

# RegioRijder Handboekje leerlingenvervoer

Regels en afspraken over het vervoer van leerlingen



# Leerlingenvervoer RegioRijder



# Welkom bij RegioRijder!

Uw kind maakt gebruik van het leerlingenvervoer dat uitgevoerd wordt door RegioRijder. RegioRijder doet het leerlingenvervoer in opdracht van de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Naast het leerlingenvervoer doet RegioRijder ook het Wmo-vervoer (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) in deze regio.

## MijnRegioRijder website en app

'MijnRegioRijder' is een beveiligde webservice van het leerlingenvervoer van RegioRijder voor ouders/verzorgers.

In MijnRegioRijder kunt u:

- zien wat het reisschema is
- makkelijk ziek- en betermeldingen doorgeven

Let op: u moet uw kind natuurlijk ook nog op school ziek- en betermelden. MijnRegioRijder vindt u via uw pc, smartphone of tablet op [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl) of download de RegioRijder app. Hiervoor heeft u wel een internetverbinding of wifi nodig.

U kunt de RegioRijder app ook downloaden in de Apple App Store of Google Play. Of scan de onderstaande QR code.



MijnRegioRijder-APP

## Heeft u vragen over het vervoer?

Voor vragen of opmerkingen over het vervoer kunt u terecht bij de centrale van Regiorijder. De centrale zoekt, als dat nodig is, samen met u, de chauffeur, de school en/of de gemeente naar een oplossing. De centrale is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 06.00 uur 's ochtends tot 18.30 uur 's avonds of tot de laatste leerling is uitgestapt. Uitgebreide informatie vindt u terug in het vervoerreglement op [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl).

## Te laat of niet opgehaald?

Is uw kind te laat of niet opgehaald? Of heeft u een andere acute melding? Bel dan naar 085 - 7886111.

## Wat wordt van u als ouder/verzorger verwacht?

Om te zorgen dat het vervoer goed gaat, is er een aantal regels bepaald.

Wij vragen u om u aan deze regels te houden en de belangrijkste met uw kind(eren) door te nemen.

### Er wordt van u als ouder/verzorger verwacht:

- Dat u aan het begin van het schooljaar controleert of de informatie die bij RegioRijder bekend is (huisadres, adres van de school etc.) juist is.
- Dat u met uw kind bespreekt hoe hij/zij zich moet gedragen tijdens het vervoer. Belangrijke regels hierover vindt u op pagina 5.
- Dat u ervoor zorgt dat uw kind klaar staat als het voertuig komt aanrijden. De verwachte ophaaltijd staat in de MijnRegioRijder app. De chauffeur belt niet bij u aan omdat hij de andere kinderen in het voertuig niet alleen mag laten. Bij het ophalen wacht het voertuig maximaal 2 minuten.
- Dat u zorgt dat er iemand aanwezig is voor uw kind als hij/zij wordt afgezet bij het opgegeven adres. Bij co-ouderschap of andere vaste verblijfplaats is een tweede adres mogelijk, onder de voorwaarde dat de gemeente daar toestemming voor geeft.
- Dat u rekening houdt met de geplande ophaal- en brengtijden van uw kind.
- Dat u alleen met de centrale afspraken maakt over de planning en niet met de chauffeur.

- Dat u blijvende wijzigingen doorgeeft aan uw Gemeente. Als er één dag of een paar dagen iets verandert, kan dit niet worden aangepast in het vervoer. Afzeggen kan wel.
- Aan- of afmeldingen voor het vervoer kunt u aan de vervoerscentrale doorgeven via de app of MijnRegioRijder.
- Dat u klachten of problemen over het vervoer meldt bij RegioRijder (*zie pagina 5*).

### Wat te doen bij ziekte of afwezigheid van uw kind?

- Wanneer uw kind niet meegaat, bijvoorbeeld door ziekte, verzoeken wij u dit zo snel mogelijk aan RegioRijder door te geven. De contactgegevens staan op de laatste pagina van deze brochure.
- Vergeet niet na afwezigheid van uw kind hem/haar ook weer aan te melden. Zonder betermelding wordt de leerling niet opgehaald en zorgen ouders/verzorgers zelf voor vervoer.
- Ook voor bezoek aan een arts onder schooltijd geldt, dat de ouders zelf voor vervoer zorgen.
- Wanneer uw kind (meer dan vier weken) geen gebruik maakt van het leerlingenvervoer (langdurige ziekte, (tijdelijke) verhuizing) dient u dit door te geven aan de gemeente.



## Belangrijke regels tijdens het vervoer:

- De leerling stapt rustig in en uit en dringt niet.
- De chauffeur wijst de leerling een vaste plek aan in de bus. De leerling blijft hier tijdens de hele rit zitten.
- De leerling heeft tijdens de rit de veiligheidsgordel om. Als de leerling de gordel zelf niet om kan doen dan helpt de chauffeur hierbij.
- De leerling gedraagt zich fatsoenlijk en gebruikt fatsoenlijke taal.
- De leerling luistert altijd naar de chauffeur.
- De leerling mag een mobiele telefoon in het voertuig gebruiken maar mag geen foto's, films of geluidsopnamen maken.
- De leerling drinkt, snoept, eet of rookt niet in het voertuig.
- De leerling komt niet aan andermans spullen.
- De leerling neemt geen gevaarlijke voorwerpen mee in de taxi.
- De leerling brengt de veiligheid van de andere passagiers niet in gevaar.
- Leerlingen die worden vervoerd door RegioRijder zijn vrijgesteld van het gebruik van kinderstoeltjes. Reist een kind dat kleiner is dan 1,35m voorin dan is een stoeltje wel verplicht. Mocht u uw kind gebruik willen laten maken van een kinderstoeltje, geef het stoeltje dan mee aan de chauffeur.

Als de leerling, gelet op zijn/haar beperkingen, niet aan de regels kan voldoen, dan vragen wij u dit vooraf te bespreken met uw gemeente.

## Heeft u een klacht over de uitvoering van het vervoer?

Als u een klacht wilt indienen over de uitvoering van het vervoer, kunt u contact opnemen met de klantenservice van RegioRijder.

Dit kan op de volgende manieren:

- Via de website van RegioRijder, door het invullen van het klachtenformulier op [www.regiorijder.nl/klacht](http://www.regiorijder.nl/klacht)
- Telefonisch via 085 - 7886111 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten)
- Via e-mail: [klantenservice@regiorijder.nl](mailto:klantenservice@regiorijder.nl)
- Per post: Qarin BV/RegioRijder, Antwoordnummer 488, 6600 VC Wijchen.

U ontvangt binnen 10 werkdagen een antwoord op uw klacht. Mocht u er samen met RegioRijder niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met de gemeente of de Geschillencommissie Taxivervoer ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/taxivervoer](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/taxivervoer)).

## Tips / verbeterpunten / vragen

RegioRijder staat altijd open voor uw tips, verbeterpunten en vragen. Veel van uw vragen kunnen beantwoord worden door onze website te raadplegen. Op [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl) kunt u op ieder gewenst moment alle informatie vinden.

## Wat kunt u van RegioRijder verwachten?

### RegioRijder zorgt ervoor:

- Dat, als er problemen zijn met leerlingen, in overleg met de ouders/verzorgers, de school en/of gemeente naar een oplossing wordt gezocht.
- Dat als er aanhoudende gedragsproblemen zijn, dit door de centrale van RegioRijder wordt doorgegeven aan de gemeente.
- Dat routes zoveel mogelijk door een vaste chauffeur worden gereden.

### Bij extreme weersomstandigheden

Als door het KNMI een weeralarm wordt afgegeven, heeft RegioRijder het recht om een route niet, dan wel vertraagd, uit te voeren.

Bij winterse omstandigheden, zoals gladde wegen, zal er meestal wel worden gereden. Hou dan wel rekening met vertraging. Bij ijzel wordt er niet gereden. De ouders/verzorgers en de scholen worden hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gesteld. Ouders/verzorgers die ervoor kiezen hun kind

tijdens een rijverbod zelf naar school te brengen, halen hun kind ook weer zelf op. Gaat de route van uw kind niet door of verloopt deze anders, dan informeert de centrale van RegioRijder de ouders/verzorgers. De laatste actuele informatie en het 'protocol slecht weer' kunt u ook vinden op [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl).

### Bij afwijkende tijden

Het leerlingenvervoer is gebaseerd op de vaste schooltijden. Als de school de schooltijden in de loop van het schooljaar verandert (bijvoorbeeld door een schoolreisje, extra studiedag en/of feestdagen) wordt het vervoer alleen aangepast als dat binnen de planning past. Als de leerling hierdoor eerder uit is, wacht de leerling op school tot het vervoer er is. Als de leerling hierdoor later uit is en het vervoer kan hierop niet worden aangepast, moet de school samen met de ouders een oplossing zoeken.

Als u zelf afwijkt van vaste schooltijden, dan moet u zelf voor vervoer zorgen.



# Wat kunt u van de chauffeur verwachten?

## De chauffeur zorgt ervoor dat:

- Hij/zij zich voorstelt aan een nieuwe leerling en zijn/haar ouder(s)/verzorger(s) en met hen bespreekt hoe het beste met de leerling kan worden omgegaan.
- Hij/zij de sleutels uit het contact neemt, wanneer hij/zij het voertuig verlaat.
- Iedere leerling op het opgegeven adres wordt opgehaald en afgezet.
- Hij/zij de leerlingen helpt bij het in- en uitstappen, als dat nodig is.
- De leerlingen aan de rechterkant van de weg uitstappen en niet alleen de straat oversteken.
- Altijd de veiligheidsgordels gebruikt worden.
- Er geen andere personen vervoerd worden dan op de ritlijst vermeld staan.
- Hij/zij pas vertrekt wanneer alle leerlingen op hun vaste plek zitten.
- Hij/zij de ramen en portieren bedient.
- De leerlingen in principe maximaal 15 minuten voor de school begint worden afgezet en maximaal 15 minuten na het einde van de schooltijd worden opgehaald.
- Bij file of pech zal hij/zij de school en/of de vervoercentrale van RegioRijder informeren.
- Hij/zij er op toe ziet dat er iemand is die het kind thuis of op school opvangt.
- Hij/zij zich aan alle wettelijke verplichtingen houdt en niet eet, drinkt en rookt in het voertuig. Ook rookt de chauffeur niet in het zicht van de leerlingen.
- Hij/zij de rolstoelen naar binnen en naar buiten rijdt en op de juiste wijze vastzet.
- Hij/zij bij ongewenst gedrag van een leerling daar met de leerling en de ouders/verzorgers over praat en hiervan melding maakt bij de school en bij de centrale van RegioRijder.
- Hij/zij telefonisch contact opneemt met de ouder/verzorger en de centrale van RegioRijder als er niemand bij de uitstapplaats is om het kind op te halen.
- Hij/zij alle incidenten bij de centrale van RegioRijder zal melden.





De contactgegevens van uw gemeente staan op de beschikking die u van uw gemeente heeft ontvangen.

**Te laat of niet opgehaald,  
(acute) meldingen of aan- of  
afmelding voor het vervoer**

- MijnRegioRijder via [www.regiorijder.nl](http://www.regiorijder.nl)
- Via de RegioRijder app
- 085 - 7886111
- [leerlingenvervoer@regiorijder.nl](mailto:leerlingenvervoer@regiorijder.nl)

**Klantenservice (ook voor klachten)**

- [klantenservice@regiorijder.nl](mailto:klantenservice@regiorijder.nl)
- 085 - 7886111
- [www.regiorijder.nl/klacht](http://www.regiorijder.nl/klacht)
- Qarin BV/RegioRijder,  
Antwoordnummer 488,  
6600 VC Wijchen

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

Dit is een uitgave van RegioRijder, in samenwerking met de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort.