

NOOT
voor het hele koor



AV070
routevervoer

Handboekje

leerlingen- en jeugdhulpvervoer

versie 26072023

Inhoudsopgave

Waarom dit boekje?	2
Wat kunt u van AVo70 verwachten?	3
Wat kunt u van de chauffeur verwachten?	4
Wat verwachten wij van de leerling?	5
Wat wordt van u verwacht als ouder/verzorger?	6
Wat kunt u van de gemeente verwachten?	7
Wat kunt u van de school verwachten?	7
Verwerken persoonlijke gezondheidsinformatie	8
Hoe geeft u wijzigingen door?	9
Bijzondere situaties	10
Wat als u klachten heeft over de uitvoering van het vervoer?	12
Contact opnemen met AVo70?	13
Spelregelkaart	14
Notities	15



Waarom dit boekje?

Noot Personenvervoer verzorgt in opdracht van de gemeente Den Haag het leerlingenvervoer en het jeugdhulpvervoer. Al het vervoer in opdracht van de gemeente wordt uitgevoerd onder de naam AVo70.

Naast Noot Personenvervoer is ook Trafficon betrokken. Trafficon verzorgt in opdracht van de gemeente de coördinatie van het vervoer.

Met dit handboekje brengen we alle jeugdigen, leerlingen, ouders/verzorgers, scholen en chauffeurs op de hoogte van de spelregels en voorwaarden van het vervoer. Deze spelregels zorgen voor een goed verloop van het vervoer, zodat alle kinderen/jeugdigen prettig en veilig worden vervoerd.

Waar in dit boekje 'taxi' staat kan, afhankelijk van de situatie, ook een (rolstoel)bus worden bedoeld.



Wat kunt u van AVo70 verwachten?

Van AVo70 kunt u verwachten dat:

- wij het vervoer uitvoeren zoals dat in het contract met AVo70 routevervoer is vastgelegd;
- wij bij klachten naar een passende oplossing zoeken;
- wij via onze app en het webportaal 24 uur per dag bereikbaar zijn;
- wij op werkdagen van 7:00 tot 17:30 uur telefonisch bereikbaar zijn. De contactgegevens zijn vermeld op pagina 13 van dit handboekje.
- wij ouders/verzorgers en de gemeente informeren bij calamiteiten;
- iedere route zo vaak mogelijk door een vaste chauffeur wordt uitgevoerd;
- de reisduur voor ritten binnen Den Haag maximaal 60 minuten bedraagt;
- de reisduur voor ritten van en naar bestemmingen buiten Den Haag maximaal 90 minuten bedraagt.



Wat kunt u van de chauffeur verwachten?

Dat hij/zij:

- niet rookt in en om de taxi;
- uw kind ophaalt en afzet bij de voordeur of hoofdingang van een appartementencomplex/flat;
- maximaal 3 minuten wacht op uw kind;
- uw kind helpt bij het in- en uitstappen en veilig overdraagt aan een schoolmedewerker of aan u;
- rolstoelgebruikers conform de code VVR vervoert;
- erop toeziet dat de veiligheidsgordels gebruikt worden;
- pas vertrekt als uw kind op zijn of haar vaste plek zit;
- als enige de ramen en portieren bedient;
- de motor uitschakelt en de sleutel meeneemt als hij/zij de taxi(bus) verlaat;
- uw kind laat in- en uitstappen aan de stoepkant;
- uw kind begeleidt als zij een straat moeten oversteken;
- uw kind nooit medicijnen toedient;
- bij ongewenst gedrag van een kind daar met de ouders/verzorgers, school en met Noot over praat;
- zich aan de wettelijke voorschriften houdt;
- de route uitvoert volgens een vaste volgorde, tenzij dit niet anders kan;
- kinderen maximaal 15 minuten voor aanvang van de school afzet, tenzij andere afspraken gemaakt zijn;
- kinderen maximaal 15 minuten na schooltijd ophaalt bij school;
- zich voor de start van het schooljaar voorstelt aan ouders en kinderen.



Wat verwachten wij van de leerling/jeugdige?

Dat hij/zij:

- rustig de taxi(bus) instapt;
- op zijn/haar vaste zitplek plaatsneemt;
- vriendelijk en aardig is naar andere reizigers in de taxi(bus);
- geen deuren opent, dit gebeurt door de chauffeur;
- niet eet en drinkt in de bus;
- het geluid van de spelcomputer/smartphone uitzet;
- tijdens de rit een veiligheidsgordel draagt;
- tijdens de rit recht op de stoel zit.
- respect heeft voor andere kinderen in de taxi en hun spullen;
- geen audio- en/of videopnames maakt in de taxi(bus).

Wangedrag

U bent verantwoordelijk voor het gedrag van uw kind tijdens het vervoer en dus ook verantwoordelijk voor eventuele schade die uw kind veroorzaakt aan de bus/taxi of eigendommen van andere kinderen. Wij zullen deze schade op u verhalen.

Als uw kind zich niet gedraagt in de bus/taxi, kan hij of zij worden geschorst. Dat betekent dat uw kind tijdelijk niet met de bus/taxi mee mag. Als het wangedrag van uw kind extreem is, wordt hij/zij niet meer vervoerd.



Wat wordt verwacht van u als ouder/verzorger?

Dat:

- uw kind klaarstaat als de taxi komt aanrijden. Als u in een appartement/flat woont, is het de bedoeling dat uw kind beneden klaarstaat in het portiek. De chauffeur wacht maximaal 3 minuten;
- u zorgt voor opvang wanneer uw kind thuis wordt afgezet, zodat de chauffeur uw kind aan u kan overdragen (bij de eerste deur). Bij een flat is dat het portiek;
- u voor de start van het vervoer aangeeft of uw kind in een kinderzitje of -stoeltje vervoerd moet worden. Overige hulpmiddelen dienen door ouders zelf geregeld te worden.
- u zo spoedig mogelijk aan AVo70 doorgeeft wanneer uw kind niet meegaat vanwege bijzondere omstandigheden (o.a. ziekte, bezoek dokter). Dit geldt ook als uw kind langdurig niet meegaat met het vervoer. Gebruik hiervoor de AVo70 routevervoer app;
- u tijdig aan de planning doorgeeft dat uw kind weer meerrijdt. Gebruik hiervoor de AVo70 routevervoer app;
- u geen afwijkende afspraken met de chauffeurs maakt, zoals het afzetten van uw kind op een ander adres;
- u met uw kind de spelregelkaart bespreekt;
- u klachten of problemen meldt bij de vervoerscoördinator.



Wat kunt u van de gemeente verwachten?

Van de gemeente kunt u verwachten dat:

- zij uw (wijzigings)aanvragen voor leerling- en/of jeugdhulpvervoer behandelt;
- u voor advies over het leerlingenvervoer altijd terecht kunt bij de gemeente;
- de gemeente uitsluitend gegevens voor het vervoer van uw kind verstrekt aan de vervoerscoördinator Trafficon en het vervoersbedrijf Noot;
- dat zij elke klacht van alle partijen serieus neemt. Trafficon stelt de gemeente altijd op de hoogte van een klacht, onderzoekt de klacht en probeert eerst om met de ouders, de leerling of jeugdige zelf, de gemeente en soms met hulp van de school, tot een oplossing te komen. Ongewenst gedrag kan ertoe leiden dat uw kind geschorst wordt of in het uiterste geval niet meer mee kan rijden in de taxibus.

Wat kunt u van de school verwachten?

Van de school wordt verwacht dat:

- er vanaf 15 minuten voor aanvang van de school opvang aanwezig is;



- zij de vervoerscoördinator en gemeente tijdig op de hoogte brengen van de schooltijden, studiedagen, vakantieperiodes en eventuele afwijkingen daarop;
- zij AVo70 en de gemeente op de hoogte brengen van collectieve roosterwijzigingen;
- zij samen met de gemeente zorgen voor een (herkenbare) taxi-parkeerplaats waar kinderen veilig in- en uit kunnen stappen;
- dat zij eventueel een verkeerscoördinator aanstellen die de aan- en afrijdende taxi's aanstuurt.

Verwerken persoonlijke gezondheidsinformatie

Voor het zo veilig mogelijk uitvoeren van het vervoer is het belangrijk dat wij persoonlijke gezondheidsinformatie over uw kind krijgen (o.a. epilepsie, rolstoelinzittende, ADHD, autisme).

Heeft u persoonlijke gezondheidsinformatie voor het veilig vervoeren van uw kind? Dan verzoeken wij u deze gegevens via het beveiligde webportaal Infopoint aan ons door te geven of via de gemeente. U heeft altijd de mogelijkheid om opgegeven informatie weer te (laten) verwijderen.



Hoe geeft u wijzigingen door?

Ziek- en betermeldingen

Ziek- en betermeldingen geeft u eenvoudig door via de app AVo70 Routevervoer. Hierin ziet u ook welke chauffeur de route uitvoert en hoe laat de chauffeur voor komt rijden. Geeft u liever uw afmelding telefonisch of per email door?

Als uw kind gebruik maakt van **leerlingenvervoer** kunt u AVo70 als volgt bereiken:

T 070 - 752 51 55

E lvdenhaag@trafficon.nl

Als uw kind gebruik maakt van **jeugdhulpvervoer** kunt u AVo70 als volgt bereiken:

T 070 - 353 72 67

E jwdenhaag@trafficon.nl

Vergeet niet uw kind, na afwezigheid, een dag van tevoren weer aan te melden! Wij kunnen uw kind pas weer vervoeren als bekend is dat hij/zij weer beter is.

Andere wijzigingen

Verhuist u naar een andere gemeente? Heeft u een ander telefoonnummer? Of kan uw kind zelf naar school reizen? Neem dan contact op met de afdeling Leerlingenvervoer. Stuur een e-mail naar leerlingenvervoer@denhaag.nl. Of bel naar 070 - 752 58 64. Dat kan op werkdagen tussen 9:00 en 13:00 uur. U ontvangt dan een wijzigingsformulier.



Bijzondere situaties

Wat is er aan de hand?

Is uw kind ziek voor schooltijd?

Is uw kind weer beter?

Is er een eenmalige (rooster)wijziging?

Is er een structurele (rooster)wijziging?

Moet de reiziger structureel van een ander adres worden opgehaald (bijv. stage)?

Maakt uw kind voor langere tijd geen gebruik van het leerlingenvervoer (bijv. door een tijdelijke verhuizing)?

Met wie neemt u contact op?

Neem direct contact op met AVo70 via de app/het webportaal, e-mail of telefonisch.

Meld uw kind in elk geval de dag van tevoren weer aan bij AVo70 via de app/het webportaal, e-mail of telefonisch.

Neem direct contact op met AVo70. Doe dit minstens 24 uur van tevoren. U zorgt zelf voor vervangend vervoer.

Structurele (rooster)wijzigingen geeft u door aan de gemeente.

Neem contact op met de gemeente. De gemeente beoordeelt deze wijziging.

Neem contact op met de gemeente. De gemeente geeft de wijziging door aan de vervoerder. Doe dit zo vroeg mogelijk, maar minstens 2 werkdagen van tevoren.



Wat is er aan de hand?

Weeralarm (code oranje / rood). Vanwege extreme weersomstandigheden wordt er niet gereden. Het kan bijvoorbeeld gaan om hevige sneeuwval, ijzel of zware storm.

Met wie neemt u contact op?

U hoeft niets te doen. Wij informeren u in elk geval via onze **website** (www.trafficon.nl) als Noot niet rijdt. Ook houden wij u via onze website op de hoogte van ontwikkelingen. Wij informeren u via de app.



Wat als u klachten heeft over de uitvoering van het vervoer?

Als uw kind gebruik maakt van **leerlingenvervoer** kunt u een klacht als volgt doorgeven:

T 070 - 752 51 55

E llvdenhaag@trafficon.nl

Als uw kind gebruik maakt van **jeugdhulpvervoer** kunt u een klacht als volgt doorgeven:

T 070 - 353 72 67

E jwdenhaag@trafficon.nl



Contact opnemen met AVo7o?

Dat kan op 4 manieren:

- 1 Via de AVo7o **routevervoer app** (Android/iOS).
- 2 Via het **webportaal** Infopoint van AVo7o met de verstrekte inloggegevens.
- 3 Door een **e-mail** te sturen.
Maakt uw kind gebruik van **leerlingenvervoer**? Dan stuurt u een mail naar: lvdenhaag@trafficon.nl
Maakt uw kind gebruik van **jeugdhulpvervoer**? Dan stuurt u een mail naar: jwdenhaag@trafficon.nl
- 4 Door te **bellen** op schooldagen tussen 7:00 en 17:30 uur.
Maakt uw kind gebruik van **leerlingenvervoer**? Dan belt u met nummer: 070 - 752 51 55
Maakt uw kind gebruik van **jeugdhulpvervoer**? Dan belt u met nummer: 070 - 353 72 67

Verhuist u naar een andere gemeente? Heeft u een ander telefoon-nummer? Of kan uw kind zelf naar school reizen? Neem dan contact op met de afdeling Leerlingenvervoer. Stuur een e-mail naar leerlingenvervoer@denhaag.nl. Of bel naar 070 - 752 58 64. Dat kan op werkdagen tussen 9:00 en 13:00 uur. U krijgt dan een wijzigingsformulier.



Spelregelkaart vervoer

14

Het leerlingen- en jeugdhulpvervoer doen we samen. Voor een goed verloop geldt een aantal spelregels. Zo creëren we samen een veilige omgeving en prettige sfeer in de taxi. Dat is fijn voor iedereen.



Van alle kinderen verwachten wij dat zij:

- rustig de taxi(bus) instapt;
- op zij/haar vaste zitplek plaatsneemt;
- vriendelijk en aardig is naar andere kinderen in de taxi(bus);
- geen deuren openen, dit gebeurt alleen door de chauffeur;
- niet eet en drinkt in de bus;
- het geluid van de spelcomputer/smartphone uitzet;
- tijdens de rit een veiligheidsgordel draagt;
- tijdens de rit recht op de stoel zit.
- respect heeft voor andere kinderen in de taxi en hun spullen;
- geen audio- en/of videopnames maakt in de taxi(bus).

De chauffeur controleert of de gordel van uw kind vastzit en zet eventueel de rolstoel veilig vast.

Wie zich niet aan deze afspraken houdt, wordt daar door de chauffeur, vervoerder of gemeente op aangesproken.



**Op tijd naar school,
op tijd weer thuis**

- Uw kind staat klaar als de bus aankomt;
- De chauffeur blijft maximaal 3 minuten wachten;
- U zorgt voor opvang bij thuiskomst door een volwassene, zodat de chauffeur uw kind veilig aan u kan overdragen.



Van ma. t/m vrij.

07:00 tot 17:30 uur

kunt u contact opnemen om:

- uw kind ziek te melden.
- uw kind beter te melden voor 17:00 uur;
- voor andere vragen en opmerkingen.

Gaat u verhuizen? Neem contact op met uw gemeente via leerlingenvervoer@denhaag.nl

Notities

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



