



VERVOERSREGLEMENT

Routegebonden vervoer
(Leerlingenvervoer, Jeugdwetvervoer en
Participatiewetvervoer)

Doelgroepenvervoer regio IJssel-Vecht

Gemeente Olst-Wijhe
DVG Personenvervoer
Vervoerder TCR B.v.

Versie 1.1a

Inhoud

Hoofdstuk 1 – Inleiding en leeswijzer	2
Hoofdstuk 2 – Wat is routegebonden vervoer?	2
Hoofdstuk 3 – Wie mag gebruikmaken van het vervoer?	2
Hoofdstuk 4 – Verantwoordelijkheden	3
Hoofdstuk 5 – Bijzondere vervoersvoorzieningen	3
Hoofdstuk 6 – Overdracht en begeleiding	4
Hoofdstuk 7 – Planning van het vervoer	4
Hoofdstuk 8 – Combinatievervoer en lusroutes	5
Hoofdstuk 9 – Ophaal- en afzetafspraken	5
Hoofdstuk 10 – Hulpmiddelen	5
Hoofdstuk 11 – Veiligheid en gedrag	6
Hoofdstuk 12 – Extreme weersomstandigheden en calamiteiten	6
Hoofdstuk 13 – Reizigersinformatie en communicatie	7
Hoofdstuk 14 – Complimenten en klachten	7
Hoofdstuk 15 – Contactgegevens	7
 Bijlage 1 - Regels in de taxi	 8

Hoofdstuk 1 – Inleiding en leeswijzer

1.1 Inleiding

Voor u ligt het vervoersreglement voor het routegebonden vervoer binnen de regio IJssel-Vecht. Dit vervoer omvat leerlingenvervoer, Jeugdwetvervoer en Participatievervoer zoals uitgevoerd in opdracht van de gemeente Olst-Wijhe. Het reglement beschrijft de afspraken die gelden voor reizigers, ouders/verzorgers, scholen, instellingen, werkgevers, gemeenten en vervoerder. Het doel van dit reglement is om duidelijkheid te geven over de uitvoering van het vervoer, de verantwoordelijkheden van betrokken partijen en de wijze waarop het vervoer veilig, betrouwbaar en klantvriendelijk wordt uitgevoerd.

1.2 Leeswijzer

In dit reglement leest u:

- wie gebruik mag maken van het vervoer;
- hoe het vervoer wordt gepland;
- welke verantwoordelijkheden betrokken partijen hebben;
- welke afspraken gelden rondom ophalen en thuisbrengen;
- welke regels gelden voor begeleiding en hulpmiddelen;
- hoe wordt omgegaan met klachten, calamiteiten en wijzigingen.

De belangrijkste spelregels zijn in het document tevens samengevat met pictogrammen (zie bijlage 1), zodat u de meest relevante informatie in één oogopslag kunt raadplegen.

Aan dit reglement kunnen geen juridische rechten worden ontleend. Bij verschillen tussen dit reglement en de overeenkomst tussen opdrachtgever en vervoerder zijn de contractstukken leidend.

Hoofdstuk 2 – Wat is routegebonden vervoer?

Routegebonden vervoer is collectief vervoer dat vooraf door de vervoerder wordt gepland. Reizigers worden volgens een vaste of periodiek gewijzigde planning vervoerd tussen woonadres en een door de gemeente aangewezen bestemming. Deze bestemming kan een school, stageadres, behandellocatie, werkplek, dagbestedingslocatie of andere locatie zijn waarvoor vervoer is toegekend.

Het vervoer wordt uitgevoerd met taxi's, taxibussen of rolstoelvoertuigen. De vervoerder bepaalt de route-indeling en mag meerdere reizigers combineren in één voertuig.

Hoofdstuk 3 – Wie mag gebruikmaken van het vervoer?

3.1 Leerlingenvervoer

Leerlingenvervoer omvat vervoer van:

- huis naar school;
- school naar huis;
- stageplaatsen die onderdeel zijn van het onderwijsprogramma;
- schakelklassen;
- taalonderwijs voor vluchtelingenkinderen;
- overige onderwijsvoorzieningen waarvoor vervoer is toegekend.

3.2 Jeugdwetvervoer

Jeugdwetvervoer betreft vervoer van jeugdigen naar behandel-, begeleidings- of opvanglocaties en in sommige gevallen onderwijsinstellingen waarvoor een gemeentelijke vervoersvoorziening is toegekend.

3.3 Participatievervoer

Participatievervoer betreft vervoer van en naar werk-, leer-, ontwikkel- of participatielocaties waarvoor een gemeentelijke vervoersvoorziening is toegekend.

3.4 Toegang tot het vervoer

Uitsluitend reizigers waarvoor een beschikking met een indicatie voor vervoer is afgegeven mogen gebruikmaken van het vervoer. Wijzigingen in indicaties of voorzieningen worden uitsluitend door de gemeente vastgesteld.

Hoofdstuk 4 – Verantwoordelijkheden

4.1 Gemeente

De gemeente:

- beoordeelt aanvragen;
- verstrekt vervoersindicaties;
- bepaalt bijzondere voorzieningen;
- beoordeelt wijzigingen in vervoersrechten.

4.2 Vervoerder

De vervoerder:

- stelt de routes op;
- verzorgt de planning;
- voert het vervoer uit;
- registreert ritgegevens;
- verstrekt informatie;
- behandelt klachten en meldingen.

4.3 Ouders, verzorgers en contactpersonen

Ouders, verzorgers of contactpersonen:

- verstrekken juiste gegevens;
- melden afwezigheid tijdig;
- zorgen dat de reiziger gereedstaat;
- houden contactgegevens actueel.

4.4 Scholen, instellingen en werkgevers

Scholen, instellingen en werkgevers zorgen voor tijdige communicatie over wijzigingen en een correcte overdracht van reizigers indien dat nodig is.

Hoofdstuk 5 – Bijzondere vervoersvoorzieningen

5.1 Begeleiding

Wanneer begeleiding noodzakelijk is, bepaalt de gemeente welke vorm van begeleiding geldt.

De begeleider:

- ondersteunt de reiziger;
- blijft verantwoordelijk voor persoonlijke zorg;
- reist mee gedurende de rit indien voorgeschreven.

De chauffeur neemt deze verantwoordelijkheid niet over.

Hoofdstuk 6 – Overdracht en begeleiding

6.1 Verantwoordelijkheid bij ophalen

Bij leerlingenvervoer ligt de verantwoordelijkheid voor de reiziger vóór het instappen bij de ouder, verzorger of instelling.

6.2 Verantwoordelijkheid bij afzetten

Na het uitstappen ligt de verantwoordelijkheid weer bij de ouder, verzorger, school, instelling of werkgever.

6.3 Overdracht

De chauffeur zorgt altijd voor een warme overdracht van de reiziger aan een verantwoordelijke persoon op de bestemming, zoals een ouder, verzorger, begeleider of medewerker van de onderwijs- of zorginstelling. De reiziger wordt niet onbeheerd achtergelaten. Indien de verantwoordelijke persoon niet aanwezig is, handelt de chauffeur volgens de geldende afspraken en protocollen van de vervoerder en opdrachtgever.

6.4 Aanwezigheid bij thuisbrengen

Wanneer een reiziger begeleiding nodig heeft, dient een verantwoordelijke aanwezig te zijn bij het thuisbrengen, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt.

Hoofdstuk 7 – Planning van het vervoer

7.1 Basis van de planning

De vervoerder plant het vervoer op basis van:

- schooltijden;
- werktijden;
- behandelzeiten;
- stageafspraken;
- toegewezen vervoersvoorzieningen.

7.2 Wijzigingen

Scholen, instellingen en werkgevers dienen wijzigingen tijdig door te geven, waaronder:

- gewijzigde lestijden;
- studiedagen;
- roostervrije dagen;
- gewijzigde werktijden;
- sluitingen.

Hoofdstuk 8 – Combinatievervoer en lusroutes

9.1 Combinatieritten

Meerdere reizigers kunnen gezamenlijk worden vervoerd in één voertuig.

9.2 Lusroutes

De vervoerder kan gebruikmaken van lusroutes, waarbij reizigers onderweg worden opgehaald en afgezet.

9.3 Verblijfstijd

De vervoerder bewaakt de verblijfstijd van iedere individuele reiziger. Daarbij wordt rekening gehouden met de afspraken uit het contract, en wordt gekeken naar de reizigers.

Hoofdstuk 9 – Ophaal- en afzetafspraken

10.1 Gereed staan

Reizigers dienen minimaal vijf minuten vóór het geplande ophaaltijdstip gereed te staan.

10.2 Loosmelding

Wanneer een reiziger niet aanwezig is op het afgesproken ophaaltijdstip en de rit niet tijdig is afgemeld, kan de rit als loosmelding worden geregistreerd.

Een loosmelding betekent dat de chauffeur en het voertuig voor de rit zijn ingezet, terwijl de reiziger geen gebruik maakt van het vervoer. Dit kan leiden tot onnodige kosten, verstoringen in de planning en vertragingen voor andere reizigers.

Om deze redenen verzoeken wij ouders, verzorgers en instellingen om afwezigheid of wijzigingen zo spoedig mogelijk aan de vervoerder door te geven. Door tijdig af te melden kan de rit worden aangepast of geannuleerd en blijft het vervoer voor alle reizigers zo efficiënt mogelijk verlopen.

10.3 Wijzigingen

Afmeldingen en andere operationele wijzigingen dienen rechtstreeks aan de vervoerder te worden doorgegeven en niet via de chauffeur.

Wijzigingen in de vervoersindicatie, vervoersvoorziening, vaste reisdagen of bestemmingen kunnen uitsluitend via de gemeente worden aangevraagd en verwerkt.

Hoofdstuk 10 – Hulpmiddelen zoals rolstoelen

Reizigers die dat nodig hebben mogen hulpmiddelen meenemen. Als de reiziger in het hulpmiddel moet blijven zitten tijdens het vervoer moet hiervoor een indicatie zijn. Deze indicatie zorgt ervoor dat het juiste voertuig komt en het vervoer veilig kan plaatsvinden.

Met hulpmiddelen bedoelen we onder meer:

- rolstoelen;
- rollators;
- scootmobielen;
- medische hulpmiddelen.

De vervoerder dient vooraf op de hoogte te zijn van hulpmiddelen die invloed hebben op de uitvoering van het vervoer.

Hoofdstuk 11 – Veiligheid en gedrag

Van iedere reiziger wordt verwacht dat deze zich respectvol gedraagt tegenover chauffeurs en medereizigers.

Niet toegestaan zijn onder meer:

- agressie;
- bedreigingen;
- discriminatie;
- vernieling;
- roken of alcohol in het voertuig;
- het niet opvolgen van veiligheidsinstructies.

De veiligheidsgordel dient altijd te worden gedragen (wanneer dit wettelijk verplicht is).

11.1 Escalatieprocedure

Om de veiligheid van reizigers en chauffeurs te waarborgen, hanteert de vervoerder een escalatieprocedure bij ongewenst gedrag, herhaaldelijke overtredingen van de vervoersregels of andere situaties die de uitvoering van het vervoer belemmeren.

- **Niveau 1 – Waarschuwing** Bij een eerste overtreding of incident wordt de reiziger, ouder/verzorger of begeleider aangesproken op het gedrag. De vervoerder registreert het incident en maakt hierover zo nodig afspraken met de betrokkenen.
- **Niveau 2 – Melding en overleg** Wanneer ongewenst gedrag zich herhaalt of sprake is van een ernstiger incident, informeert de vervoerder de ouders/verzorgers, school, instelling, werkgever en/of gemeente. In gezamenlijk overleg worden afspraken gemaakt om herhaling te voorkomen.
- **Niveau 3 – Maatregelen** Bij ernstige incidenten of wanneer eerdere afspraken onvoldoende effect hebben, kan de vervoerder aanvullende maatregelen treffen. Afhankelijk van de situatie kan dit leiden tot een tijdelijke opschorting van het vervoer, aanvullende begeleidingsafspraken of een formele beoordeling door de opdrachtgever.

11.2 Calamiteiten

Bij incidenten waarbij sprake is van een direct veiligheidsrisico, geweld, bedreiging, een ongeval of een andere calamiteit, treedt de vervoerder onmiddellijk op volgens het interne calamiteiten- en escalatieprotocol. Indien noodzakelijk worden hulpdiensten, ouders/verzorgers, de opdrachtgever en andere betrokken instanties direct geïnformeerd.

Wanneer hetzelfde incident of dezelfde overtreding zich drie keer binnen één maand voordoet, wordt het dossier automatisch opgewaardeerd naar een volgend escalatieniveau.

Het doel van de escalatieprocedure is altijd om de veiligheid, continuïteit en kwaliteit van het vervoer voor alle reizigers te waarborgen.

Hoofdstuk 12 – Extreme weersomstandigheden en calamiteiten

Bij extreme weersomstandigheden, calamiteiten of andere bijzondere omstandigheden kan het vervoer worden aangepast, vertraagd of tijdelijk worden stilgelegd.

De veiligheid van reizigers en chauffeurs staat hierbij altijd voorop. Betrokkenen worden hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Wij vragen begrip voor dergelijke beslissingen, omdat deze uitsluitend worden genomen wanneer de omstandigheden vragen om extra voorzichtigheid of wanneer de veiligheid van reizigers en medewerkers niet voldoende kan worden gewaarborgd.

Hoofdstuk 13 – Reizigersinformatie en communicatie

De vervoerder informeert reizigers, ouders, verzorgers, scholen, instellingen, werkgevers en gemeenten over:

- vertragingen;
- wijzigingen in routes;
- verstoringen;
- calamiteiten;
- andere relevante ontwikkelingen.

Communicatie kan plaatsvinden via:

- telefoon;
- e-mail;
- website;
- ouderportaal;
- mobiele applicatie.

Hoofdstuk 14 – Complimenten en klachten

Bent u tevreden over het vervoer of heeft u een klacht? Dan kunt u dit melden bij de vervoerder.

Klachten kunnen betrekking hebben op:

- uitvoering van ritten;
- gedrag van chauffeurs;
- planning;
- communicatie;
- veiligheid;
- dienstverlening.

Klacht melden: DVG en TCR doen er alles aan om uw rit zo aangenaam mogelijk te laten verlopen. Ervaart u toch problemen of bent u ontevreden over onze dienstverlening? We stellen het zeer op prijs als u dan een klacht indient.

Dit kan op drie manieren:

- via de website (www.tcr-vervoer.nl/olst-wijhe),
- telefonisch (088-3535620)
- of via de mail (klachten@tcr.nl).

Hoofdstuk 15 – Contactgegevens

Vervoerder: TCR B.V.

Telefoon: 088-3535620

E-mail: olst-wijhe@tcr.nl

Vervoerder

Voor:

- ziek- en afmeldingen
- vragen over ophaal- en breng tijden
- vragen over de planning
- dagelijkse wijzigingen
- complimenten of klachten

TCR is goed bereikbaar tijdens de uren dat het vervoer wordt uitgevoerd.

Afmelden en ziekmelden

Gaat de leerling niet mee?

Geef dit zo snel mogelijk door aan TCR via:

- de website
- de TCR-app – [TCR.Vervoersportaal](#)
- of telefonisch – 088-3535620

Alle informatie vindt u op : www.tcr-vervoer.nl/olst-wijhe

De gemeente Olst-Wijhe

Wanneer neemt u contact op met de gemeente?

Neem contact op met de gemeente voor:

- aanvragen van leerlingenvervoer
- structurele wijzigingen (bijvoorbeeld andere school of adres of dagen)

e-mail: leerlingenvervoer@olst-wijhe.nl

Telefoon: 14 0570

Website: [Leerlingenvervoer | Gemeente Olst-Wijhe](#)

Bijlage 1: Regels in de Taxi



In de taxi zijn
wij **aardig**
tegen elkaar.



In de taxi dragen wij de
veiligheidsgordel op de
juiste manier.



In de taxi zitten wij
stil en stevig op
onze stoel.



Als **de chauffeur**
spreekt is
iedereen stil.



Op een smartphone speel je
met het **geluid uit of met**
een koptelefoon op.



In de taxi
laten wij onze
camera uit.



De veiligheidsgordel
onder je oksel dragen
is **levensgevaarlijk.**



De veiligheidsgordel
achter je rug langs dragen
is **levensgevaarlijk.**



Eten, drinken en
snoepen doen wij
buiten de taxi.

REGELS IN DE TAXI

Deze pictokaart is gratis te downloaden op: www.taxikeurmerkadvies.nl