uur



