



Versis

Groepsvervoer

Vervoerreglement Versis Groepsvervoer

Versie 1.3, ingaande 1 juli 2025

Inhoudsopgave

Vervoersregels Versis Groepsvervoer		3
	Voor wie zijn de regels bedoeld?	3
Hoe is Versis georganiseerd?		3
Contactgegevens		4
	1 Regiecentrale	4
	2 Beheerbureau Versis	4
Algemeen		5
	3 Wie kan gebruikmaken van Versis Groepsvervoer?	5
Vaste planning, bijzondere dagen en reistijden		5
	4 Routeplanning	5
	5 Schooltijden bepalen de planning	6
	6 Combinaties in het vervoer en wijzigingen hierin	6
	7 Maximale reistijd	6
	8 Vaste chauffeur	7
	9 Gewijzigde tijden	7
	10 Slecht weer	7
	11 Vaste zitplaatsen	7
Ziekmelden, betermelden, afmelden en wijzigingen doorgeven		7
	12 Ziek- en betermelden	7
	13 Eenmalige afmelding	7
	14 Structurele/blijvende wijzigingen	8
Ophalen, afzetten en tijdens de rit		8
	15 Ophaal- en afzetadres	8
	16 Op- en overstapplaatsen	8
	17 Medische handelingen door de chauffeur	8
	18 Vertraging	8
	19 Klaarstaan bij vertrek	8
	20 Niet aanwezig	9
	21 Aankomst op school	9
	22 Aankomst thuis	9
	23 Begeleiding in het vervoer	9
	24 Veiligheidsgordel	10
Spelregels tijdens de rit		10
	25 Spelregels in de taxi	10
	26 Gevonden voorwerpen	10
Hulpmiddelen en bagage		12
	27 Hulpmiddelen in de taxi	12
	28 Veilig vervoer van hulpmiddelen	12
	29 Overstap naar een gewone zitplaats	12
Incidenten en ongewenst gedrag		13
	30 Ernstige incidenten	13
	31 Ongewenst gedrag	13
	1 Onderzoek door de regiecentrale	13
	2 Tijdelijk vervoersverbod	13
	3 Vervolgstappen na het onderzoek	13
	3.1 Bij wangedrag chauffeur	13
	3.2 Bij pestgedrag tussen reizigers	14
	3.3 Bij wangedrag van de reiziger of de ouder/verzorger	14
Onderzoek en klachten		15
	32 Onderzoek naar tevredenheid	15
	33 Gesprekken opnemen	15
	34 Een klacht melden	15

Vervoersregels Versis Groepsvervoer

Wat is dit?

Versis Groepsvervoer regelt het vervoer van kinderen en jongeren in opdracht van de gemeenten Buren, Culemborg, Neder-Betuwe, Tiel en West Betuwe.

In dit boekje leest u de regels voor het vervoer. U kunt geen bezwaar maken tegen deze regels. Als er iets niet duidelijk is of beter op een andere manier kan worden geregeld, beslist het Beheerbureau van Versis. Als afspraken veranderen, past het Beheerbureau de regels aan. Die komen dan in de nieuwste versie van de vervoersregels. Die kunt u lezen op de website: www.versis.nl.

Voor wie zijn deze regels bedoeld?

De regels zijn bedoeld voor:

- Kinderen en jongeren die met Versis reizen
- Hun ouders of verzorgers
- De chauffeurs van Versis Groepsvervoer
- Medewerkers van de regiecentrale
- Medewerkers van de gemeenten
- Medewerkers van het Beheerbureau

Als we 'u' zeggen, bedoelen we de reiziger of de ouder/verzorgers. In dit document gebruiken we 'hij' (en 'hem' en 'zijn') om het leesbaar te houden. Waar 'hij' staat, kunt u ook 'zij' (en 'haar') lezen.

Als we 'taxi' zeggen, bedoelen we daar de voertuigen mee waarin wij de reizigers vervoeren. Dit zijn personenauto's en busjes.

Hoe is Versis georganiseerd?

'Versis' is de naam van het vervoerssysteem voor de inwoners van meerdere gemeenten in de regio Rivierenland. 'Versis Groepsvervoer' is het vervoer van leerlingen en jongeren in de regio.

Bij dit vervoer zijn betrokken:

- **De regiecentrale** maakt de routeplanning en stuurt de taxichauffeurs aan. Ouders/verzorgers moeten de regiecentrale bellen als hun kind ziek of afwezig is en als het weer beter is. Of als ze vragen hebben over de route of willen weten waar de taxi blijft.
- **De vervoersbedrijven** voeren de ritten uit volgens de planning van de regiecentrale. Zij regelen de taxi's en de chauffeurs.
- **De gemeenten** bepalen wie recht heeft op vervoer en welke ritten worden vergoed.
- **Het Beheerbureau Versis** zorgt voor de organisatie. De medewerkers regelen alles met de gemeenten, de regiecentrale en de vervoerbedrijven. Het Beheerbureau geeft hen opdracht om hun werk te doen. Wilt u algemene informatie over Versis of heeft u een klacht, dan kunt u het Beheerbureau bellen of mailen. Gebeurt er iets bijzonders, dan is het Beheerbureau het eerste aanspreekpunt.

Contactgegevens

1 Regiecentrale

E-mail: groepsvervoer@versis.nl

Telefoon: 088 - 123 57 00

Bereikbaar van 6.00 tot 18.00 uur. Bij spoed 24 uur per dag.

Klachten

U kunt een klacht indienen via het formulier op de website: www.versis.nl/leerlingenvervoer/klachten

U kunt ook bellen: 0344 - 63 85 65

Let op: de klachtenlijn is niet altijd bereikbaar.

Kijk voor de openingstijden op de website.

Postadres:

Antwoordnummer 370,

4000 VB Tiel

2 Beheerbureau Versis

Voor algemene vragen kunt u e-mailen: beheerbureau@versis.nl

Voor alle telefoonnummers betaalt u het normale beltarief.

Website: www.versis.nl

Algemeen

3 Wie mag gebruikmaken van Versis Groepsvervoer?

Alleen leerlingen of jeugdigen die toestemming hebben gekregen van hun gemeente mogen reizen met Versis Groepsvervoer. De gemeente bepaalt ook welke ritten zij mogen maken. Wilt u hier meer over weten? Neem dan contact op met uw gemeente.

Leerlingenvervoer

Het leerlingenvervoer is bedoeld voor vervoer **van en naar school**.

Soms is vervoer naar een opvangadres mogelijk (zoals naar opa, oma of de oppas), maar alleen als dit van tevoren met de gemeente is afgesproken. Uw gemeente moet hiervoor toestemming geven. Ook voor vervoer naar een buitenschoolse opvang moet de gemeente toestemming geven.

In de volgende situaties is **geen sprake van leerlingenvervoer**:

- Tijdens proefwerkweken of examens met andere tijden
- Vervoer naar sportvoorzieningen
- Vervoer tussen verschillende schoolgebouwen
- Vervoer naar een zwembad of gymnastieklokaal
- Vervoer voor medische of andere behandelingen
- Vervoer voor schoolreisjes of sportdagen buiten de gewone schooltijden of op een andere locatie
- Vervoer naar instellingen voor jeugdzorg (zoals dagbesteding of behandeling)
- Vervoer op afwijkende adressen of tijden

Vervoer naar een stageplaats

Een stage kan een onderdeel zijn van het onderwijs op de middelbare school of in het speciaal onderwijs. De gemeente beslist of de leerling met Versis Groepsvervoer naar de stageplek mag reizen. Versis combineert dit vervoer zoveel mogelijk met andere groepsritten. Stagevervoer is alleen mogelijk op schooldagen.

Jeugdvervoer

Jeugdvervoer valt onder de Jeugdwet. Het gaat bijvoorbeeld om vervoer naar een dagbesteding of een jeugdzorginstelling. Dit vervoer is mogelijk naar alle adressen en tijden die de gemeente heeft doorgegeven. Ook in de schoolvakanties gaat dit vervoer door. Ouders/verzorgers moeten zelf bij de gemeente aangeven op welke dagen, naar welke locatie en op welke tijden hun kind tijdens de vakantie moet worden vervoerd.

Vaste planning, bijzondere dagen en reistijden

4 Routeplanning

De regiecentrale maakt een vaste planning voor de route. Deze heeft een duidelijke regelmaat, maar kan per dag verschillen. Bijvoorbeeld: de route op maandag kan anders zijn dan op dinsdag. De regiecentrale laat ouders/verzorgers weten hoe laat de taxi komt.

Versis verwerkt nieuwe aanmeldingen of wijzigingen op vooraf bepaalde momenten.

5 **Schooltijden bepalen de planning**

De begin- en eindtijden van de lessen in de schoolgids bepalen de planning van het leerlingenvervoer.

De taxi mag:

- maximaal 15 minuten voor de begintijd van de eerste lessen aankomen
- maximaal 15 minuten na de eindtijd van de laatste lessen vertrekken

Verandert het lesrooster voor altijd? Dan past Versis de planning aan. Bij studiedagen, stakingen of vakanties is er geen leerlingenvervoer. Ook niet als de school die dag maar voor een deel open is. Versis haalt en brengt de leerlingen dan op de gewone begin- en eindtijd.

Uitzonderingen:

- Kinderen met een beperking mogen soms eerder naar huis.
- Voor sommige kinderen mag, als de school een rooster heeft dat elke week wisselt, het nieuwe rooster één keer per week worden doorgegeven aan de regiecentrale. Dat moet minstens 1 werkdag van tevoren. Doorgeven op dezelfde dag is te laat, dan wordt het niet meer aangepast. Soms moet een leerling hierdoor maximaal 2 uur wachten.

De regiecentrale neemt bij twijfel een besluit.

6 **Combinaties in het vervoer en wijzigingen hierin**

Kinderen delen het voertuig met andere leerlingen die naar dezelfde school of een school in de buurt gaan. Hierdoor duurt de reis vaak langer dan een rechtstreekse rit. Versis combineert geen ritten met andere soorten vervoer, zoals met Wmo of Valys, tenzij Versis dit van tevoren heeft aangekondigd.

Individueel of kleinschalig vervoer

De gemeente kan bij bijzondere redenen kiezen voor:

- Individueel vervoer: alleen uw kind reist in de taxi
- Kleinschalig vervoer: maximaal 3 andere reizigers in de taxi

Een voorbeeld van een bijzondere reden is een medische aandoening.

Vaste routes

Versis maakt aan het begin van het schooljaar vaste routes. Versis wil zo min mogelijk veranderingen maken in de routes. Er kunnen tussentijds alleen kleine aanpassingen worden gemaakt. Bijvoorbeeld als er een nieuwe leerling bijkomt.

7 **Maximale reistijd**

De gemeente bepaalt hoe lang een kind maximaal onderweg mag zijn vanaf het moment dat het instapt totdat het uitstapt op zijn bestemming.

Voor alle Versis-gemeenten geldt:

- Maximaal 90 minuten per rit
- Woont een leerling minder dan 10 kilometer van school? Dan maximaal 60 minuten per rit

Als de rechtstreekse reis langer dan deze tijden duurt, geldt die langere tijd. Hiervan kan alleen worden afgeweken als de gemeente toestemming geeft.

8 Vaste chauffeur

We proberen zoveel mogelijk te werken met vaste chauffeurs. Als er een nieuwe chauffeur komt, maakt die vooraf kennis met de leerling. Dit doet hij uiterlijk 5 werkdagen van tevoren. Soms lukt dit niet door onverwachte situaties. Als dit zo is, laat de regiecentrale het zo snel mogelijk weten.

Voor jeugdvervoer is een vaste chauffeur niet verplicht.

9 Gewijzigde tijden

Soms veranderen de schooltijden op één dag, omdat er bijvoorbeeld lessen uitvallen. Dan past Versis het vervoer niet aan. Als het rooster voor altijd verandert, gelden de gewone regels: de tijden in de schoolgids zijn leidend. Die bepalen de breng- en ophaaltijden.

10 Slecht weer

Bij heel slecht weer gaat de veiligheid voor. De regiecentrale beslist dan of het vervoer doorgaat of wordt aangepast. De regiecentrale laat dit weten aan de ouders/verzorgers, scholen en chauffeurs. De regiecentrale probeert zo goed mogelijk aan te geven wat de verwachte ophaaltijd is. Gaan bepaalde ritten niet door? Dan laat de regiecentrale dit aan de ouders/verzorgers weten.

11 Vaste zitplaatsen

Soms is er een vaste zitplaatsindeling nodig om zo rust in de taxi te krijgen. Een leerling mag alleen altijd voorin de taxi zitten als de gemeente dit vooraf heeft besloten.

Ziekmelden, betermelden, afmelden en wijzigingen doorgeven

12 Ziekmelden en betermelden

Is uw kind ziek of kan het om een andere reden niet mee met Versis? Meld dit dan zo snel mogelijk aan de regiecentrale.

Dat kan op twee manieren:

- via de Versis Groepsvervoer-app (de link staat op www.versis.nl/leerlingenvervoer)
- of telefonisch: 088 - 123 57 00

Versis haalt uw kind weer op nadat u het beter heeft gemeld.

Let op: Is uw kind beter en moet het de volgende dag weer reizen? Meld het dan uiterlijk de dag ervoor vóór 17.30 uur beter. Doet u dit later dan 17.30 uur, dan haalt Versis uw kind pas de dag erna (overmorgen) weer op.

Belangrijk: Wordt uw kind tijdens schooltijd ziek en moet het eerder naar huis? Dan moet u zelf vervoer regelen. Versis kan het niet eerder ophalen. Vergeet niet de geplande rit voor die dag af te melden.

13 Eenmalige afmelding

Kan uw kind een keer niet mee, bijvoorbeeld door een afspraak? Meld dit dan zo snel mogelijk via:

- de Versis Groepsvervoer-app
- of bel 088 - 123 57 00

Hoe eerder u het laat weten, hoe beter Versis het vervoer kan regelen.

14 Structurele/blijvende wijzigingen

Zijn er blijvende veranderingen in het leven van uw kind waardoor het vervoer moet veranderen? Dan moet u dit doorgeven aan uw gemeente.

Voorbeelden van zulke veranderingen zijn:

- verhuizing
- andere school of locatie
- start of einde van een stage
- een dag of dagdeel vervalst of komt erbij
- een extra adres komt erbij of vervalst
- de indicatie van uw kind verandert

De regiecentrale past de planning op vaste momenten aan nadat de gemeente de wijziging heeft doorgegeven. Wanneer deze momenten zijn kunt u vragen aan de regiecentrale of uw gemeente.

Ophalen, afzetten en tijdens de rit

15 Ophaal- en afzetadres

Versis haalt uw kind alleen op van het adres dat de gemeente heeft doorgegeven aan de regiecentrale. En brengt het kind hier ook weer terug. De chauffeur mag niet afwijken van dit adres, dit is voor de veiligheid.

16 Opstap- en overstapplaatsen

Een opstapplaats is een andere plek dan thuis, waar Versis uw kind ophaalt of afzet.

Een overstapplaats is een plek waar een kind onderweg moet overstappen in een andere taxi.

Op een andere plek opstappen of op een plaats overstappen gebeurt alleen als de gemeente dit heeft besloten.

17 Medische handelingen door de chauffeur

Chauffeurs zijn getraind in levensreddend handelen bij noodgevallen. Maar ze mogen geen medische handelingen doen, ook niet op verzoek. Zo mogen ze bijvoorbeeld geen neusspray toedienen bij een epileptische aanval. En ze mogen ook niet de ouders bellen voor instructies.

Is er kans dat een leerling medische hulp nodig heeft tijdens de rit? Dan moet er een begeleider mee. Die mag alleen meereizen als de gemeente daarvoor toestemming heeft gegeven. Een begeleider moet ook meereizen als een kind epilepsie heeft. Zelfs als er meestal geen medische hulp nodig is. De chauffeur beslist niet of hulp noodzakelijk is.

18 Vertraging

Is de taxi later dan gepland? Dan krijgt u bericht via de Versis Groepsvervoer-app of per telefoon. U krijgt u geen vergoeding als er vertraging is.

19 Klaarstaan bij vertrek

Zorg dat uw kind klaar is als de taxi aankomt.

- De chauffeur belt aan en helpt uw kind met instappen als dat nodig is.
- Uw kind moet binnen 2 minuten in de taxi zitten.
- Als uw kind een hulpmiddel gebruikt, zoals een rolstoel, dan helpt de chauffeur bij het instappen.
- De chauffeur let bij het ophalen en wegbrengen ook op de andere passagiers in de taxi.

20 Niet aanwezig

Is uw kind niet op tijd klaar of niet thuis? Dan wacht de chauffeur maximaal 2 minuten en rijdt dan verder. Er komt geen nieuwe taxi meer.

Als er niemand aanwezig is (een loosmelding):

- De regiecentrale belt u.
- Geeft u vóór 12.00 uur geen reactie? Dan gaan de ritten voor die middag en avond niet door.
- Reageert u na 12.00 uur? Dan worden de ritten niet meer opnieuw ingepland.

Is uw kind vaker niet aanwezig, dan overlegt het Beheerbureau met de gemeente of het vervoer wordt stopgezet. Uw kind kan dan meer reizen met Versis Groepsvervoer.

21 Aankomst op school

De chauffeur parkeert op een veilige plek bij de school. Hij helpt uw kind (als dat nodig is) met uitstappen en begeleidt het naar de ingang van de school. Daar draagt hij het over aan de leerkrachten/begeleiders.

22 Aankomst thuis

De chauffeur parkeert zo veilig mogelijk bij het huisadres of de opstapplaats. Hij helpt uw kind (als dat nodig is) bij het uitstappen en begeleidt het naar de voordeur. Daar draagt de chauffeur uw kind persoonlijk over aan iemand die thuis is. Het kind mag alleen zelf naar binnen gaan als de gemeente dat heeft bepaald.

Als er niemand thuis is:

- 1 De chauffeur belt de regiecentrale.
Die belt u of een andere contactpersoon die op de lijst met noodnummers staat om te bellen.
- 2 Lukt dat niet? Dan maakt de chauffeur zijn route af met uw kind in de taxi.
- 3 Daarna probeert hij opnieuw uw kind thuis af te zetten.
- 4 Is er nog steeds niemand thuis? Dan belt hij weer met de regiecentrale.
- 5 Kan die u of een andere contactpersoon niet bereiken of is er niemand thuis?
Dan wordt uw kind overgedragen aan de politie.
- 6 De gemeente krijgt hier altijd een melding van.

23 Begeleiding in het vervoer

Soms is er begeleiding nodig tijdens het vervoer, bijvoorbeeld:

- om medische redenen;
- voor de veiligheid van het kind en/of de andere reizigers;
- als het kind gedragsproblemen heeft.

De gemeente moet hiervoor altijd eerst toestemming geven. Ouders/verzorgers mogen niet zomaar meereizen.

Er zijn twee soorten begeleiding:

a. Externe begeleider reist mee

- De ouders, de gemeente of de school regelen dit.
- De begeleider is minimaal 18 jaar.
- De begeleider kan hulp bieden en gebruikt een gewone zitplaats.
- Is de begeleider er een dag niet? Dan gaat het vervoer niet door.
- De begeleider kan ook worden teruggebracht/opgehaald als de gemeente dit heeft aangegeven.

b. Begeleiding via de vervoerder

- De vervoerder regelt zelf iemand die meereist. Dit is een andere persoon dan de chauffeur.

24 Veiligheidsgordel

Iedereen in de taxi moet een gordel dragen. De chauffeur controleert dit en vertrekt pas als iedereen vastzit. Heeft uw kind een speciale gordel nodig? Dan moet u die zelf meegeven aan uw kind.

Een gordelgeleider mag alleen als:

- uw kind kleiner is dan 1.50 meter én zwaarder is dan 36 kilo;
- een volwassene kleiner is dan 1.50 meter.

Let op: Er mag geen gordelgeleider worden gebruikt die het heupgedeelte verbindt met het diagonale (schuine) deel.

Spelregels tijdens de rit

25 Spelregels in de taxi

Om de rit veilig en prettig te houden, zijn er duidelijke regels voor onderweg. Deze staan in de spelregelkaart. Leerlingen, jeugdigen en ouders/verzorgers ontvangen deze kaart in het informatiepakket ontvangen. Zij krijgen dit bij de start van het vervoer en bij de start van elk nieuw schooljaar.

26 Gevonden voorwerpen

Is uw kind iets kwijtgeraakt in de taxi?

Bel dan naar: 088 - 123 57 00

De telefonist zal vragen:

- op welke datum en tijd uw kind reisde;
- wat de vertrek- en eindlocatie was;
- wat uw kind kwijt is en hoe dit eruitziet.

De regiecentrale vraagt het dan na bij de chauffeur.

Als het voorwerp gevonden is, neemt de regiecentrale contact met u op om af te spreken hoe u het terugkrijgt.

TAXI REGELS

Afspraken in de taxibus van Versis

Versis verzorgt het vervoer van leerlingen en jeugdigen. Het is natuurlijk onze taak om uw kind veilig naar school en naar huis te brengen. Ook de sfeer in de taxibus is belangrijk. Een rustige sfeer zorgt voor een prettiger rit en dat is belangrijk voor de kinderen en de chauffeur.

Wilt u deze afspraken met uw kind bespreken?

- In het voertuig zijn we vriendelijk en aardig tegen elkaar.
- De chauffeur opent en sluit de deur.
- Eten en drinken doen we buiten het voertuig.
- Geluid van een telefoon of spelcomputer staat uit.
- Tijdens de rit hebben we onze gordel om.
- Tijdens de rit zitten we recht op de stoel.
- Tijdens de rit zitten we niet aan elkaar en niet aan de gordels.
- We filmen of fotograferen niet tijdens de rit in het voertuig.

Wangedrag heeft consequenties zoals een waarschuwing of een vervoersverbod.

Meer informatie vindt u in het Vervoerreglement Groepsvervoer.

Deze is te vinden op www.versis.nl.

Veranderingen melden

Tijdelijke veranderingen, zoals ziek- en herstelmeldingen, een bezoek aan de (tand)arts of gaat uw kind om andere redenen een dag niet naar school? Geef dit aan ons door.

Dit kan op de volgende manieren:

- 1 Via de Versis Groepsvervoer-app of de website (zie www.versis.nl/leerlingenvervoer)
- 2 Per email via groepsvervoer@versis.nl
- 3 Per telefoon via 088 - 123 57 00

Wij zorgen dan dat de chauffeur op de hoogte is.

Verhuist u? Gaat uw kind voor een lange tijd niet naar school of gaat hij naar een andere school? Geef dit aan uw gemeente door. Wij verwerken deze wijzigingen alleen na toestemming van de gemeente.

Niet tevreden? Laat het ons weten

Als u niet tevreden bent over de kwaliteit van het vervoer, laat het ons weten.

Dit kan via het formulier op www.versis.nl/leerlingenvervoer/klachten-melden.

De klachtenlijn is ook telefonisch bereikbaar via 0344 - 63 85 65.



**Doe je gordel om
zodra je zit**



**Niet
eten/drinken**



**Wees aardig
voor elkaar**



**Geniet van
de reis**



**Blijf op je
stoel zitten**



**Vergeet je
spullen niet!**

Hulpmiddelen en bagage

27 Hulpmiddelen in de taxi

Sommige hulpmiddelen mogen mee in de taxi. De gemeente moet dit eerst doorgeven aan de regiecentrale.

Hulpmiddelen die mee mogen:

- (duw)rolstoel
- elektrische rolstoel
- opvouwbare rolstoel
- sportrolstoel
- rollator
- looprek
- scootmobiel
- krukken
- opvouwbare loopfiets
- aankoppel-handbike
- kinderzitje
- stoelverhoger
- 5- of 7-puntsgordel
- gordelclip

Als uw kind maathulpmiddelen heeft, dan geeft u deze mee aan de chauffeur. Dit zijn bijvoorbeeld aangepaste zitjes of gordels. Deze hulpmiddelen reizen met het kind mee en worden op school/in de instelling bewaard voor de terugrit. Ze mogen niet in de taxi blijven liggen. Ouders/verzorgers moeten hierover duidelijke afspraken maken met de school of de instelling.

Voor kinderen vanaf 4 jaar verzorgt de vervoerder deze hulpmiddelen:

- gordelverlenger
- gordelkapje
- standaard goedgekeurd zitje of verhoger

Deze hulpmiddelen blijven in de taxi.

Deze hulpmiddelen mogen niet mee:

- fiets
- vastframe-handbike
- driewieler
- rolstoelmotor (zoals een Speedy)

28 Veilig vervoer van hulpmiddelen

Versis Groepsvervoer werkt volgens de regels voor veilig rolstoelvervoer (VVR) van Sociaal Fonds Mobiliteit. Kijk voor meer informatie op: www.sfmobiliteit.nl

Kan een kind niet overstappen naar een gewone stoel? Dan mag het alleen in een goedgekeurde (crash-geteste) rolstoel blijven zitten tijdens de rit.

Een goedgekeurde rolstoel heeft een:



- haaksymbool



- ISO-sticker

De chauffeur controleert of het hulpmiddel veilig kan worden vervoerd. Hij zet het goed vast en helpt zo nodig bij het in- en uitrijden. Als het niet veilig is, mag de chauffeur het vervoer weigeren.

29 Overstappen naar een gewone zitplaats

Reist een kind met een scootmobiel of een rolstoel zonder keurmerk? Dan mag het niet hierin blijven zitten tijdens de rit. De chauffeur helpt bij het inladen van de scootmobiel. Daarna loopt het kind zelf de taxi in en gaat het zitten op een gewone stoel.

Incidenten en ongewenst gedrag

30 Ernstige incidenten

Soms gebeurt er iets ernstigs tijdens het vervoer, bijvoorbeeld:

- een ongeluk
- iemand raakt gewond of overlijdt
- ruzie, geweld of andere verstoringen in de taxi

Bij een incident gelden deze regels:

- Meld het incident zo snel mogelijk bij de regiecentrale.
- Is er direct hulp nodig? Dan overlegt de chauffeur met de regiecentrale. Er kan bijvoorbeeld een andere taxi worden gestuurd.
- De regiecentrale onderzoekt het incident en maakt een verslag. De regiecentrale praat met de chauffeur, de vervoerder en (als dat nodig is) met de ouders en de school.
- De regiecentrale informeert het Beheerbureau.
- Het Beheerbureau vertelt de gemeente wat er is gebeurd.
- Soms bespreekt het Beheerbureau het incident ook met de ouders/verzorgers.
- Gaat het om ongewenst gedrag? Dan volgen we de stappen bij punt 31.
- Soms benadert de media de mensen die betrokkenen zijn bij het incident. Dan verwijzen deze mensen de media door naar het Beheerbureau.

31 Ongewenst gedrag

Het vervoer moet veilig zijn, zowel in het verkeer als in de taxi zelf. Lichamelijk geweld en/of schelden zijn niet toegestaan. Als iemand zich slecht gedraagt, kunnen er maatregelen volgen. Wat deze zijn, hangt af van hoe ernstig het gedrag is. Hieronder staan de stappen. Het kan zijn dat niet ze niet allemaal worden doorlopen. Het proces stopt altijd zodra er aangifte wordt gedaan tegen een reiziger of tegen de chauffeur. Dan draagt de regiecentrale het onderzoek over aan de politie.

1 Onderzoek door de regiecentrale

De regiecentrale praat met:

- de chauffeur en/of vervoerder
- de ouders/verzorgers
- de school
- de gemeente
- het Beheerbureau

2 Tijdelijk vervoersverbod (maximaal 72 uur)

Bij dringend gevaar kan de regiecentrale het kind direct een tijdelijk reisverbod geven. De ouders/verzorgers krijgen hierover een telefoontje én een brief. Daarin staat wat er is gebeurd, wat de maatregel is en wat er nodig is om weer mee te mogen rijden. Een kopie van de brief gaat naar het Beheerbureau en de gemeente.

3 Vervolgstappen na het onderzoek

Als iemand ongewenst gedrag heeft, dan volgen extra stappen om herhaling te voorkomen:

3.1 Bij wangedrag van de chauffeur

De regiecentrale, de vervoerder en het Beheerbureau bespreken met elkaar wat er moet gebeuren. Zo kan de chauffeur van route worden gewisseld. Heeft de chauffeur ernstig gedrag vertoond, dan mag hij niet meer rijden voor Versis. Dit kan tijdelijk zijn of voor altijd. Bijvoorbeeld bij lichamelijk of seksueel contact.

3.2 Bij pestgedrag tussen reizigers

De pestcoördinator van de regiecentrale bemiddelt tussen de reizigers. Als het nodig is, overleggen de regiecentrale, de vervoerder en het Beheerbureau over een maatregel/oplossing die past bij de situatie. Als het pesten doorgaat, zien we dat als wangedrag.

3.3 Bij wangedrag van de reiziger of de ouder/verzorger

De persoon krijgt een waarschuwing of er volgt een andere maatregel.

3.4 Waarschuwing

De regiecentrale stuurt een waarschuwingsbrief aan de (ouders/verzorgers van de) reiziger met uitleg over het gedrag en mogelijke gevolgen als het vaker zal gebeuren. De gemeente en het Beheerbureau krijgen een kopie van deze brief.

4. Zwaardere maatregelen (opschaling)

Als zwaardere maatregelen nodig zijn, dan beslist het Beheerbureau en/of de gemeente.

Dit zijn de maatregelen die het Beheerbureau kan nemen:

- Een vervoersverbod geven dat langer duurt (maximaal 15 werkdagen, of langer bij ernstige situaties).
- Voorwaarden stellen voor verder vervoer.
- Bepalen dat het vervoer stopt.

De ouders/verzorgers ontvangen hierover een brief. Hierin staat wat het wangedrag is, wat de maatregel is, hoelang deze duurt en wat er moet gebeuren zodat het kind weer mag reizen. De gemeente ontvangt een kopie van de brief.

Dit zijn de maatregelen die de gemeente kan nemen:

- Een gesprek plannen met de ouders/verzorgers.
- De beschikking aanpassen of het recht op vervoer stopzetten.

Let op: Als het vervoer stopt, blijven de ouders/verzorgers verantwoordelijk dat het kind toch op school komt.

Onderzoek en klachten

32 Onderzoek naar tevredenheid

Het Beheerbureau controleert regelmatig of reizigers tevreden zijn over het vervoer. Zij kunnen u hiervoor opbellen of een brief sturen. U hoeft hier niet aan mee te doen als u dat niet wilt.

33 Gesprekken opnemen

De regiecentrale neemt telefoongesprekken op en bewaart deze. Gesprekken met de klachtenlijn worden niet opgenomen.

34 Een klacht melden

Bent u ontevreden over de dienstverlening van Versis? Dan kunt u een klacht indienen bij het Beheerbureau. Dat kan met een brief, telefonisch of via de website. De contactgegevens staan vooraan in dit boekje. U kunt geen klachten indienen bij de chauffeur of de regiecentrale.

Zo werkt het:

- U dient uw klacht in binnen 3 weken (21 dagen), alleen dan behandelen wij deze.
- U krijgt een bevestiging dat wij uw klacht hebben ontvangen.
- Binnen 10 werkdagen krijgt u van ons een reactie.

Bent u het niet eens met de uitkomst?

Dan kunt u binnen 3 weken een brief sturen naar:

Klachtencommissie Versis

Antwoordnummer 370

4000 VB Tiel

Leg daarin uit waarom u het niet eens bent met de afhandeling.

De volledige klachtenregeling staat op: **www.versis.nl**

Letsel of schade?

Is er sprake van letsel of schade? Dan kunt u dit ook melden via de klachtenlijn. U moet dan zelf de vervoerder aansprakelijk stellen. De klachtenlijn geeft u daarvoor de juiste contactgegevens. Het Beheerbureau hoort graag hoe de afhandeling verloopt.

Vragen over het vervoer?

Op onze website **www.versis.nl** vindt u veel informatie.
Komt u er niet uit? Neem dan contact op met het Beheerbureau.

Klachten

Heeft u een klacht? Dan kunt u terecht bij de klachtenlijn van het Beheerbureau.
Onafhankelijke medewerkers nemen de telefoon op. Zij registreren uw klacht.

We verwachten dat u vriendelijk en respectvol bent als u contact opneemt met de regiecentrale of de klachtenlijn.

Contactgegevens

Regiecentrale Groepsvervoer

088 - 123 57 00

Beheerbureau Versis

Voor klachten over het vervoer:

- Klachtenlijn: 0344 - 63 85 65
- Of via het online formulier: www.versis.nl/leerlingenvervoer/klachten

Postadres:

Antwoordnummer 370
4000 VB Tiel

Algemene vragen?

Stuur een e-mail naar: Beheerbureau@versis.nl

Voor alle telefoonnummers betaalt u het normale beltarief.