



MUNCKHOF

HANDBOEK LEERLINGENVERVOER





Munckhof organiseert in opdracht van uw gemeente het leerlingenvervoer voor uw kind. Met de gemeente hebben we afspraken gemaakt over dit vervoer. In dit boekje leest u meer over deze afspraken en vertellen we hoe we het taxivervoer uitvoeren. Het is belangrijk dat iedereen zich aan deze afspraken en spelregels houdt, lees het boekje daarom goed door. Graag melden wij op voorhand dat Munckhof vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaat. Op onze website www.munckhof.nl vindt u ons uitgebreide privacy statement waarin we dit verder toelichten.

Heeft u naar aanleiding van de informatie in dit boekje nog vragen, neem dan contact met ons op. Op de laatste pagina van het boekje vindt u onze contactgegevens.

WIE IS MUNCKHOF?

Graag maken we van de gelegenheid gebruik om ons kort voor te stellen. Munckhof is één van de grootste taxibedrijven en vervoersregisseurs in Nederland. We hebben zelf taxi's en chauffeurs in het hele land, maar we werken ook veel samen met lokale taxibedrijven. Ons streven is dat het leerlingenvervoer zo goed mogelijk uitgevoerd wordt. Het vervoer is uiteraard veilig en betrouwbaar, de chauffeur vriendelijk en dienstverlenend en als u ons belt of mailt wordt u netjes te woord gestaan. Wij zorgen ervoor dat uw kind volgens de afgesproken planning op de plek van bestemming komt en dat hij/zij ook weer veilig en snel thuisgebracht wordt.

Met vriendelijke groet,

Het team van Munckhof



WAT KUNT U VAN ONS VERWACHTEN?

- Voor aanvang van het schooljaar zal de chauffeur zich aan u en uw kind voorstellen en kunt u bijzonderheden met de chauffeur bespreken.
- De chauffeur haalt uw kind op de afgesproken plek op. Dit is in veel gevallen bij de voordeur. Woont u in een flat of instelling, dan geldt de hal of centrale receptie als ophaalplek. Ook bushaltes of verzamelplekken kunnen de ophaalplek zijn. Op de route ziet u welke locatie afgesproken is.
- Bij het terugbrengen brengt de chauffeur uw kind ook naar de afgesproken plek. De chauffeur rijdt pas weg als uw kind binnen of opgevangen is.
- De chauffeur heeft altijd een actuele lijst in het voertuig van de kinderen die meereizen. Op deze lijst staat ook in welke volgorde kinderen opgehaald of thuisgebracht worden. Specifieke bijzonderheden van de kinderen zijn verwerkt in de dataterminal of door de chauffeur op te vragen bij de regiecentrale.

- De chauffeur neemt geen wijzigingen aan met betrekking tot het vervoer. U neemt voor het doorgeven van wijzigingen contact op met de regiecentrale van Munckhof.
- Het kan voorkomen dat de ophaal- en terugbrengtijd gedurende het schooljaar veranderen. Wij informeren u uiteraard als dit het geval is.
- We zorgen ervoor dat uw kind maximaal 15 minuten voor aanvang op school arriveert en maximaal 15 minuten na afloop bij school weer wordt opgehaald.
- Onze chauffeur mag uw kind maximaal tien minuten voor of na het afgesproken tijdstip ophalen.
- Als de chauffeur niet op tijd aan de rit kan beginnen, waarschuwt hij/zij u en de contactpersoon van school.
- De chauffeur stopt altijd aan de juiste, veilige kant van de weg.
- De chauffeur neemt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het voertuig.
- De chauffeur helpt indien nodig met in- en uitstappen en vertrekt pas wanneer alle kinderen op hun vaste plek zitten en de veiligheidsgordels om hebben.
- De chauffeur handhaaft de rust en orde in het voertuig.
- De chauffeur rijdt zoveel mogelijk via een vaste route. Indien er vertraging is van meer dan vijftien minuten wordt u daarover geïnformeerd.
- De chauffeur rijdt indien van toepassing rolstoelen in de taxi naar binnen en zet deze op de juiste wijze vast.
- De chauffeur is de enige in het voertuig die de radio, portieren, ramen en rolstoellift mag bedienen.
- De chauffeur houdt zich aan alle wettelijke eisen en de door Munckhof opgelegde verplichtingen.
- Al onze chauffeurs zijn in het bezit van een diploma levensreddend handelen. De chauffeur verricht echter géén medische- of zorghandelingen.
- Als een kind ongewenst gedrag vertoont tijdens de taxirit, zal de chauffeur dit melden bij de school, ouders/verzorgers en bij de regiecentrale van Munckhof.



WAT VERWACHTEN WE VAN U EN UW KIND?

- Aan het begin van ieder schooljaar controleert u of alle informatie over uw kind juist is. Denk aan naam, adres, schooltijden, enz.
- Uw kind staat op het afgesproken tijdstip klaar. De chauffeur wacht maximaal drie minuten. Daarna moet de chauffeur vertrekken om andere kinderen op te halen.
- Uw kind stapt rustig in en uit de taxi en gaat niet dringen als het voertuig is gearriveerd.
- Uw kind gedraagt zich netjes in het voertuig en gebruikt correcte taal.
- Uw kind volgt altijd de aanwijzingen van de chauffeur op.
- Uw kind doet altijd de veiligheidsgordel om (eventueel met hulp) en houdt deze gedurende de hele reis om. De chauffeur controleert het gebruik van de veiligheidsgordel.
- Uw kind zit niet aan andere kinderen of aan andermans spullen.
- Uw kind houdt het voertuig schoon door niet te snoepen, eten en drinken in het voertuig.
- In verband met de privacy is het niet toegestaan dat uw kind in het voertuig foto's, filmpjes of andere opnames maakt.



- U zorgt ervoor dat, indien nodig, iemand uw kind na de taxirit opvangt. Deze persoon moet op de hoogte zijn van de ophaal- en thuisbrengtijden (zie hiervoor de routeinformatie) en rekening houden met ongeveer 10 minuten speling vóór en na de opgegeven tijdstippen.
- Zorg ervoor dat er bij Munckhof een telefoonnummer bekend is van een contactpersoon die we in noodgevallen kunnen bellen.
- Eventuele bijzonderheden of beperkingen die voor de veiligheid van het vervoer belangrijk zijn, kunt u doorgeven bij Munckhof of tijdens het gesprek met de chauffeur voor de start van het vervoer.
- U zorgt ervoor dat uw kind, indien nodig, een codicil bij zich draagt waarin eventuele beperkingen, medicijngebruik en andere vitale informatie vermeld staan. Deze informatie is belangrijk voor de chauffeur om goed te handelen in geval van calamiteiten.
- Indien uw kind zich niet aan eerder genoemde afspraken houdt, kan uw kind een waarschuwing krijgen. Mocht dit vaker gebeuren, dan kan uw kind (tijdelijk) geschorst worden van het vervoer. Deze maatregelen worden altijd in overleg met de gemeente genomen.



WAT TE DOEN BIJ ZIEKTE OF ANDERE WIJZIGINGEN?

- Voor het vervoer van uw kind kunt u gebruik maken van de Munckhof MM app. Met deze app kunt u zelf afmeldingen, ziekmeldingen, wijzigingen etc. doorgeven en beheren. Daarnaast kunt u hier ook de actuele gegevens inzien van de ritten die gepland staan voor uw kind. Deze gegevens zijn alleen voor u zelf als gebruiker inzichtelijk. U kunt deze Munckhof MM app gratis downloaden voor smartphones met de besturingssystemen Android en IOS.
- Voor aan- of afmeldingen kunt u ook gebruik maken van MobiliteitsManager Online. Via deze website heeft u inzicht in de route van uw kind en andere relevante informatie. Eenvoudig meldt u uw kind aan of af voor het vervoer. Stuur ons een e-mail met daarin naam, adres, woonplaats, geboortedatum, telefoonnummer en routecode van uw kind om toegang te krijgen tot MobiliteitsManager Online.
- Wanneer uw kind ziek is, geeft u dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk één uur voor de ophaaltijd door bij Munckhof. Dit kan op werkdagen tussen 07.00 uur en 17.30 uur via tel: **088 900 89 43** of 24 uur per dag via MobiliteitsManager Online.
- Een betermelding dient u ook zo spoedig mogelijk door te geven bij Munckhof. Dit kan tot uiterlijk één dag voor de geplande ophaaltijd. Zonder betermelding wordt er geen vervoer ingepland.
- Geef ook aan ons door als u uw kind zelf ophaalt of naar school brengt.
- Het vervoer wordt alleen georganiseerd op de vaste schooldagen en schooltijden, genoemd in de schoolgids van de school. Incidentele lesuitval (voor ziekte van leerkrachten en dergelijke), bezoek aan een huisarts of tandarts onder schooltijd vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente en/of Munckhof.
- Het is niet mogelijk om met de chauffeur te regelen dat uw kind met een andere rit meerijdt, ook niet bij verjaardagen of partijtjes. Bij onze planning moet namelijk altijd vooraf bekend zijn welke leerlingen in het voertuig zitten.
- Om wijzigingen in het vervoer goed en snel te verwerken verzoeken wij u om, indien mogelijk, altijd de routecode te vermelden als u contact opneemt.
- Grote wijzigingen, zoals een verhuizing, schoolwijziging of langdurige afwezigheid meldt u tijdig bij de gemeente. Doet u dit te laat, dan loopt u het risico dat uw kind tijdelijk geen vervoer heeft.

WAT TE DOEN BIJ INCIDENTEN?

Als er incidenten plaatsvinden tijdens het vervoer, maakt Munckhof hier zo spoedig mogelijk melding van bij u, de school en gemeente. Onder incidenten verstaan we onder andere onverwachte verkeersdrukte, een ongeval, slecht weer en/of ongewenst gedrag van kinderen. Het meenemen van attributen die niet getolereerd worden en gevaarlijk zijn (bijv. scherpe voorwerpen) wordt ook als incident beschouwd.

RIJDEN WE DOOR BIJ SLECHT WEER?

We spreken over slecht weer als het KNMI code oranje of rood heeft afgegeven in de provincie waar het vervoer plaatsvindt. In een dergelijke situatie overleggen we met de school of we het vervoer kunnen voortzetten. Uiteindelijk bepaalt Munckhof of vervoer doorgaat. Het kan ook voorkomen dat vervoer vertraagd uitgevoerd wordt. In beide gevallen wordt u hierover geïnformeerd door Munckhof of de school.



IK HEB EEN KLACHT, WAT NU?

Als u een klacht heeft over het taxivervoer, dan kunt u deze het beste direct, maar in ieder geval binnen vijf dagen na de uitgevoerde rit, indienen bij het Servicebureau van Munckhof. Geef daarbij een duidelijk geformuleerde omschrijving van de klacht, zodat onze kwaliteitsmedewerkers de klacht op de juiste wijze kunnen behandelen. Ook suggesties ter verbetering van het vervoer zijn welkom. Hiervoor kunt u altijd contact met ons opnemen.

Voor het onderzoeken van de klacht verzoeken we u de volgende informatie te geven:

- De naam van uw kind, adres, woonplaats en geboortedatum.
- De datum en het tijdstip waarop de klacht van toepassing is.
- De routecode zoals op de routeinformatie vermeld (indien bekend).
- Geplande vertrek- en/of aankomsttijd van de rit.
- De naam van de locatie waar u ingeschreven bent.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht.
- Een klacht kan ingediend worden bij het Servicebureau via de volgende gegevens:

Telefonisch 088 900 89 89
(op werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur)

Website www.munckhof.nl/contact *(klik op de knop 'klachten')*

E-mail servicebureau@munckhof.nl

AFHANDELING VAN DE KLACHT

Na het ontvangen van de klacht wordt deze door het Servicebureau onderzocht en beoordeeld. Zij verzamelen alle informatie bij chauffeur, planner of andere betrokkenen en stemmen verbetermaatregelen op. Na het onderzoek vindt er altijd een terugkoppeling plaats naar degene die de klacht heeft ingediend.

Mocht u na de terugkoppeling van het Servicebureau niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, dan kunt u contact opnemen met het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi. Via de website www.taxiklacht.nl kunt u de klacht indienen.

BELANGRIJKE CONTACTGEGEVENS

Via onderstaande gegevens kunt u contact met ons opnemen.

Munckhof Regie

Telefoonnummer

088 900 89 43

(op werkdagen van 07.00 uur tot 17.30 uur)

E-mailadres

regie@munckhof.nl

Postbus 6033

5960 AA Horst

www.munckhof.nl

www.mobiliteitsmanager.nl

Gemeente Bergen op Zoom

Leerlingenvervoer

Telefoonnummer **14 0164**

*Maandag t/m donderdag 09.00-17.00 uur
en vrijdag 09.00-13.00 uur*

E-mail

leerlingenvervoer@bergenopzoom.nl

Gemeente Woensdrecht

Leerlingenvervoer

Telefoonnummer **14 0164**

Maandag tot en met vrijdag van 9.00-12.00 uur

E-mail **servicelijn@woensdrecht.nl**





Kwaliteit - Milieu

ISO 9001
ISO 14001

www.dekra-seal.com

WWW.MUNCKHOF.NL

