

X
X
X
Gemeente
Amsterdam

Met aangepast vervoer naar school



Informatie en
spelregels

Juni 2022

Inhoud

Leerlingenvervoer in Amsterdam	3
Spelregels	5
Klachten	7
Contactgegevens	8



MUNCKHOF

In samenwerking met Munckhof

Leerlingenvervoer in Amsterdam

Voor kinderen die niet zelfstandig naar school kunnen gaan, heeft Amsterdam aangepast vervoer. Ouders en verzorgers kunnen dit aanvragen bij het team Leerlingenvervoer van de gemeente Amsterdam. Munckhof vervoert de kinderen. In deze folder leest u over de afspraken en regels. Hebt u nog vragen? Bel dan met het team Leerlingenvervoer. De contactgegevens staan achter in de folder.

Halen en brengen van uw kind

De overdracht van uw kind gebeurt altijd persoonlijk. Daarom zorgt u als ouder of verzorger dat u op tijd klaarstaat als de chauffeur uw kind ophaalt. De chauffeur neemt uw kind van u over en brengt uw kind naar school. Daar geeft de chauffeur uw kind aan de conciërge of de pleinwacht. Na schooltijd neemt de chauffeur uw kind weer over van de conciërge of de pleinwacht. U zorgt dat u op tijd thuis bent, of een contactpersoon, zodat de chauffeur uw kind kan overdragen. De chauffeur kan dan ook vertellen hoe de rit is verlopen.

Vervoer op vaste tijden

Het vervoer is alleen op vaste schooldagen en schooltijden zoals genoemd in de schoolgids. Valt een les uit omdat bijvoorbeeld een leraar of lerares ziek is, dan moet u of de school uw kind zelf opvangen.

Voor alle ritten geldt:

- De chauffeur haalt uw kind maximaal 5 minuten voor of na het afgesproken tijdstip op.
- Als de chauffeur een vertraging heeft van 15 minuten of meer, informeert Munckhof u hierover.
- De chauffeur zet de kinderen binnen 15 minuten voordat de school begint af en haalt ze maximaal 15 minuten na schooltijd weer op.
- Het kan gebeuren dat de ophaal- en terugbrengtijd tijdens het schooljaar veranderen omdat de bus een andere route gaat rijden. In dat geval informeert Munckhof u.

Wijzigingen doorgeven

- Langdurige wijzigingen in het vervoer van uw kind moet u doorgeven aan team Leerlingenvervoer.
- Afmeldingen geeft u door aan Munckhof.

Munckhof-app en de mobiliteitsmanager

Wijzigingen voor Munckhof kunt u doorgeven via de Munckhof-app en via de site mobiliteitsmanager.nl. Hier ziet u ook het vervoersrooster van uw kind en andere relevante informatie. U krijgt van Munckhof een brief met uw persoonlijke inlogcode voor de app en de site. De Munckhof-app kunt u downloaden in Google Play Store en Apple App Store.

Let op: De chauffeur neemt geen wijzigingen aan over het vervoer. Deze moet u altijd doorgeven aan Munckhof.

Ziek en beter melden

Ook ziek- en betermeldingen geeft u door via de Munckhof-app of via mobiliteitsmanager.nl.

Zonder betermelding haalt Munckhof uw kind niet op.

- Ziek melden: minimaal 1 uur vóór de rit.
- Beter melden: 1 dag van tevoren.

Verhuizing of verandering van school

Als u op korte termijn of in de loop van het schooljaar verhuist of uw kind van school verandert dan moet u een nieuwe aanvraag doen. Dan vervalt het oude besluit. De nieuwe aanvraag kunt u online indienen via: www.amsterdam.nl/onderwijs-jeugd/leerlingenvervoer. Of bel met de Wmo Helpdesk om het aanvraagformulier op te vragen. U kunt ook het aanvraagformulier opvragen bij de nieuwe school. Houd rekening met een verwerkingstijd van nieuwe aanvragen. Geef een verhuizing of verandering van school daarom minstens 4 weken van tevoren door.

Ook alle andere, langdurige wijzigingen in het vervoer van uw kind geeft u door aan team Leerlingenvervoer. Bijvoorbeeld als uw kind op andere dagen vervoer nodig heeft. Of als uw kind altijd op één of meerdere vaste dagen naar een ander adres moet worden gebracht, zoals naschoolse opvang. Houd er rekening mee dat het ongeveer 2 weken kan duren voordat het vervoer van uw kind is aangepast.

Incidenten

Als er incidenten zijn meldt de vervoerder dit zo spoedig mogelijk aan u, de school en team Leerlingenvervoer. Bijvoorbeeld verkeersdrukte, een ongeval, slecht weer of ongewenst gedrag van kinderen. Als het KNMI code oranje of rood afgeeft, overlegt team Leerlingenvervoer met Munckhof of ze het vervoer laten doorgaan. Uiteindelijk beslist Munckhof of het wél of niet kan. Als de rit niet doorgaat, informeert Munckhof u hierover.

Spelregels

Om het aangepast vervoer veilig en betrouwbaar te houden, zijn goede afspraken nodig. Hieronder staan de spelregels op een rij. Lees deze door en bespreek ze met uw kind.

Spelregels voor het kind

- Stap rustig in en uit het busje.
- Ga zitten op de plek die de chauffeur aanwijst.
- Doe de veiligheidsriem om en houd deze om tot je weer uitstapt.
- Gedraag je netjes en blijf beleefd.
- Luister goed naar de chauffeur.
- Eten en drinken mag niet in het vervoer.
- Respecteer andere kinderen en blijf van hun spullen af.
- Je mag met je mobiel spelen, maar het geluid moet uitstaan. Je mag niet bellen in het busje, geen foto's maken en geen gesprekken opnemen.
- Neem geen scherpe of gevaarlijke voorwerpen (b.v. schaar, mes of wapen) mee in het vervoer om te voorkomen dat er ongelukken gebeuren.

Spelregels voor ouders en verzorgers

- Bespreek de spelregels met uw kind.
- Gaat uw kind niet met het vervoer mee? Bijvoorbeeld omdat het ziek is, naar de tandarts moet of om een andere reden? Meld de rit(ten) dan af bij Munckhof door te bellen of via de Munckhof-app of de site mobiliteitsmanager.nl. Dit kan tot 15 minuten voor de rit. Geef daarbij aan hoelang uw kind niet meerijdt. Meld het ook als uw kind al een aantal ritten heeft gemist. Als iedereen op tijd afmeldt, hebben leerlingen, ook uw kind, niet te maken met vertraging.
- Zorg dat u met uw kind klaar staat als de bus komt aanrijden. De chauffeur wacht maximaal 3 minuten. U zorgt dat uw kind na de rit thuis wordt opgevangen.

- U zorgt ervoor dat Munckhof en team Leerlingenvervoer u (of een andere contactpersoon) telefonisch kunnen bereiken.
- U houdt rekening met de geplande ophaal- en terugbrengtijden van uw kind.
- Wijzigingen in het vervoer geeft u op tijd door.
- Structurele wijzigingen meldt u bij team Leerlingenvervoer.
Bel hiervoor gratis de Wmo Helpdesk 0800 0643, op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur.

Spelregels voor de chauffeur

- Voordat uw kind voor het eerst meerijdt, stelt de chauffeur zich aan u en uw kind voor.
- De chauffeur bespreekt met u bijzonderheden voor het vervoer van uw kind.
- De chauffeur geeft geen ritlijsten, namen, adressen en telefoonnummers van kinderen door aan anderen.
- Alleen kinderen die op de ritlijst staan mogen meerijden.
- De chauffeur haalt uw kind alleen op de afgesproken plek op.
- De chauffeur draagt uw kind op de afgesproken plek over aan u of aan uw contactpersoon.
- De chauffeur stopt altijd aan de juiste en veilige kant van de weg.
- De chauffeur rijdt pas weg als uw kind is overgedragen.
- De chauffeur neemt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van de bus.
- De chauffeur helpt uw kind in en uit het busje. Een eventuele rolstoel wordt dan vastgezet.
- De chauffeur regelt de bediening van ramen, portieren en de rolstoellift.
- De bus vertrekt pas als alle kinderen op hun vaste plek zitten en een veiligheidsgordel dragen.
- De chauffeur handhaaft rust en orde in de bus.
- De chauffeur rijdt een vaste route, tenzij wijzigingen nodig zijn.
- De chauffeur houdt zich aan alle wettelijke verplichtingen.
- Bij ongewenst gedrag van uw kind overlegt de chauffeur dit met u en zo nodig met de school of met Munckhof.
- De chauffeur draagt een naamplaatje van Munckhof en kan zich identificeren met een chauffeurspas.
- De chauffeur heeft een EHBO-diploma levensreddend handelen.
De chauffeur verricht géén medische- of zorghandelingen.
- De chauffeur houdt zich aan de rittenlijst en neemt tussendoor geen gewijzigde ritten aan.

Klachten

Een klacht melden

Soms gaat er iets mis bij aangepast vervoer. U kunt dit het beste direct melden bij vervoerder Munckhof. Bijvoorbeeld als de telefooncentrale van Munckhof slecht bereikbaar is of er iets is voorgevallen tijdens een rit.

Vermeld bij klachten:

- De naam van uw kind, adres, woonplaats en geboortedatum.
- Datum en tijdstip van het voorval.
- Het routenummer (voor zover bekend).
- De geplande vertrek- of aankomsttijd van de rit.
- Wat er aan de hand is. Geef een beschrijving van de klacht.

Klacht over kind of over ouders/verzorgers

Munckhof of de chauffeur kunnen ook een klacht hebben over een kind of over ouders of verzorgers. In dat geval bespreekt team Leerlingenvervoer deze klacht met u, met Munckhof en met de school. Blijkt de klacht terecht te zijn, dan krijgt u eerst een waarschuwing. Als dat niet helpt, wordt het kind tijdelijk uit het vervoer geschorst. Als na de schorsing nog steeds klachten zijn, dan mag het kind niet meer met aangepast vervoer reizen. Hierover beslissen team Leerlingenvervoer, Munckhof en de school.

Afhandelen van klachten

- Klachten die u bij Munckhof indient, onderzoekt Munckhof zelf. U ontvangt binnen 3 werkdagen een reactie.
- Bent u ontevreden over de afhandeling van uw klacht? Of bent u het niet eens met de klacht over u of het kind? Mail of bel met het Klachtenteam Sociaal Domein van de gemeente. De contactgegevens staan verderop in deze folder.

Contactgegevens gemeente Amsterdam

Voor het doorgeven van langdurige wijzigingen of blijvende klachten:

Team Leerlingenvervoer

Telefoon 0800 0643, maandag t/m vrijdag
van 08.00 tot 18.00 uur (gratis)

Website amsterdam.nl/leerlingenvervoer

Postadres Gemeente Amsterdam
Services & Data, Team Leerlingenvervoer
Antwoordnummer 9087
1000 VV Amsterdam

Bij ontevredenheid over de afhandeling van uw klacht:

Klachtenteam Sociaal Domein

Telefoon 14 020

E-mail klachtensociaal@amsterdam.nl

Postadres Klachtenteam Sociaal Domein
Antwoordnummer 9087
1000 VV Amsterdam

Contactgegevens Munckhof

Voor het doorgeven van eenmalige en kortdurende wijzigingen:

Telefoon 088 900 8920, maandag t/m vrijdag van 06.00 tot 17.30 uur

E-mail regie@munckhof.nl

Online mobiliteitsmanager.nl

Website munckhof.nl

Adres Munckhof Regie
Postbus 6033
5960 AA Horst

Voor het doorgeven van klachten:

Telefoon 088 900 8989, maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur

E-mail servicebureau@munckhof.nl

Online mobiliteitsmanager.nl

Website munckhof.nl > contact > klachten

Disclaimer

Aan de inhoud van deze folder kunt u geen rechten ontleen. Voor de exacte voorwaarden verwijzen wij u naar de verordening op het leerlingenvervoer. De tekst hiervan kunt u vinden op bovengenoemde website.