

Vervoerreglement Leerlingen- en Jeugdwetvervoer

Inhoudsopgave

<u>Leeswijzer</u>	3
<u>Algemeen</u>	4
<u>Leerlingenvervoer/ Jeugdwetvervoer bij AVAN</u>	6
<u>Wijzigingen/mutaties</u>	10
<u>Uitvoering van de rit</u>	11
<u>Kwaliteit van het vervoer</u>	15
<u>Betrokken partijen</u>	16
<u>Informatie en klachten</u>	20

Leeswijzer

Voor u ligt het vervoerreglement leerlingenvervoer/jeugdwetvervoer van Avan. Hierin staan de spelregels en achterliggende informatie over het vervoer.

Het is in de eerste plaats geschreven voor de reiziger die gebruik maakt van het vervoer van Avan. Maar ook de chauffeurs, de regiocentralemedewerkers, de medewerkers van de vervoersorganisatie en de deelnemende gemeenten vinden er alle informatie over het gebruik van het leerlingen- en jeugdwetvervoer van Avan. De inhoud van het vervoerreglement is gebaseerd op de achterliggende bestekken en afspraken met de deelnemende gemeenten. Aan het vervoerreglement kunnen geen direct juridische rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan.

Dit document wordt bijgehouden door de vervoersorganisatie. Het vervoerreglement wordt aangepast als er afspraken veranderen. Als u een papieren versie leest kan het zijn dat deze niet meer klopt. De nieuwste versie vindt u altijd op www.avan-vervoer.nl. Op deze pagina ziet u welke versie u nu leest.

Om het document leesbaar te houden is ervoor gekozen om "hij" te gebruiken. Overal waar "hij" staat, kunt u ook "zij" lezen. Overal waar "ouders" staat, kunt u ook "voogden/verzorgers" lezen.

Versienummer 1.8

Publicatiedatum: 23-7-2018

Algemeen

01. Vervoerreglement

Dit vervoerreglement is een praktische vertaling van de eisen die zijn gesteld aan de uitvoerders van Avan in het bestek. Wanneer er andere of extra afspraken gemaakt worden, wordt het vervoerreglement daarop periodiek aangepast. In het vervoerreglement staan alleen die onderdelen van de dienstverlening waar de reiziger direct mee te maken kan krijgen.

Het vervoerreglement moet een leesbare tekst zijn. Dat betekent dat soms gekozen is voor een vereenvoudigde uitleg en dat niet alle details zijn opgenomen. Waar dit leidt tot onduidelijkheid gaan de bestekbepalingen en later overeengekomen afspraken vóór de bepalingen in dit reglement. Wanneer er onduidelijkheid blijft bestaan, beslist de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen over de te hanteren werkwijze.

02. Organisatie Avan

De Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen is verantwoordelijk voor de uitvoering van het personenvervoer van Avan. De Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen werkt samen met 18 gemeenten en de provincie Gelderland die aangesloten zijn bij Avan. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste voorziening aan klanten die met een gemeentelijke indicatie gebruikmaken van het vervoer van Avan. De regiecentrale is verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van Avan. De Regionale Vervoersorganisatie Arnhem-Nijmegen stuurt de regiecentrale aan. De regiecentrale stuurt vervolgens de uitvoerende taxibedrijven aan. Ouders/verzorgers kunnen bij de regiecentrale terecht voor algemene informatie over het vervoer van Avan. Voor klachten kunnen zij terecht bij het onafhankelijke klachtenmeldpunt. Contactgegevens zijn op de volgende pagina te vinden.

03. Deelnemende gemeenten en provincie Gelderland

In onderstaande kaart is te zien welke gemeenten behoren tot AVAN. Echter kan het zijn dat zij (nog) niet alle vormen van doelgroepenvervoer hebben ondergebracht bij AVAN.

De volgende gemeenten hebben het leerlingenvervoer ondergebracht bij AVAN:

- Arnhem
- Berg en Dal
- Doesburg
- Druten
- Duiven
- Heumen
- Mook en Middelaar
- Rheden
- Rozendaal
- Westervoort
- Zevenaar



De volgende gemeenten hebben het jeugdwetvervoer ondergebracht bij AVAN:

- Arnhem
- Berg en Dal
- Beuningen
- Doesburg
- Duiven
- Heumen
- Lingewaard
- Overbetuwe
- Renkum
- Rheden
- Rozendaal
- Westervoort
- Wijchen
- Zevenaar

04. Contactgegevens

Ouders hebben de beschikking over een persoonlijke digitale inlog om afmeldingen/bettermeldingen door te geven. Indien ouders deze niet hebben, dan kunnen zij deze aanvragen bij de regiecentrale. Indien zij niet de beschikking hebben tot een computer/smartphone met internetverbinding, kunnen deze meldingen ook telefonisch doorgeven worden.

Regiecentrale:

Ritten afmelden, betermeldingen, informatie:
088- 10 50 150 (gebruikelijke belkosten)

Openingstijden:

Ritten afmelden, melding taxi te laat: Maandag t/m zondag van 6:00 uur - 1:00 uur

Informatie: Maandag t/m vrijdag: 9:00 uur - 17:00 uur

Bettermeldingen kunnen dagelijks tot 17:00 uur worden gedaan. Het kind wordt dan de eerstvolgende dag weer opgehaald.

Klachtenmeldpunt:

0900-500 50 50 (10 cent per minuut + 4,54 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)

Klachtenmeldpunt Avan

Postbus 6

7570 AA Oldenzaal

Website:

www.avan-vervoer.nl

(Voor informatie over de het vervoer van Avan, actuele meldingen over het vervoer.)

Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer bij AVAN

05. Toekenning

Als een kind niet zelfstandig naar school/instelling kan, dan kan het zijn dat het kind voor leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer in aanmerking komt. Dit kan bijvoorbeeld zijn bij ziekte, een handicap of gedragsproblematiek. Ook kan het zijn dat scholen/instellingen gespecialiseerd zijn in een bepaalde zorg die een kind behoeft, maar niet in de nabijheid van het woonadres zijn.

Om in aanmerking te komen voor het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer, dient er een aanvraag te worden gedaan bij de gemeente waarin het kind woont. De gemeente beslist aan de hand van de gemeentelijke verordening of het kind in aanmerking komt voor het vervoer. Indien dit het geval is, dan ontvangt de ouder een beschikking en zal de leerling bij de regiecentrale worden aangemeld om het vervoer te starten.

06. Leerlingenvervoer

Het leerlingenvervoer is uitsluitend bestemd voor vervoer naar en van school. Dit betekent dat deze vorm van vervoersvoorziening niet kan worden gebruikt voor vervoer van kinderen naar bijv. sportvoorzieningen. Na toestemming van de gemeente is het mogelijk om vervoer te krijgen van school naar een buitenschoolse opvang of een door ouders aangewezen ander opvangadres dat niet is aangemerkt is als huisadres (bijv. opa, oma of oppas). Voorwaarde hierbij is dat er sprake dient te zijn van een vast patroon (vaste dag/dagen in de week). In de volgende situaties is er geen sprake van leerlingenvervoer:

- Vervoer tussen schoolgebouwen onderling
- Vervoer tussen school en zwembad of gymnastieklokaal
- Vervoer voor medische of paramedische behandeling
- Vervoer voor schoolreisjes en sportdagen (buiten reguliere schooltijden en/of andere locatie dan de schoollocatie)
- Vervoer op afwijkende adressen/tijden in verband met proefwerkweken of examens.

Bovenstaande lijst kan in opdracht van de gemeenten worden uitgebreid.

07. Jeugdwetvervoer

Vervoer in het kader van Jeugdwet is vervoer naar bijvoorbeeld dagbesteding of instelling. Deze vorm van vervoer kan naar alle (door de gemeente opgegeven) adressen plaatsvinden op diverse tijden. Ook tijdens schoolvakanties vindt er Jeugdwetvervoer plaats, ouders dienen zelf bij de gemeente door te geven op welke dagen/locatie en tijden het kind tijdens de vakantie vervoerd moet worden. Na toestemming van de gemeente zal de regiecentrale deze ritten inplannen.

08. Opstapplaatsen

Sommige gemeenten maken gebruik van opstapplaatsen naar bepaalde scholen. In het geval van een opstapplaats, wordt deze gezien als ophaal- en bestemmingsadres. Hiervoor gelden dan ook dezelfde regels. Het kind dient op de opstapplaats te worden opgevangen/overgedragen door een ouder/verzorger. Er dient dan ook altijd een ouder/verzorger aanwezig te zijn bij de opstapplaats. Een kind dient klaar te staan bij de opstapplaats als de taxi komt. Hiervoor gelden de regels zoals genoemd bij punt 25 ("Gereed voor vertrek").

09. Stage

Een stage kan deel uitmaken van het onderwijsprogramma van scholen voor voortgezet onderwijs en voortgezet speciaal onderwijs. Wanneer de stage is opgenomen in de schoolgids is het stageadres aan te merken als 'school'. Komt de leerling in aanmerking voor een vervoersvoorziening naar de school waar hij staat ingeschreven, dan bestaat er in beginsel ook aanspraak op leerlingenvervoer naar het stageadres. Voorkeur is dat de stage ligt in de gemeente waarin de school ligt of de gemeente waarin de leerling woont. Een gemeente is vrij om hierop een uitzondering maken.

Stagevervoer geldt alleen indien de gemeente toestemming hiervoor geeft. Zij geeft vervolgens de gegevens door aan de regiecentrale. Vervolgens treedt de regiecentrale in overleg met de school om de begin- en eindtijden zo veel mogelijk te combineren met het bestaande routevervoer.

Ritten naar stages vinden alleen plaats tijdens schooldagen.

10. Schooltijden

Indien een kind in aanmerking komt voor leerlingenvervoer, wordt voor de planning van het feitelijke vervoer uitgegaan van de structurele lestijden zoals die vermeld staan in de schoolgids. Hierbij is de eerste begintijd en laatste eindtijd leidend. Indien er sprake is van een roosterwijziging dient deze structureel van aard te zijn en minimaal twee weken voor ingang bekend te zijn bij de gemeente.

Indien een kind niet de reguliere lestijden kan volgen (bv. door medische redenen), dan dient de ouder aangepaste tijden aan te vragen bij de gemeente. Na toestemming van de gemeente kunnen de tijden worden aangepast door de regiecentrale, hiervoor geldt 5 werkdagen verwerkingstijd.

Bovenstaande geldt niet voor Jeugdwetvervoer, hierbij kan wel sprake zijn van afwijkende tijden.

11. Lesuitval

De kinderen worden alleen op de normale begin- en eindtijd volgens de schoolgids gebracht dan wel opgehaald. Bij een gewijzigde eindtijd door bv. lesuitval is de school of de ouder/verzorger verantwoordelijk voor opvang van de leerling.

12. Vakanties/stakingen/studiedagen

Het kan zijn dat een kind op de schoollocatie behandeling of dagbesteding volgt in de vakanties. In de vakanties is er geen recht op leerlingenvervoer. Dit geldt ook indien er sprake is van een studiedag of staking.

Het vervoer in het kader van de Jeugdwet kan wel buiten schooldagen plaatsvinden. Ouders dienen deze dagen en tijden aan te vragen bij de gemeente. Na toestemming van de gemeente zal de regiecentrale deze ritten inplannen.

13. Indicaties/hulpmiddelen

De gemeente die de beschikking voor het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer afgeeft, geeft aan dat een kind gebruik maakt van een hulpmiddel of bijvoorbeeld een bijzondere indicatie heeft. De regiecentrale en vervoerder houden hiermee rekening in de planning/uitvoer.

De volgende hulpmiddelen kunnen meegenomen worden:

- (duw)rolstoel
- krukken
- elektrische rolstoel
- opvouwbare rolstoel
- sportrolstoel
- rollator

- looprek
- scootmobiel
- aankoppel-handbike
- driewieler
- opvouwbare loopfiets
- stoelverhoger
- kinderzitje
- 5-puntsgordel
- 7-puntsgordel
- gordelclip

Deze hulpmiddelen mogen onder andere niet mee met Avan:

- fiets
- vastframe-handbike
- rolstoelmotor (speedy)

Daarnaast kan een gemeente onder andere de volgende bijzondere indicaties toestaan:

- voorin
- individueel vervoer
- liggend vervoer
- opstapplaats
- sleutelkind (mag zelfstandig/zonder warme overdracht naar binnen op aangegeven adres)

14. Hulpmiddelen reizen mee met kind

De hulpmiddelen die een kind meeneemt worden op de school/instelling overgedragen aan een begeleider en blijven op de locatie tot de terugrit. Er mogen geen hulpmiddelen achterblijven in de taxi, omdat deze nog in kan worden gezet voor andere vormen van vervoer.

15. Gecombineerd vervoer

Het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer van AVAN is gecombineerd vervoer (indicaties voor individueel vervoer uitgesloten). Een combinatie van kinderen mag niet leiden tot overschrijding van de individuele reistijd, tenzij de gemeente hiervoor schriftelijke toestemming verleent.

16. Individuele reistijd

Onder individuele reistijd wordt verstaan: de tijd die een kind in het voertuig doorbrengt vanaf het moment dat het kind in het voertuig stapt tot het moment dat hij uitstapt bij het bestemmingsadres (woon-/ huisadres/op-c.q. uitstapplaats of school/stage).

De individuele reistijd per kind in het voertuig is gelimiteerd tot een maximum. Deze maximale reistijd kan per gemeente verschillen.

Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijk, in de praktijk, realiseerbare tijd. De regiecentrale dient dus rekening te houden met normaal te verwachten drukte en files tijdens bijvoorbeeld ochtend- en avondspits. Wanneer blijkt dat de maximale reistijd van een leerling in de praktijk structureel overschreden wordt, dient de routeplanning te worden aangepast.

Afwijkingen van de gestelde maximale individuele reistijd zijn daarnaast alleen toegestaan, indien het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Daarnaast mag de individuele reistijd worden overschreden als de gemeente hiervoor schriftelijke toestemming verleent.

17. Omgangsregels

Om te zorgen voor goed en veilig vervoer is het van belang dat alle betrokken partijen zich houden aan de gestelde omgangsregels. In het hoofdstuk "betrokken partijen" zijn deze regels te vinden. Indien men zich niet houdt aan deze regels, kan dit gevolgen hebben voor de toekenning van het vervoer vanuit de gemeente. Bij acute overschrijding van de omgangsregels (incident), treedt het incidentenprotocol Leerlingenvervoer in werking en kan een sanctionering volgen.

Wijzigingen/mutaties

18. Afmeldingen

Wanneer een kind door ziekte of om andere redenen niet mee kan gaan, moeten de ouders/verzorgers dit in alle gevallen direct aan de regiecentrale doorgeven, dit kan eenvoudig via de persoonlijke inlogpagina. Indien ouders niet de beschikking hebben tot een computer/smartphone met internetverbinding, kunnen zij deze meldingen ook telefonisch doorgeven. Hierbij wordt het onderscheid gemaakt tussen een afmelding (met einddatum) en ziekmelding (zonder einddatum).

Wanneer een kind overdag (tijdens school) ziek wordt, neemt de school/instelling contact op met de ouders. De ouders dienen het vervoer van het zieke kind naar huis zelf te regelen en dienen deze ziekmelding ook aan de regiecentrale door te geven. Na een ziekmelding vindt geen vervoer plaats totdat een betermelding ontvangen is.

Ouders dienen afmeldingen zo ver mogelijk voor aanvang van de route doen, zodat de vervoerder niet voor niets voor komt rijden. Als de chauffeur voor niets aan de deur komt of voor niets langs de halte is gereden, omdat er geen afmelding bekend is, maar het kind gaat niet mee of er is niemand thuis, dan neemt de Regiecentrale contact op met de ouders/verzorgers om te informeren of overige ritten wel door dienen te gaan.

19. Betermeldingen

Een betermelding (na ziekte) moet de ouder één dag voor de (her)start van een geplande rit doorgeven aan de regiecentrale. Deze melding moet ingediend zijn voor 17:00 uur.

Voor betermeldingen die niet tijdig worden doorgegeven, geldt dat het kind de volgende schooldag geen vervoer krijgt, maar een schooldag later.

Afmeldingen/betermeldingen dienen bij de regiecentrale te worden doorgegeven via de persoonlijke inlog of telefonisch. Deze kunnen niet rechtstreeks bij de chauffeur worden gemeld.

20. Structurele mutaties

Onder een structurele mutatie wordt een mutatie verstaan die gevolgen kan hebben voor de beschikking die is afgegeven door de gemeente:

- Verhuizing kind
- Toevoegen/vervallen van dag/dagdeel
- Toevoegen/vervallen extra adres
- Wisseling van school/instelling/locatie
- Toevoegen/vervallen stage
- Indicaties

Deze structurele mutaties dienen aangevraagd te worden bij de gemeente waarin het kind woonachtig is. Voor een structurele mutaties geldt het volgende:

De mutatie gaat pas van kracht na 5 werkdagen nadat de nieuwe aanmelding/aanvraag akkoord bevonden is door de gemeente en naar de regiecentrale is gestuurd.

Deze mutatie kan gevolgen hebben voor ophaal- afzettijden, de routesamenstelling of wisseling in chauffeur.

Uitvoering van de rit

21. Ophaal- en bestemmingsadres

De chauffeur mag een kind alleen ophalen of afzetten op het adres dat hij van de regiecentrale heeft doorgekregen. Vanwege veiligheidsredenen mag hij hier zonder toestemming van de regiecentrale niet van afwijken.

Indien er sprake is van een opstaphalte, geldt deze als ophaal- en bestemmingsadres.

22. Ophaal- en afzettijden

De routes worden door de regiecentrale gepland. Hierbij wordt er rekening gehouden met de adressen, maximale reistijd en indicaties. Deze ophaal- en afzettijden worden doorgegeven aan ouders. Indien er een wijziging in de route plaatsvindt waardoor de vaste tijden meer dan 10 minuten wijzigen, dan worden ouders hiervan telefonisch op de hoogte gebracht. Hierdoor zijn ouders altijd op de hoogte hoe laat hun kind ongeveer wordt opgehaald/afgezet, rekening houdend met een marge van ongeveer 10 minuten.

Uiteraard kan de chauffeur te maken krijgen met onverwachte omstandigheden in het verkeer. De regiecentrale brengt ouders middels een sms op de hoogte van de vertraging.

23. SMS-service

Bij vertragingen van meer dan 15 minuten worden ouders/verzorgers middels een SMS op de hoogte gebracht door de regiecentrale. Dit geldt alleen bij ouders waar de regiecentrale een mobiel nummer van heeft.

24. Toegestane reistijd

De gemeenten die hun leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer hebben ondergebracht bij AVAN kunnen verschillende maximum reistijden hanteren. Ouders kunnen bij hun gemeente informeren naar de maximale reistijd in hun gemeente.

25. Gereed voor vertrek

Bij aankomst van de taxi dient het kind klaar te zijn voor vertrek. Als de taxi voor komt rijden stapt de chauffeur uit, belt (indien nodig) aan en begeleidt het kind (indien nodig) naar de taxi. Alle partijen zijn erbij gebaat dat de chauffeur tijdig zijn route kan vervolgen. Als de chauffeur aanbelt, dient het kind binnen 2 minuten gereed te zijn het voertuig te betreden. Indien dit niet het geval is, dan mag de chauffeur wegrijden. Kinderen die gebruik maken van een hulpmiddel (bv. rolstoel) dienen ook tijdig gereed te zijn voor vertrek, de chauffeur zal de tijd nemen om hen te begeleiden naar en in het voertuig.

26. Chauffeur en kind treffen elkaar niet

Als de chauffeur voor niets aan de deur komt of voor niets langs de halte is gereden, omdat er geen afmelding bekend is, maar het kind gaat niet mee of er is niemand thuis (loosmelding), dan neemt de Regiecentrale contact op met de ouders/verzorgers om te informeren of overige ritten wel door dienen te gaan.

27. Aankomst op school/instelling

Bij aankomst op de school/bij de instelling parkeert de chauffeur zijn voertuig op een van de afgesproken plekken. Hij biedt (indien nodig) de kinderen hulp bij het uitstappen en begeleidt de kinderen naar de ingang van het schoolplein/instelling. Op deze plek zal de overdracht aan de leerkrachten/begeleiders plaatsvinden.

28. Aankomst huisadres

Bij aankomst thuis/opstapplaats parkeert de chauffeur indien mogelijk aan de veilige kant van de weg (waar het huisadres/opstapplaats zich bevindt) en biedt het kind hulp (indien nodig) bij het uitstappen en begeleidt het kind naar de voordeur.

Hier vindt de zogenoemde "warme overdracht" plaats. Dit houdt in dat de leerling wordt overgedragen aan iemand die op dat moment bij het huisadres/opstapplaats aanwezig is. Uitzondering hierop zijn kinderen met indicatie "sleutelkind". Deze mogen zelfstandig/zonder warme overdracht naar binnen op het aangegeven adres.

Richtlijn ouder/verzorger niet thuis

- Chauffeur neemt contact op met de regiecentrale. De regiecentrale neemt contact op met ouders of met een andere contactpersoon die op de lijst met noodnummers voor het kind voorkomt;
- Chauffeur neemt het kind mee in taxi en maakt route af. In de tussentijd wordt door de regiecentrale continu geprobeerd om de ouders/contactpersonen telefonisch te bereiken;
- Chauffeur gaat daarna terug naar het adres waar het kind moet worden afgezet. Indien nog steeds niemand aanwezig is op het adres, dan neemt de chauffeur opnieuw contact op met regiecentrale;
- Indien de ouders nog niet bereikbaar zijn en er ook nog niemand thuis is, dan wordt het kind overgedragen aan de politie.
- Indien de ouders wel bereikbaar zijn, dan worden zij op de hoogte gebracht dat het kind naar het adres dat op de planning staat wordt gebracht. Hier mag niet van worden afgeweken. Indien er niemand op dat adres aanwezig kan zijn, dan wordt het kind overgedragen aan de politie.
- Van dit voorval wordt melding gemaakt bij de gemeente.

29. Ongeval tijdens het vervoer

Onverhoopt kan het voorkomen dat een voertuig van AVAN betrokken raakt bij een ongeval. Bij een ongeval worden de volgende stappen ondernomen:

- Chauffeur zorgt voor eigen veiligheid;
- Chauffeur zorgt voor veiligheid van de kinderen;
- Chauffeur neemt contact op de vervoerder en belt afhankelijk van de situatie/ongeval 1-1-2;
- De vervoerder schakelt de regiecentrale in, deze laatste zorgt voor:
 - informeren ouders
 - informeren school/instelling
 - vervangend vervoer
- De vervoerder zorgt voor ondersteuning chauffeur ter plekke van het ongeval;
- Bij een ongeval of ander ernstig voorval wordt door de regiecentrale binnen 2 uur melding gemaakt bij de afdeling leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer van de gemeente. Indien op dat moment niemand bereikbaar is, dan wordt uiterlijk de eerstvolgende werkdag 's ochtends de afdeling leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer ingelicht.

30. Ziekte van een kind tijdens de rit

Het kan voorkomen dat een kind tijdens een rit ziek wordt. Indien zich dit voordoet, dan worden de volgende stappen ondernomen:

- Chauffeur parkeert voertuig op een veilige plek;
- Chauffeur maakt inschatting van ziekte van het kind en verleent indien mogelijk en/of gewenst eerste hulp;
- Afhankelijk van aard ziekte wordt contact opgenomen met 1-1-2;
- Chauffeur neemt contact op met de vervoerder;
- De vervoerder schakelt de regiecentrale in, deze laatste zorgt voor:
 - informeren ouders
 - informeren school/instelling
 - vervangend vervoer voor de overige kinderen die op dat moment in het voertuig zitten
- Van dit voorval wordt door de regiecentrale melding gemaakt bij de afdeling leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer van de gemeente.

31. Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig is verplicht de veiligheidsgordel te gebruiken. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel vast heeft gemaakt. Indien nodig helpt de chauffeur het kind bij het vastmaken. Ook als kinderen zittend in de rolstoel vervoerd worden dienen zij een veiligheidsgordel te dragen.

Als de veiligheidsgordel in de hals van het kind snijdt, dan kan een aparte gordelgeleider wellicht oplossing bieden. De gordelgeleider (gordelclip) zorgt ervoor dat het diagonale deel van de autogordel niet over de hals loopt. Indien de ouder/verzorger wenst dat het kind deze gebruikt, dan dienen zij deze zelf aan te schaffen en mee te geven als het kind reist met het vervoer van Avan. Een gordelgeleider die het heupdeel met het diagonale deel verbindt mag niet. Een aparte gordelgeleider mag alleen gebruikt worden door kinderen kleiner dan 1,50 meter die te zwaar zijn voor een zittingverhoger (36 kilo of zwaarder).

Wanneer het kind de gordel niet kan dragen om medische redenen, dient hij een ontheffing daarvoor bij zich te dragen en aan de chauffeur te tonen. Een dergelijke ontheffing kunnen ouders/verzorgers aanvragen bij het CBR, Divisie Rijgeschiktheid (0900-0210, 10 cent per minuut). Bij het toegestuurde formulier zit een medische vragenlijst. De ingevulde lijst moet worden ondertekend door een arts of huisarts. Ouders/verzorgers sturen het formulier en de lijst terug naar het CBR. Aan het aanvragen van een ontheffing zijn kosten verbonden. Zie www.cbr.nl, ook voor een brochure over de ontheffing.

32. Veilig vervoer hulpmiddelen

De chauffeur beoordeelt of een hulpmiddel veilig vervoerd kan worden. De chauffeur zorgt ervoor dat het hulpmiddel goed wordt vastgezet. In voorkomende gevallen zorgt de chauffeur voor het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel.

Indien een rolstoel of scootmobiel niet veilig kan worden vastgezet/kan worden vervoerd, dan heeft de chauffeur het recht om een kind niet te vervoeren.

De chauffeur zorgt er ook voor dat rolstoelvastzetmateriaal goed opgeborgen wordt zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

Kinderen mogen niet lopend via de lift het voertuig betreden, ook niet als zij gebruikmaken van een looprek of rollator.

33. Inrijden scootmobiel

In alle gevallen draagt de chauffeur zorg voor de verplaatsing van de scootmobiel het voertuig in. Het kind stapt lopend in en neemt plaats op een reguliere zitplaats.

34. Overstap naar zitplaats

Kinderen die reizen met een scootmobiel of niet veilig vervoerbare rolstoel mogen niet in of op dit hulpmiddel vervoerd worden. Zij moeten tijdens de rit op een reguliere zitplaats plaatsnemen. Ook voor overige rolstoelgebruikers geldt dat, als zij de overstap kunnen maken naar een reguliere zitplaats, dit altijd veiliger is.

Kwaliteit van het vervoer

35. Calamiteiten/slecht weer

Reizen met Avan moet veilig en verantwoord plaatsvinden. Als de uitvoering van Avan last heeft van een calamiteit of weersomstandigheid, dan inventariseert de regiecentrale in welke mate de uitvoering hinder ondervindt. Zij nemen daarna contact op met de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen. De regiecentrale beslist of Avan nog rijdt of op welke wijze de dienstverlening wordt aangepast. De regiecentrale verspreidt deze informatie zo breed mogelijk. Als dan besloten wordt dat kinderen ondanks slechte weersomstandigheden toch nog vervoerd worden, dan dient er rekening te worden gehouden met overschrijding van de reistijd/ophaaltijd. Als besloten wordt dat (bepaalde) ritten niet meer uitgevoerd worden, informeert de regiecentrale de betreffende ouders/verzorgers om te vertellen dat de kinderen niet meer kunnen worden opgehaald. Dit geldt alleen als er een telefoonnummer van de ouder/verzorger beschikbaar is. Als er in dit verband bijzonderheden te melden zijn kunt u deze vinden op de website Avan (www.avan-vervoer.nl).

36. Reisverbod besmettelijke ziektes

De regiecentrale kan een reisverbod instellen wanneer een kind een besmettelijke ziekte heeft. Avan vervoert ook geen kinderen van- en naar woongroepen/scholen/instellingen waar besmettelijke virussen zijn aangetroffen, in het belang van alle andere kinderen. Een voorbeeld hiervan is het zeer besmettelijke NORO-virus. De regiecentrale vraagt woongroepen/scholen/instellingen die door besmetting zijn getroffen, dit zelf onmiddellijk bij de regiecentrale te melden. Bij uitbraak van het NORO-virus wordt er in overleg getreden met de GGD.

37. Controles op de weg

Medewerkers van de regiecentrale voeren regelmatig controles uit op het moment dat een rit uitgevoerd wordt. Dit noemen we een praktijkcontrole. Deze medewerker kan anoniem controleren, maar kan zich ook kenbaar als een medewerker van de regiecentrale. U kunt deze medewerker dus bij het begin of einde van de rit tegenkomen. Hij controleert bijvoorbeeld of de chauffeur juist handelt en of het voertuig in orde is.

38. Data-analyse

Naast controles op de weg analyseren de medewerkers van de regiecentrale en de Vervoersorganisatie dagelijks de data die betrekking hebben op de uitgevoerde ritten. Op die manier kunnen zij de kwaliteit controleren en daar waar nodig actie ondernemen. Bij deze dataonderzoeken wordt te allen tijde rekening gehouden met de privacy van de betrokken personen.

Betrokken partijen

39. Gemeenten

De gemeenten die het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer hebben ondergebracht bij AVAN fungeren als opdrachtgever voor dit vervoer. Zij kennen de beschikking voor het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer toe en geven de juiste gegevens door aan de regiecentrale.

40. De Vervoersorganisatie

De Vervoersorganisatie is de spil tussen de gemeenten en de regiecentrale. Zij zorgt voor het beheer van het contract tussen alle partijen en controleren op de kwaliteit van het vervoer.

41. Regiecentrale

De regiecentrale zorgt voor de dagelijkse gang van zaken in het AVAN- vervoer. Zij plant te ritten en stuurt de voertuigen van de vervoerders aan. Zij zorgt dat zo veel mogelijk:

- Vaste routes met dezelfde kinderen worden gepland
- Vaste ophaal- en afzettijden worden gepland.

Indien er problemen zijn in de dagelijkse uitvoer van het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer, zal de regiecentrale deze oppakken en daar waar mogelijk oplossen.

42. Vervoerders

De vervoerders zijn verantwoordelijk voor de voertuigen die worden ingezet voor het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer van AVAN.

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de in te zetten voertuigen en de opdrachtgever controleert hierop. Voor de kinderen zijn vooral de volgende eisen aan de voertuigen van belang:

- Het voertuig moet comfortabel, goed onderhouden en rookvrij zijn.
- In het voertuig moeten aanwezig zijn: blusapparaat, EHBO-koffer, noodhamer, gordelsnijder en minimaal één gordelverlenger.
- Tussen 1 november en 1 maart moeten alle wielen van winterbanden/all weather banden zijn voorzien.
- Ze zijn voorzien van goedwerkende navigatie- en communicatieapparatuur.
- Er moet voldoende ruimte zijn voor bagage en deze moet veilig vervoerd kunnen worden.

Bij vervoer met een personenauto mogen maximaal drie passagiers vervoerd worden op de achterbank.

De voertuigen hebben het Avan logo aan de buitenkant. Als er een voertuig ingezet wordt zonder bestickering dan moet er een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit geplaatst zijn met logo en aanduiding van Avan. De voertuigen zijn schoon en schadevrij (kleine beschadigingen uitgezonderd). De naam van de vervoerder mag op het voertuig staan.

De vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten voertuigen. Uiteraard moet het voertuig wel toegankelijk zijn om de kinderen met de bijbehorende indicaties te vervoeren. In de rolstoelbussen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij “nagelvast” verbonden aan het voertuig.

Naast de bovenstaande afspraken omtrent de in te zetten voertuigen is de vervoerder ook verantwoordelijk voor de chauffeurs in zijn rol als werkgever.

De vervoerders zijn dan ook verantwoordelijk dat er vastigheid in chauffeurs is op een route. Dit houdt in dat er elke rit een vaste chauffeur rijdt, maar het kan ook zijn dat er 's morgens een vaste chauffeur rijdt en 's middags een andere vaste chauffeur. Ook verschillende vaste chauffeurs op vaste dagen in de week is mogelijk.

43. Chauffeurs

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de in te zetten chauffeurs, de opdrachtgever controleert hierop. Voor de kinderen zijn vooral de volgende eisen aan de chauffeurs zichtbaar en van belang. De chauffeur:

- Kent de spelregels van Avan.
- Is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig.
- Is correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door badge of uniform.
- Heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen.
- Heeft een certificaat levensreddend handelen en reanimatie.
- Heeft kennis van en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen.
- Beheerst zit- en tiltechniek voor passagiers met een beperking.
- Spreekt goed Nederlands.

Met betrekking tot de dienstverlening van de chauffeur wordt verwacht dat:

- Hij zich aan de route houdt die hij van de regiecentrale doorkrijgt.
- Hij het kind begeleidt van en naar de voordeur/ingang schoolplein/ingang instelling en helpt bij in- en uitstappen.
- Hij bij het ophalen en wegbrengen van een kind toezicht houdt op de overige kinderen in het voertuig - zoveel als redelijkerwijs mogelijk.
- Hij er op toeziet dat het kind daadwerkelijk naar binnen gaat, dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school/behandelcentrum.
- Hij zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, kinderen en chauffeur zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
- Hij bij vertraging contact opneemt met regiecentrale om ouders via een sms-service in te lichten.
- Hij helpt met bagage.
- Hij controleert of het juiste kind instapt.
- Hij erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol of andere dranken worden genuttigd en niet gegeten wordt.
- Hij zorgt voor orde en rust in het voertuig.
- Hij zorgt voor veilig en comfortabel vervoer.
- Hij het voertuig zodanig parkeert dat kinderen niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat kinderen toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- Hij toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels.
- Hij zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel scootmobiel, rollator en kinderzitjes.
- Rolstoelvastzetmateriaal opbergt.

44. Ouders

Om het vervoer goed te laten verlopen is het ook van belang dat ouders een rol krijgen. Het volgende wordt van ouders verwacht m.b.t. het vervoer van hun kind:

- Ouders zorgen ervoor dat hun kind klaar voor vertrek is als de taxi komt aanrijden. De chauffeurs mogen na 2 minuten wegrijden als het kind er niet is.
- Ouders dienen thuis te zijn als hun kind wordt gebracht. Indien de chauffeur niemand aantreft op het aangegeven adres, dan maakt hij zijn route af en in de tussentijd worden ouders gebeld. Indien aan het einde van de route ouders nog niet thuis en bereikbaar zijn, dan wordt het kind overgedragen aan de politie (zie ook "richtlijnen ouders niet thuis").
- Ouders dienen mutaties door te geven. Zie hiervoor hoofdstuk "Wijzigingen/mutaties"
- Als het kind ziek wordt op school, dan dienen de ouders deze zelf te halen.
- Ouders zorgen altijd dat de actuele gegevens bekend zijn bij de gemeente. In geval van een calamiteit kan de regiecentrale u bereiken.
- Ouders bespreken de gedragsregels met hun kind. Op deze manier weten de kinderen aan welke regels zij zich moeten houden in de taxi.
- Ouders zijn verantwoordelijk voor de schade die hun kind aan de taxi of anderen toebrengt.
- Ouders zorgen (na goedkeuring van gemeente) voor begeleiding wanneer dit voor hun kind noodzakelijk is.
- Ouders gedragen zich respectvol en fatsoenlijk richting chauffeur/kinderen.
- Indien ouders zich niet houden aan de gedragsregels, kan dit gevolgen hebben voor de toekenning van het vervoer.

45. Kinderen

Om te zorgen voor veilig vervoer is het van belang dat kinderen zich aan bepaalde regels houden.

- Het kind stapt rustig in en uit.
- Het kind gaat zitten op de vaste plek die de chauffeur heeft aangewezen en blijft tijdens de rit rustig zitten.
- Het kind doet de veiligheidsgordel om en houdt deze de hele rit om.
- Het kind gedraagt zich netjes, is aardig tegen andere en gebruikt geen scheldwoorden of onfatsoenlijke taal.
- Het kind blijft van andere leerling af.
- Het kind luistert naar de chauffeur.
- Het kind eet, drinkt of rookt niet in de taxi.
- Het kind mag geen foto's of filmpjes maken van anderen in de taxi.
- Het kind heeft respect voor andermans spullen en blijft hiervan af.
- Het kind mag zonder toestemming van de chauffeur geen ramen of deuren open- of dicht maken.
- Het kind blijft zitten totdat de taxi de plaats van bestemming heeft bereikt en stil staat.
- Indien kinderen zich niet houden aan de gedragsregels, kan dit gevolgen hebben voor de toekenning van het vervoer.

46. Scholen/instellingen

Ook scholen/instellingen hebben een rol om het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer zo goed mogelijk te laten verlopen. De Vervoersorganisatie en de regiecentrale houden dan ook nauw contact met de scholen/instellingen waarnaar de kinderen worden gebracht.

- De school/instelling zorgt voor opvang als de kinderen daar aankomen.
- De school/instelling zorgt ervoor dat de kinderen op een vastgestelde plaats wachten en draagt ze over aan de chauffeur.
- De school/instelling zorgt (samen met de chauffeur) ervoor dat de kinderen op tijd, zo vlot mogelijk en veilig instappen.
- De school zorgt voor opvang bij lesuitval.
- De school/instelling vangt de leerlingen op bij de ingang van het schoolplein/hoofdingang.

Informatie en klachten

47. Informatie

Voor algemene informatie over reismogelijkheden met Avan kunt u bellen met de regiecentrale van Avan. U kunt dit ook nalezen op de website van Avan of in de brochure. Indien u meer informatie wenst over de beschikking leerlingenvervoer / Jeugdwetvervoer of over het aanvragen van vervoer/bijzondere indicaties, dan dient u contact op te nemen met de gemeente waarin het kind staat ingeschreven.

48. Gevonden voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, neemt de chauffeur dit mee naar de centrale. Als het kind iets verloren of vergeten is in het voertuig, belt de ouder/verzorger dan de regiecentrale. De telefonist vraagt naar de gegevens van het kind, de datum en tijd van de rit en eventueel de herkomst- of het bestemmingsadres. Uiteraard wordt ook genoteerd wat kwijt is geraakt met eventueel bijzondere kenmerken daarvan. De telefonist mailt deze gegevens naar de centrale van het taxibedrijf. Deze doet zo nodig navraag bij de betreffende chauffeur. De centrale van het taxibedrijf neemt contact op met regiecentrale of het voorwerp wel of niet gevonden is. De regiecentrale neemt contact op met de melder (ouder/verzorger) of het voorwerp wel of niet is gevonden.

Er zijn dan 2 mogelijkheden om het voorwerp bij u terug te krijgen.

- U haalt het verloren voorwerp zelf op bij het betreffende taxibedrijf.
- Indien dezelfde chauffeur de volgende dag wederom rijdt, neemt deze het voorwerp mee en overhandigt het aan de ouders/het kind.

49. Communicatie AVAN

De Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen informeert de reiziger op verschillende manieren over Avan. Er is een website en er zijn brochures. Voor meer informatie zie www.avan-vervoer.nl.

50. Klachten

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening kunt u uw klacht melden bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt. Dit kan op de volgende manieren:

- Telefonisch tussen 09.00 en 17.00 uur, telefoonnummer 0900 500 50 50
- Digitaal via de website van Avan: <https://www.avan-vervoer.nl/contact/>
- Middels de Klantreactiekaart. Deze is te vinden in ieder voertuig van Avan
- Schriftelijk per brief aan: Klachtenmeldpunt Avan, Postbus 6, 7570 AA Oldenzaal

Voor het melden van een klacht, heeft u het pasnummer en de geboortedatum van de reiziger nodig.

Het is niet de bedoeling dat u uw klacht over Avan rechtstreeks laat weten bij de regiecentrale of de chauffeur! De Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen weet dan namelijk niet van uw klacht.

In geval van letsel of schade dient de betroffene rechtstreeks de vervoerder aansprakelijk te stellen. Bij de klantenservice van Avan kunt u de contactgegevens opvragen.

Het is belangrijk dat u de klacht binnen vier weken (28 dagen) na de verreden rit doorgeeft. Het onafhankelijke klachtenmeldpunt stuurt u binnen drie werkdagen na ontvangst van uw schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging per post. Meldt u uw klacht per e-mail dan ontvangt u een bevestiging per e-mail. Het onafhankelijk klachtenmeldpunt stuurt de klacht door naar de regiecentrale. De regiecentrale is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten. De regiecentrale draagt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht zorg voor een schriftelijke afhandeling van uw klacht. Bij klachten over de uitvoering van een rit, wordt de vervoerder bij de klachtafhandeling betrokken. De regiecentrale kan uw klacht gegrond of ongegrond verklaren met de verklaring waarom zij tot dit besluit zijn gekomen.

Voor meer informatie zie de Klachtenprocedure Avan. Deze vindt u op de website www.avan-vervoer.nl

51. Geschillencommissie

Mocht u het niet eens zijn met de klachtafhandeling dan kunt u bezwaar maken bij de Geschillencommissie Avan. Dit moet u doen binnen drie weken na dagtekening van de schriftelijke afhandeling van de Regiecentrale. In de afhandelingsbrief van de regiecentrale leest u terug hoe u bezwaar kunt maken als u het niet eens bent met de afhandeling.

Voor meer informatie zie de Klachtenprocedure Avan. Deze vindt u op de website www.avan-vervoer.nl.