

Regeling klachten en sancties in het aangepast leerlingenvervoer Son en Breugel

Door het college van burgemeester en wethouders is deze regeling d.d. 20 juli 2021 voor onbepaalde tijd vastgesteld.

1. Algemene bepalingen

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In dit besluit wordt verstaan onder:

- *aangepast leerlingenvervoer*: leerlingenvervoer in opdracht van het college van burgemeester en wethouders van Son en Breugel, uitgevoerd door de vervoerder in een taxi(bus);
- *college*: het college van burgemeester en wethouders van Son en Breugel;
- *gedraging*: een handeling of uiting van een leerling in zijn/haar omgang met andere personen en/of materiële zaken in het leerlingenvervoer;
- *gedragsregels*: een schriftelijke door vervoerder aan de leerling verstrekte opsomming van maatschappelijk gewenste gedragingen in het aangepast leerlingenvervoer;
- *instructie*: een opdracht van de chauffeur ter correctie van een ongewenste gedraging van een leerling in het aangepast leerlingenvervoer;
- *klacht*: uiting van ontevredenheid door de ouder(s)/verzorger(s), chauffeur(s), leerkracht(en) en/of schooldirectie over het gedrag van een leerling in het aangepast leerlingenvervoer;
- *ongoorloofd gedrag*: een gedraging in het aangepast leerlingenvervoer in strijd met de geldende gedragsregels dan wel het niet opvolgen van een instructie van de chauffeur;
- *passend leerlingenvervoer*: een vorm van leerlingenvervoer, passend binnen de vigerende verordening leerlingenvervoer, waarmee het college voldoet aan de wettelijke zorgplicht;
- *uitsluiting*: uitsluiting van het leerlingenvervoer voor de resterende periode van het schooljaar;
- *vervoerder*: bedrijf dat het aangepast leerlingenvervoer verzorgt op basis van een overeenkomst met de gemeente.

2. Gedraging leerling

Artikel 2 - Gedragsregels en instructies

1. De leerling is gehouden zich tijdens het vervoer aan de geldende gedragsregels te houden.
2. De leerling is gehouden de instructies tijdens het vervoer direct op te volgen.

3. Klachtenregeling

Artikel 3 – Klachten registratie door vervoerder

1. Klachten worden ingediend bij de vervoerder. De vervoerder is het eerste aanspreekpunt voor klachten.
2. De vervoerder zorgt voor de ontvangst en registratie van de klacht in het digitale systeem, waarin ook de gemeente inzicht (leesrecht) heeft van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
3. De vervoerder draagt er zorg voor dat binnen twee werkdagen contact is met de klager.
4. Ernstige klachten of incidenten worden door de vervoerder direct gemeld aan het college.
5. De vervoerder verstrekt op verzoek aan de gemeente een overzicht van alle tot dan toe ingediende klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.
6. De vervoerder informeert de ouder(s)/verzorger(s) bij aanvang van ieder nieuw schooljaar dat en op welke manier klachten bij de vervoerder kunnen worden ingediend.

Afhandeling van klachten

Artikel 4 – Klachten afhandeling

1. De vervoerder draagt er zorg voor dat er binnen maximaal twee werkdagen contact wordt opgenomen met de klager;
2. De vervoerder treedt in overleg met de klager en treft maatregelen om tot een oplossing te komen.
3. Indien de oplossing financiële- of andere ingrijpende consequenties heeft overlegt de vervoerder eerst met het college.
4. De vervoerder communiceert met de klager over de reden van de klacht en de oplossing.

5. Indien de klager niet binnen 5 werkdagen reageert op het resultaat/de oplossing, dan is de afmelding van de klacht definitief.
6. De vervoerder informeert het college per ommekeer wanneer de vervoerder en klager gezamenlijk niet tot een passende oplossing komen.
7. Na de melding zoals bedoeld in lid 6 organiseert het college een gesprek tussen de vervoerder, de klager en de gemeente. De gemeente kan hierbij ook expertise van het sociaal wijkteam (CMD) of een begeleider van de jeugdige/het gezin inroepen.

Sancties

Artikel 5 – Registreren en bespreken van wangedrag van de leerling

1. Indien er tijdens het vervoer sprake is van wangedrag door een leerling, organiseert de vervoerder een gesprek met ouder(s)/verzorger(s) en eventueel de leerling zelf. Dit gesprek heeft tot doel de problemen zichtbaar te maken en gezamenlijk tot een oplossing te komen.
2. In het gesprek als bedoeld in lid 1 worden concrete afspraken gemaakt en schriftelijk vastgelegd over benodigde verandering in het gedrag van de leerling.
3. De leerling krijgt een termijn van 10 schooldagen gegund, ingaande de eerste schooldag na het gesprek als bedoeld in lid 1, om de gemaakte afspraken na te leven.
4. Gedurende de termijn als bedoeld in lid 3 hebben de vervoerder en ouder(s)/verzorger(s) minimaal één keer telefonisch contact om het gedrag van de leerling te bespreken.
5. Indien blijkt dat de leerling aan het einde van de genoemde termijn de gemaakte afspraken volledig naleeft, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
6. Indien blijkt dat de leerling aan het einde van de genoemde termijn de gemaakte afspraken niet of onvoldoende naleeft, informeert de vervoerder het college.
7. Het college organiseert een gesprek tussen de vervoerder, de ouder(s)/verzorger(s) en eventueel de leerling zelf. Indien het college dit nodig acht sluit ook een deskundige van het sociaal wijkteam (CMD) of begeleider van de jeugdige/het gezin aan.
8. Het gesprek als bedoeld in lid 7 is bedoeld om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen. Het college kan op basis van dit gesprek besluiten tot het tijdelijk opschorten van het vervoer of het volledig stopzetten van de vervoersvoorziening (uitsluiten). Hierbij wordt gehandeld conform artikel 6 en artikel 7 van deze regeling.

Sancties bij aanhoudend ongeoorloofd gedrag van de leerling

Artikel 6 – Schorsing

1. Indien het gesprek als bedoeld in artikel 5 lid 1 en artikel 5 lid 7 niet tot een oplossing leidt, kan het college besluiten de leerling als sanctie een schorsing van het leerlingenvervoer van 5 schooldagen op te leggen, ingaande de tweede schooldag na het mededelen van dit besluit.
2. De vervoerder, de ouder(s)/verzorger(s) en de school ontvangen een schriftelijke bevestiging van de schorsing. De schriftelijke bevestiging omvat:
 - a. de aard van de klacht;
 - b. de mededeling dat het gedrag van de leerling als ongeoorloofd gedrag wordt aangemerkt;
 - c. de sanctie voor de leerling, inhoudende een schorsing van het leerlingenvervoer van 5 schooldagen, ingaande de tweede schooldag na dagtekening van de brief;
 - d. de mededeling dat de vervoerder en de school van de leerling op de hoogte zullen worden gebracht van de schorsing van het leerlingenvervoer.
3. Indien na het verstrijken van de schorsing opnieuw een klacht wordt gerapporteerd, kan het college besluiten tot een schorsing van 10 schooldagen, ingaande de tweede schooldag na het mededelen van dit besluit.
4. De vervoerder, ouder(s)/verzorger(s) en de school ontvangen een schriftelijke bevestiging van de schorsing welke dezelfde elementen bevat als bedoeld in lid 2 a t/m d.
5. Ouder(s)/verzorger(s) zijn gedurende de schorsing van het leerlingenvervoer als bedoeld in lid 1 en lid 3 verantwoordelijk voor het vervoer van de woning naar de school en van de school naar de woning.

Artikel 7 – Gesprek over andere mogelijke vormen van passend leerlingenvervoer

1. Tijdens de termijn van de schorsing als bedoeld in artikel 6 lid 3 organiseert het college een gesprek tussen de vervoerder, ouder(s)/verzorger(s) en eventueel de leerling zelf. Indien het college dit nodig acht sluit ook een deskundige van het sociaal wijkteam (CMD) of een begeleider van de jeugdige/het gezin aan. Tijdens het gesprek worden andere mogelijke vormen van passend leerlingenvervoer voor de leerling besproken, zoals begeleiding van de leerling in het aangepast leerlingenvervoer, een vervoersvoorziening op basis van openbaar vervoer, al dan niet met bege-

- leiding, of op basis van eigen vervoer gedurende de resterende periode van het schooljaar; één en ander passend binnen de vigerende verordening leerlingenvervoer.
2. De eerste schooldag na het verstrijken van de termijn van schorsing als bedoeld in artikel 6 lid 3 wordt toepassing gegeven aan de andere vorm van passend leerlingenvervoer voor de betreffende leerling, tenzij er na deze termijn geen nieuwe klachten zijn gemeld.
 3. Indien met de ouder(s)/verzorger(s) van de leerling geen overeenstemming wordt bereikt over een andere vorm van passend leerlingenvervoer stelt het college de ouder(s)/verzorger(s) verplicht de leerling te (laten) begeleiden in het aangepast leerlingenvervoer.
 4. Het college stelt voor het (laten) begeleiden van de leerling in het aangepast leerlingenvervoer slechts een zitplaats in het voertuig ter beschikking voor de ochtendreis woning-school en de middagreis school-woning. De ouder(s)/verzorger(s) zijn zelf verantwoordelijk voor het organiseren van de ochtend-terugreis school-woning en de middag-heenreis woning-school.
 5. Aan de ouder(s)/verzorger(s) die het college verplicht de leerling te (laten) begeleiden worden de regels als bedoeld in het vorige lid schriftelijk meegedeeld.

Artikel 8 – Verzuim in begeleiding

1. Indien voor de betreffende leerling een zitplaats ter begeleiding ter beschikking is gesteld en de ouder(s)/verzorger(s) verzuimen tot driemaal toe de leerling te (laten) begeleiden, wordt de leerling voor de resterende duur van het betreffende schooljaar uitgesloten van leerlingenvervoer. De uitsluiting wordt aan de ouder(s)/ verzorger(s) schriftelijk meegedeeld.
2. De brief omvat:
 - a. de data waarop verzuimd is de leerling te (laten) begeleiden;
 - b. de sanctie voor de leerling, inhoudende uitsluiting van het leerlingenvervoer voor de resterende periode van het schooljaar;
 - c. de mededeling dat de vervoerder en de school van de leerling op de hoogte zullen worden gebracht van de uitsluiting.

Slotbepalingen

Artikel 9 – Hardheidsclausule

Het college kan in bijzondere gevallen afwijken van de bepalingen in deze regeling, zo nodig na advies te hebben gevraagd aan een deskundige.

Artikel 10 - Citeertitel

Deze nadere regels worden geciteerd als 'Regeling klachten en sancties in het aangepast leerlingenvoer Son en Breugel'.

*Burgemeester en wethouders van Son en Breugel,
De secretaris, Harry Meeuwsen
De burgemeester, Hans Gaillard*