



# VERVOERREGLEMENT ROUTEVERVOER

**VIÀVÉ**  
[www.viave.nl](http://www.viave.nl)

# VERVOERREGLEMENT VIAVÉ

## ROUTEGBONDEN VERVOER

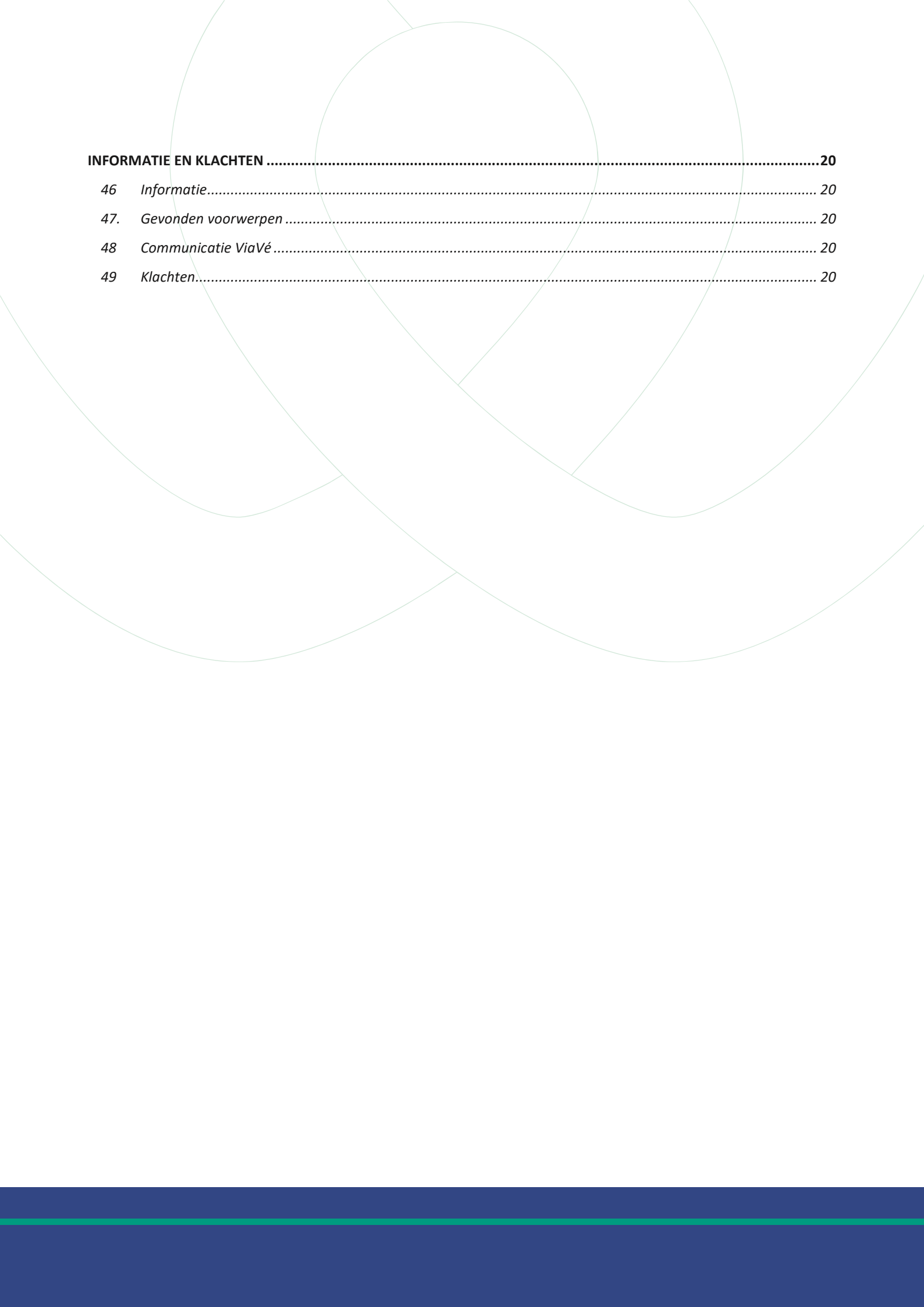
Versie 1.0 ingaande 1 januari 2024

Het vervoerreglement is een handleiding voor alle betrokkenen binnen het routegebonden vervoer van ViaVé.  
Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend

### Inhoudsopgave

<b>VERVOERREGLEMENT VIAVÉ ROUTEGEBONDEN VERVOER</b> .....	<b>2</b>
<b>LEESWIJZER</b> .....	<b>5</b>
<i>Onderwerpen</i> .....	5
<i>Vragen</i> .....	5
<i>Klachten</i> .....	5
<b>ALGEMEEN</b> .....	<b>6</b>
<b>01 Vervoerreglement</b> .....	<b>6</b>
02 <i>Wat is ViaVé?</i> .....	6
03 <i>Wie doet wat?</i> .....	6
04 <i>Contactgegevens</i> .....	6
<b>WIE KAN MEE</b> .....	<b>7</b>
<b>05 Toekenning</b> .....	<b>7</b>
06 <i>Leerlingenvervoer</i> .....	7
07 <i>Jeugdwetvervoer</i> .....	7
08 <i>Opstapplaatsen</i> .....	7
09 <i>Stage</i> .....	8
10 <i>Schooltijden</i> .....	8
11 <i>Lesuitval</i> .....	8
12 <i>Vakanties/stakingen/studiedagen</i> .....	8
13 <i>Indicaties/hulpmiddelen</i> .....	8
14 <i>Meereizende maatwerk hulpmiddelen</i> .....	9
15 <i>Gecombineerd vervoer</i> .....	9
16 <i>Individuele reistijd</i> .....	9

17	<i>Omgangsregels</i> .....	10
18	<i>Incidentenprotocol</i> .....	10
<b>WIJZIGINGEN/MUTATIES</b> .....		<b>11</b>
19	<i>Afmeldingen</i> .....	11
20	<i>Betermeldingen</i> .....	11
21	<i>Structurele mutaties</i> .....	11
<b>UITVOERING VAN DE RIT</b> .....		<b>12</b>
<b>22</b>	<b>Ophaal- en bestemmingsadres</b> .....	<b>12</b>
23	<i>Ophaal- en afzettijden</i> .....	12
24	<i>Vertragingservice</i> .....	12
25	<i>Gereed voor vertrek</i> .....	12
26	<i>Chauffeur en kind treffen elkaar niet</i> .....	12
27	<i>Aankomst op school/bij instelling</i> .....	12
28	<i>Aankomst huisadres</i> .....	13
29	<i>Ongeval tijdens het vervoer</i> .....	13
30	<i>Ziekte van een kind tijdens de rit</i> .....	13
31	<i>Veiligheidsgordel</i> .....	14
32	<i>Veilig vervoer hulpmiddelen</i> .....	14
33	<i>Overstap naar zitplaats</i> .....	14
<b>KWALITEIT VAN HET VERVOER</b> .....		<b>15</b>
34	<i>Calamiteiten/slecht weer</i> .....	15
35	<i>Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (code VVR)</i> .....	15
36	<i>Reisverbod besmettelijke ziektes</i> .....	15
37	<i>Controles op de weg</i> .....	15
38.	<i>Data-analyse</i> .....	16
<b>BETROKKEN PARTIJEN</b> .....		<b>17</b>
39	<i>Gemeenten</i> .....	17
40	<i>Het beheerbureau</i> .....	17
41	<i>Vervoerder</i> .....	17
42	<i>Chauffeurs</i> .....	17
43	<i>Ouders/verzorgers</i> .....	18
44	<i>Kinderen</i> .....	19
45	<i>Scholen/instellingen</i> .....	19



<b>INFORMATIE EN KLACHTEN .....</b>	<b>20</b>
46 <i>Informatie.....</i>	20
47. <i>Gevonden voorwerpen .....</i>	20
48 <i>Communicatie ViaVé.....</i>	20
49 <i>Klachten.....</i>	20

# LEESWIJZER

Voor u ligt het vervoerreglement van ViaVé Routevervoer. Hierin staan de spelregels en achterliggende informatie voor iedereen die bij ViaVé Routevervoer betrokken is. Het betreft leerlingen-en jeugdwetvervoer van 7 gemeenten.

In ViaVé zijn verschillende vormen van vervoer ondergebracht. Zo kan door ViaVé ook Wmo-vervoer en gym- en zwemvervoer worden verzorgd. Dit document heeft daar geen betrekking op.

## Voor wie?

Dit vervoerreglement is in de eerste plaats geschreven voor de ouders/verzorgers van kinderen die gebruikmaken van het vervoer van ViaVé Routevervoer. Maar ook de chauffeurs, de vervoerders, de medewerkers van het callcenter, de kwaliteitsmedewerkers en de medewerkers van deelnemende gemeenten kunnen hier opzoeken wat de spelregels zijn.

## Door wie?

ViaVé Beheer (het beheerbureau) houdt dit document bij. Aan het vervoerreglement kunnen geen rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan. Het beheerbureau past het vervoerreglement aan als er afspraken veranderen. De actuele versie vindt u altijd op [www.viave.nl](http://www.viave.nl).

## Onderwerpen

De onderwerpen in het vervoerreglement zijn verdeeld in verschillende hoofdstukken. Daarin wordt elk onderwerp apart uitgelegd. In de inhoudsopgave vindt u hiervan een overzicht. In de tekst verwijzen we soms naar een ander onderwerp dat ermee te maken heeft, of we leggen het onderwerp op een andere plaats verder uit. Dit laten we weten door dit onderwerp te onderstrepen en het onderwerppnummer erachter te zetten.

## Vragen

Heeft u vragen over het vervoer? Bel dan met het callcenter op 085-8008022 (lokaal tarief) of stuur uw vraag per e-mail naar [info@viave.nl](mailto:info@viave.nl)

## Klachten

Heeft u een klacht? Neem contact op met de klachtenlijn. Het telefoonnummer van de klachtenlijn is 0525-688 588. U kunt uw klacht ook via de website invullen: [www.viave.nl](http://www.viave.nl)

Om het document leesbaar te houden is ervoor gekozen om "hij" te gebruiken (en "hem" en "zijn"). Overal waar "hij" staat, kunt u ook "zij" lezen (en "haar"). Ook gebruiken wij "u" als aanspreekvorm, hiermee bedoelen wij "de reiziger".

# ALGEMEEN

## 01 Vervoerreglement

Het vervoerreglement is een overzicht van afspraken en spelregels met betrekking tot ViaVé Routevervoer. Wanneer er andere of extra afspraken worden gemaakt, past het beheerbureau het vervoerreglement daarop aan. In het vervoerreglement staan alleen onderdelen van de dienstverlening opgenomen waarmee de reiziger direct te maken kan krijgen. De reiziger kan uit het vervoerreglement afleiden wat hij wel en niet mag verwachten.

Is er onduidelijkheid, dan beslist het beheerbureau over de te hanteren werkwijze.

## 02 Wat is ViaVé?

ViaVé is de naam van het regionaal vervoerssysteem van de gemeenten Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek en Putten. In 2023 treedt de gemeente Zeewolde toe aan het vervoerssysteem. Gemeente Elburg verantwoordelijk voor de uitvoering van ViaVé. Hier is ook het beheerbureau ondergebracht.

In ViaVé kunnen verschillende soorten vervoer worden ondergebracht. Het vraagafhankelijk vervoer (het Wmo-vervoer) is ondergebracht in ViaVé Regiotaxi. Daarmee is meteen de koppeling gelegd met de in het dagelijks spraakgebruik gebruikelijke term Regiotaxi. Daar gaat dit vervoerreglement over. Daarnaast verzorgt ViaVé ook vervoer voor andere doelgroepen. De spelregels daarvan worden apart gecommuniceerd.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het Wmo-vervoer en verstrekken een vervoersvoorziening voor collectief vraagafhankelijk vervoer aan inwoners. Dat vervoer is ViaVé Regiotaxi. De gemeenten werken sinds 2015 samen om dit vervoer aan hun inwoners te leveren.

## 03 Wie doet wat?

Bij de uitvoering van een rit zijn meerdere partijen betrokken. We verwijzen in dit reglement naar die verschillende partijen, daarom geven we hier een korte introductie.

Het **callcenter** neemt de ritboekingen aan. Bij het callcenter werken planners (**de planning**) die bepalen welke routes de voertuigen rijden. De ritten worden uitgevoerd door de **chauffeurs**.

Op dit moment worden het callcenter, de planning en het vervoer allemaal geleverd door één vervoerbedrijf: Willemsen-de Koning.

Het **beheerbureau** ('ViaVé Beheer') is de organisatie die namens de gemeenten opdracht geeft aan de vervoerder om alle bovenstaande taken uit te voeren. Het beheerbureau verzorgt ook de klachtaanname en enkele andere taken (waaronder controles), die in dit document worden benoemd.

## 04 Contactgegevens

Ouders/verzorgers hebben de beschikking over een **persoonlijke digitale inlog** om afmeldingen/bettermeldingen door te geven. Indien ouders/verzorgers deze niet hebben, dan kunnen zij deze aanvragen bij de vervoerder. Indien zij niet de beschikking hebben tot een computer/smartphone met internetverbinding, kunnen deze meldingen ook telefonisch (085-800 80 22) doorgeven worden.

De vervoerder is telefonisch bereikbaar gedurende de tijden dat het vervoer wordt geboden. Voor klachten en meldingen die niet direct spoed hebben het verzoek om deze na de spits te plegen tussen 09:30 en 14:00 uur.

# WIE KAN MEE

## 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 is. 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 het taxibedrijf 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. Als de gemeente toestemming geeft, is het mogelijk om vervoer te krijgen van school naar een buitenschoolse opvang of een door ouders/verzorgers 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/verzorgers 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 vervoerder deze ritten inplannen. De ouders/verzorgers zijn verantwoordelijk voor het tijdig afmelden van het vervoer bij het taxibedrijf. De gemeente kan kosten voor het vervoer welke niet tijdig zijn afgemeld door de ouders/verzorgers in rekening brengen bij de ouders/verzorgers.

## 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 24 ("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. Stagevervoer geldt alleen indien de gemeente toestemming hiervoor geeft. Zij geeft vervolgens de gegevens door aan de vervoerder. Vervolgens treedt de vervoerder 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. Als de gemeente toestemming geeft, kunnen de tijden worden aangepast door de vervoerder, hiervoor geldt 5 werkdagen verwerkingstijd. Bovenstaande geldt niet voor Jeugdwetvervoer, hierbij kan wel sprake zijn van afwijkende tijden. Gemeenten kunnen om leerlingen beter te kunnen combineren in het vervoer van een kind verlangend om maximaal 2 lesuren te wachten op school (school is verantwoordelijk voor de warme overdracht).

## 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/verzorgers dienen deze dagen en tijden aan te vragen bij de gemeente. Na toestemming van de gemeente zal de vervoerder 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 vervoerder houdt hiermee rekening in de planning/uitvoering.

De volgende hulpmiddelen kunnen meegenomen worden:

- (duw)rolstoel
- krukken
- elektrische rolstoel
- opvouwbare rolstoel
- sportrolstoel
- rollator
- looprek
- scootmobiel
- stoelverhoger
- kinderzitje



- 5-puntsgordel
- 7-puntsgordel
- Gordelclip

Voor reizigers vanaf 4 jaar, wordt een gordelverlenger, gordelkapje of standaard goedgekeurd kinderzitje of zitverhoger ter beschikking gesteld door de vervoerder. Deze hulpmiddelen blijven in het voertuig achter en reizen niet mee met het kind. Voor hulpmiddelen voor kinderen tot 4 jaar geldt dat ouders/verzorgers te allen tijde zorgdragen voor het meegeven van de juiste hulpmiddelen voor veilig vervoer van het kind zoals omschreven onder punt 14.

Deze hulpmiddelen mogen onder andere niet mee met ViaVé:

- fiets
- driewieler
- vastframe-handbike
- rolstoelmotor (speedy)

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

- Rolstoel (elektrisch)
- Kinderzitje
- Stoelverhoger
- Kleinschalig vervoer (maximaal drie medereizigers toegestaan)
- Individueel vervoer (geen medereizigers toegestaan)
- Begeleider mee
- Combinatiebeperking
- Kinderzitje 3-5-7 punt gordel
- Epilepsie (taxipaspoort benodigd)
- opstapplaats

## 14 Meereizende maatwerk hulpmiddelen

Maatwerk hulpmiddelen zoals aangepaste kinderzitjes en zitverhogers of 5- en 7-puntsgordels, worden door de ouders/verzorgers meegegeven aan de chauffeur. De hulpmiddelen reizen mee met het kind wat betekent dat deze worden opgeslagen op de school/instelling ten behoeve van de terugrit. Ouders/verzorgers worden geadviseerd hier duidelijke afspraken over te maken met de school/instelling. Deze hulpmiddelen mogen niet achterblijven in de taxi, omdat deze nog in kan worden gezet voor andere vormen van vervoer.

## 15 Gecombineerd vervoer

Het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer van ViaVé 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.

- Gemeente Putten 60 minuten
- Overige gemeenten 90 minuten

Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijk, in de praktijk, realiseerbare tijd. De vervoerder 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. Een reden om af te wijken van de maximale reistijd kan voortkomen uit gebrek aan voldoende chauffeurs.

## 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 Routevervoer in werking.

## 18 Incidentenprotocol

Het incidentenprotocol routevervoer omschrijft een adequate en uniforme aanpak in het omgaan met incidenten en calamiteiten. Indien er sprake is van een gedrag gerelateerd incident of calamiteit veroorzaakt door de reiziger of diens (wettelijk) vertegenwoordiger, stuurt de gemeente een waarschuwingsbrief. Vindt opnieuw ongewenst gedrag plaats binnen 12 maanden na verzenddatum van de waarschuwingsbrief, kan de gemeente de reiziger uitsluiten van het vervoer voor maximaal vier weken. Vindt binnen een periode van 12 maanden na de verzenddatum van de eerste waarschuwingsbrief nogmaals ongewenst gedrag plaats, kan de gemeente de reiziger uitsluiten van het vervoer voor minimaal drie maanden. Bij ernstige misdragingen kan de vervoerder besluiten de reiziger direct uit te sluiten voor de periode van één dag. [Het volledige incidentenprotocol leest u hier.](#)

# WIJZIGINGEN/MUTATIES

## 19 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 vervoerder 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/verzorgers. De ouders/verzorgers dienen het vervoer van het zieke kind naar huis zelf te regelen en dienen deze ziekmelding ook aan de vervoerder door te geven. Na een ziekmelding vindt geen vervoer plaats totdat de vervoerder een betermelding ontvangen heeft.

Ouders/verzorgers 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 vervoerder contact op met de ouders/verzorgers om te informeren of overige ritten wel door dienen te gaan.

## 20 Betermeldingen

Een betermelding (na ziekte) moet de ouder/verzorger één dag voor de (her)start van een geplande rit doorgeven aan de vervoerder. 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 vervoerder te worden doorgegeven via de persoonlijke inlog of telefonisch. Deze kunnen niet rechtstreeks bij de chauffeur worden gemeld.

## 21 Structurele mutaties

Onder een structurele mutatie wordt een wijziging 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 2 werkdagen nadat de nieuwe aanmelding/aanvraag akkoord bevonden is door de gemeente en naar de vervoerder is gestuurd.
- Deze mutatie kan gevolgen hebben voor ophaal- afzettijden, de routesamenstelling of wisseling in chauffeur.

# UITVOERING VAN DE RIT

## 22 Ophaal- en bestemmingsadres

De chauffeur mag een kind alleen ophalen of afzetten op het adres dat hij van de planning heeft doorgekregen. Vanwege veiligheidsredenen mag hij hier zonder toestemming van de planning niet van afwijken. Indien er sprake is van een opstaphalte, geldt deze als ophaal- en bestemmingsadres.

## 23 Ophaal- en afzettijden

De routes worden door de vervoerder gepland. Hierbij wordt er rekening gehouden met de adressen, maximale reistijd en indicaties. Deze ophaal- en afzettijden worden doorgegeven aan ouders/verzorgers. Indien er een wijziging in de route plaatsvindt waardoor de vaste tijden meer dan 10 minuten wijzigen, dan worden ouders/verzorgers hiervan telefonisch op de hoogte gebracht. Hierdoor zijn ouders/verzorgers 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 vervoerder brengt ouders/verzorgers/school op de hoogte van de vertraging.

## 24 Vertragingsservice

Bij vertragingen van meer dan 10 minuten worden ouders/verzorgers op de hoogte gebracht door de vervoerder via de app.

## 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<sup>1</sup>. 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 weggrijden. 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.

<sup>1</sup> Van de chauffeur wordt verwacht dat hij bij het ophalen en wegbrengen van een kind te allen tijde toezicht houdt op de overige kinderen in het voertuig. Als het toezicht houden op de bus niet mogelijk blijkt, dan mag de chauffeur een kind niet ophalen en/of wegbrengen. In dat geval zal met de gemeente een afspreekpunt (op maat) worden vastgesteld.

## 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 vervoerder contact op met de ouders/verzorgers om te informeren of overige ritten wel door dienen te gaan. Indien er niemand thuis is, laat de chauffeur een schriftelijke loosmelding achter in de brievenbus van de reiziger. Bij meerdere loosritten binnen een aansluitende periode kan een gemeente overgaan tot het doorbelasten van de kosten.

## 27 Aankomst op school/bij 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.

### Richtlijn ouder/verzorger niet thuis

- Chauffeur neemt contact op met de vervoerder. De vervoerder neemt contact op met ouders/verzorgers 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 vervoerder continu geprobeerd om de ouders/verzorgers/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 de vervoerder;
- Indien de ouders/verzorgers nog niet bereikbaar zijn en er ook nog niemand thuis is, dan wordt het kind overgedragen aan de politie.
- Indien de ouders/verzorgers 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 VIAVÉ 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 met de vervoerder en belt afhankelijk van de situatie/ongeval 1-1-2; □ De vervoerder zorgt voor:
  - informeren ouders/verzorgers;
  - informeren school/instelling;
  - vervangend vervoer;
  - Ondersteuning chauffeur ter plekke van het ongeval;
- Bij een ongeval of ander ernstig voorval wordt door de vervoerder 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.  
Chauffeurs mogen geen medische handelingen verrichten.

## 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 zorgt voor:
  - informeren ouders/verzorgers
  - informeren school/instelling
  - vervangend vervoer voor de overige kinderen die op dat moment in het voertuig zitten
- Van dit voorval wordt door de vervoerder 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 ViaVé. 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 (088 227 77 00). 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](http://www.cbr.nl), ook voor een brochure over de ontheffing.

### 32 Veilig vervoer hulpmiddelen

De chauffeur beoordeelt of een hulpmiddel veilig vervoerd kan worden (verwijzen naar punt 14 over Code VVR). 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 ander hulpmiddel niet veilig kan worden vastgezet/kan worden vervoerd, dan heeft de chauffeur het recht om een kind niet te vervoeren (zie code VVR).

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 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. 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. Ook voor overige rolstoelgebruikers geldt dat, als zij de overstap kunnen maken naar een reguliere zitplaats, dit altijd veiliger is.

# KWALITEIT VAN HET VERVOER

## 34 Calamiteiten/slecht weer

Reizen met ViaVé moet veilig en verantwoord plaatsvinden. Bij een calamiteit of weersomstandigheid, inventariseert de vervoerder in welke mate de uitvoering hinder ondervindt. Zij nemen daarna contact op met het beheerbureau. Indien wordt besloten de dienstverlening aan te passen, verspreidt de vervoerder deze informatie zo breed mogelijk. Ouders/verzorgers waarvan het telefoonnummer beschikbaar is, worden gebeld wanneer de kinderen niet meer opgehaald kunnen worden. Meer informatie over het vervoer bij calamiteiten of slecht weer wordt op de website van ViaVé geplaatst ([www.ViaVe.nl](http://www.ViaVe.nl)). Worden kinderen ondanks slechte weersomstandigheden toch nog vervoerd, dan dient er rekening te worden gehouden met overschrijding van de reistijd/ophaaltijd.

## 35 Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (code VVR)

Het vervoer van mensen die gebruik maken van een rolstoel moet natuurlijk veilig gebeuren. De 'Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers' (Code VVR)<sup>1</sup> is hiervoor de leidraad<sup>2</sup>. In het belang van de reizigers, chauffeurs van rolstoelvoertuigen en de organisaties waarbinnen zij actief zijn, beschrijft de code de regels waaraan moet worden voldaan.

<sup>1</sup> Meer informatie over de code VVR kunt u vinden op [www.sfmobiliteit.nl](http://www.sfmobiliteit.nl).

<sup>2</sup> ViaVé houdt zich minimaal aan de code VVR maar schrijft in verband met de veiligheid extra veiligheidseisen voor.

## Kan de overstap naar een reguliere zitplaats niet worden gemaakt?

De richtlijn voor het vervoer van rolstoelinzittenden die niet de overstap vanuit de rolstoel naar een reguliere zitplaats kunnen maken, is dat alleen een crash geteste rolstoel als vervangende zitplaats mag dienen. Deze rolstoel is te herkennen aan een ISO sticker en het haaksymbool<sup>1</sup>. Is de rolstoel van uw kind geen crash geteste rolstoel, omdat het bijvoorbeeld een maatwerkrolstoel is? Zorg dan dat de rolstoel veilig vastzetbaar is. De chauffeur zal dit beoordelen.



Haaksymbool



ISO-sticker

<sup>1</sup> Soms zijn (oudere) geteste rolstoelen nog voorzien van alleen de ISO-aanduiding op het frame!

## 36 Reisverbod besmettelijke ziektes

ViaVé kan een reisverbod instellen wanneer een kind een besmettelijke ziekte heeft.

ViaVé 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. ViaVé vraagt woongroepen/scholen/instellingen die door besmetting zijn getroffen, dit zelf onmiddellijk bij de vervoerder te melden. Bij uitbraak van het NORO-virus wordt er in overleg getreden met de GGD.

## 37 Controles op de weg

Medewerkers van het beheerbureau 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 maken als een medewerker van het beheerbureau. 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 het beheerbureau 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 VIAVÉ fungeren als opdrachtgever voor dit vervoer. Zij kennen de beschikking voor het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer toe en geven de juiste gegevens door aan de vervoerder.

## 40 Het beheerbureau

Het beheerbureau is de spil tussen de gemeenten en de vervoerders. Zij zorgt voor het beheer van het contract tussen alle partijen en controleren op de kwaliteit van het vervoer.

## 41 Vervoerder

De vervoerder zorgt voor de planning en uitvoering van de ritten voor het leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer van VIAVÉ. Zij zorgen dat zo veel mogelijk:

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

Daarnaast zijn de vervoerders verantwoordelijk voor de voertuigen die worden ingezet. 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, verbandtrommel, noodhamer, gordelsnijder en minimaal één gordelverlenger.
- Tussen 1 november en 31 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 ViaVé 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 ViaVé. 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 voertuig. 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 zoveel mogelijk 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.

## 42 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 ViaVé.
- Is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig.
- Is correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door kleding en of ViaVé-badge.
- Heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen.

- Heeft een certificaat levensreddend handelen.
- 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 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 te allen tijde toezicht houdt op de overige kinderen in het voertuig. Als het toezicht houden op de bus niet mogelijk blijkt, dan mag de chauffeur een kind niet ophalen en/of wegbrengen. In dat geval zal met de gemeente een afspreekpunt (op maat) worden vastgesteld.
- 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 de vervoerder om ouders/verzorgers 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.
- Chauffeurs mogen geen medische handelingen verrichten. Bij nood dienen zij 112 te bellen.

## 43 Ouders/verzorgers

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

- Ouders/verzorgers 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/verzorgers 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/verzorgers gebeld. Indien aan het einde van de route ouders/verzorgers nog niet thuis en bereikbaar zijn, dan wordt het kind overgedragen aan de politie (zie ook "richtlijnen ouders/verzorgers niet thuis").
- Ouders/verzorgers dienen mutaties door te geven. Zie hiervoor hoofdstuk "Wijzigingen/mutaties" □ Als het kind ziek wordt op school, dan dienen de ouders/verzorgers het kind zelf te halen.
- Ouders/verzorgers zorgen altijd dat de actuele gegevens bekend zijn bij de gemeente. In geval van een calamiteit kan de vervoerder u bereiken.
- Ouders/verzorgers bespreken de gedragsregels met hun kind. Op deze manier weten de kinderen aan welke regels zij zich moeten houden in de taxi.
- Ouders/verzorgers zijn verantwoordelijk voor de schade die hun kind aan de taxi of anderen toebrengt.
- Ouders/verzorgers zorgen (na goedkeuring van gemeente) voor begeleiding wanneer dit voor hun kind noodzakelijk is.
- Ouders/verzorgers gedragen zich respectvol en fatsoenlijk richting chauffeur/kinderen.
- Indien ouders/verzorgers zich niet houden aan de gedragsregels, kan dit gevolgen hebben voor de toekenning van het vervoer.

## 44 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 leerlingen 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 geen ramen of deuren open- of dichtmaken.
- 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.

## 45 Scholen/instellingen

Ook scholen/instellingen hebben een rol om het leerlingenvervoer/Jeugdwevervoer zo goed mogelijk te laten verlopen. Het beheerbureau en de vervoerder 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.
- De school/instelling zorgt voor opvang als een leerling na schools dient te wachten op vervoer van een taxi
- Na overleg met gemeente en school, instelling kan er overeengekomen worden dat kinderen eerder afgezet worden. De school/instelling is da verantwoordelijk voor de voor/na schoolse opvang.

# INFORMATIE EN KLACHTEN

## 46 Informatie

Voor algemene informatie over reismogelijkheden met ViaVé kunt u bellen met de vervoerder. U kunt dit ook nalezen op de website van ViaVé 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.

## 47. 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, dan belt de ouder/verzorger de vervoerder. 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 centrale van het taxibedrijf 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/verzorgers/het kind.

## 48 Communicatie ViaVé

Het beheerbureau informeert de reiziger op verschillende manieren over ViaVé. Er is een website en er zijn informatiebrieven. Voor meer informatie zie [www.ViaVe.nl](http://www.ViaVe.nl)

## 49 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 0525-688588
- Digitaal via de website van ViaVé: [www.ViaVe.nl](http://www.ViaVe.nl)

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 ViaVé rechtstreeks laat weten bij de gemeente, vervoerder of de chauffeur! Het beheerbureau weet dan namelijk niet van uw klacht.

Het is belangrijk dat u de klacht binnen drie weken (21 dagen) na de verreden rit doorgeeft. Anders is uw klacht niet ontvankelijk en wordt deze niet in behandeling genomen. In geval van letsel of schade dient de betroffene rechtstreeks de vervoerder aansprakelijk te stellen.

Voor meer informatie zie de Klachtenregeling ViaVé. Deze vindt u op de website [www.ViaVe.nl](http://www.ViaVe.nl)