Incidentenprotocol Routevervoer AVAN

18-10-2023

VERSIE 4.0

regio arnhem nijmegen VERVOERSORGANISATIE

Inhoudsopgave

1. Doel 3

2. Begrippen 3

3. Werkwijze vervoersgerelateerd incident/calamiteit 5

4. Werkwijze persoonsgerelateerd incident/calamiteit 5

5. Maatregelen na onderzoek 7

6. Aangifte 8

1. Doel

Bij het routevervoer van AVAN zijn diverse partijen betrokken: de vervoerders, gemeenten, Vervoersorganisatie en reizigers. Het doel van dit protocol is om een adequate uniforme aanpak te creëren in het omgaan met incidenten en calamiteiten en de bijbehorende maatregelen die getroffen moeten worden. Hierbij is het belangrijk dat de rollen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn voor alle partijen. In dit protocol is terug te vinden welke partij op welk moment een actie dient uit te voeren. Door het volgen van het protocol kunnen incidenten adequaat opgevolgd worden en kan de veiligheid van het vervoer gehandhaafd blijven.

In dit protocol wordt uitsluitend een handelswijze omschreven in geval van incidenten en calamiteiten. Meldingen vanuit de chauffeur of reiziger, worden rechtstreeks door de vervoerder opgelost. Vervoerders worden wel verzocht ook kleinere meldingen over het gedrag van reizigers of ouders te melden bij de gemeenten in het kader van dossieropbouw.

Het protocol is een levend document dat tot stand is gekomen in afstemming met de beleidsregels en verordeningen van de diverse gemeenten. Aan de hand van actuele gebeurtenissen kan het protocol geëvalueerd en aangepast worden.

2. Begrippen

Routevervoer

Het routevervoer van Avan bestaat uit drie vervoerssoorten: leerlingenvervoer, jeugdwetvervoer en dagbestedingsvervoer. Omwille van de leesbaarheid, wordt in dit protocol geen onderscheid gemaakt tussen deze doelgroepen.

Vervoerders

De vervoerders zorgen voor de planning en uitvoering van de ritten voor het routevervoer van Avan.

Gemeenten

De gemeenten fungeren als opdrachtgever voor het vervoer. Zij kennen de indicatie voor het routevervoer toe en geven de juiste gegevens door aan de vervoerder.

Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen

De bedrijfsvoeringsorganisatie voor uitvoering van taken in het kader van het (aanvullend) doelgroepenvervoer voor de deelnemende gemeenten, hierna te noemen de Vervoersorganisatie.

Reiziger

Met reiziger wordt de reiziger zelf dan wel diens (wettelijke) vertegenwoordiger bedoeld, afhankelijk van de situatie.

Instelling

Afhankelijk van de vervoerssoort, wordt met instelling een school, jeugdwetinstelling of dagbestedingsinstelling bedoeld.

Incidenten

Incidenten van alle soorten en maten kunnen een grote impact hebben op de reiziger of chauffeur. Als reizigers betrokken of getuige zijn bij een ongeval of ander voorval, dan kan dat dermate indrukwekkend zijn dat speciale nazorg is vereist. Dat betekent dat bij dergelijke voorvallen, hoe gering dan ook, de vervoerder de gemeente informeert en indien van toepassing direct de reiziger en instellingen informeert.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen twee typen incidenten:

- Vervoersgerelateerd
  - Technische storing van het voertuig.
  - Verkeersongeval, hoe gering dan ook.
- Persoonsgerelateerd
  - Gedragsgerelateerd: voorvallen in en om het voertuig zoals scheldpartijen en vernielingen voortkomend uit het gedrag.
  - Niet-gedragsgerelateerd: voorvallen in en om het voertuig die terug te voeren zijn op een ernstige lichamelijke of mentale handicap.

Calamiteit

Een calamiteit is een ernstige (verwachte) verstoring van de dienstuitvoering of een voorval met kans op een grote impact.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen twee typen calamiteiten:

- Vervoersgerelateerd
  - Ernstige, langdurige verstoring door onder meer weersomstandigheden, verkeersinfarcten of technische storingen.
  - Aanrijdingen waarbij reizigers direct of indirect betrokken zijn.
- Persoonsgerelateerd
  - Gedragsgerelateerd: Ernstig grensoverschrijdend gedrag (bijvoorbeeld wanneer er sprake is van fysiek/seksueel contact).
  - Niet-gedragsgerelateerd: Ernstige Niet gedragsgerelateerde ongevallen in het voertuig, zoals overlijden of medisch ongeval (bijvoorbeeld epileptische aanval) van een (mede-)reiziger.

Informatieplicht

De vervoerder informeert de reiziger en instellingen direct nadat het incident of calamiteit heeft plaatsgevonden.
De vervoerder informeert de gemeente in geval van een incident te allen tijde binnen één werkdag en waar mogelijk eerder, in geval van een zwaarder incident.
Is er sprake van een calamiteit, dan worden de gemeente en Vervoersorganisatie daarover direct geïnformeerd door de vervoerder, telefonisch en via e-mail.
Kleinere gedragsgerelateerde voorvallen, meldt de vervoerder binnen een week aan de gemeente voor dossieropbouw.

3. Werkwijze vervoersgerelateerd incident/calamiteit

In geval van een vervoersgerelateerd incident/calamiteit is het belangrijk dat de juiste informatieverstrekking plaatsvindt. Voorbeelden van dit soort incidenten/calamiteiten zijn (ernstige) vervoersverstoringen of (ernstige) verkeersongevallen. Na een voorval, worden de volgende stappen ondernomen:

1. **Inlichten:** de chauffeur brengt de vervoerder direct op de hoogte van incident/calamiteit. Indien er sprake is van een medisch spoedgeval, belt de chauffeur eerst 112. In het geval van een aanrijding wordt altijd gevraagd om een ambulance.

2. **Opvolgen**: indien er acute opvolging nodig is, overlegt de chauffeur met de vervoerder over de vervolgstappen. Bijvoorbeeld door het sturen van een nieuw voertuig.

3. **Informatie verstrekken**: de vervoerder brengt reiziger of diens (wettelijk) vertegenwoordiger en instelling direct op de hoogte. In geval van een incident, brengt de vervoerder de gemeente binnen één werkdag op de hoogte en waar mogelijk eerder, in geval van een zwaarder incident. Bij een calamiteit worden de gemeente en Vervoersorganisatie direct geïnformeerd door de vervoerder.

4. Werkwijze persoonsgerelateerd incident/calamiteit

Onder persoonsgerelateerde incidenten en calamiteiten worden voorvallen verstaan waarbij de orde, rust en (sociale) veiligheid in het geding komt. Hierbij wordt een splitsing gemaakt tussen voorvallen die terug te voeren zijn op een ernstige lichamelijke of mentale handicap (niet-gedragsrelateerd) of ongepast gedrag en taalgebruik van reiziger (of diens (wettelijk) vertegenwoordiger) of chauffeur (gedragsgerelateerd). Bijvoorbeeld scheldpartijen, vernielingen, fysiek of seksueel contact. Bij kleine misdragingen kan het zijn dat de chauffeur of gemeente in een eerder stadium al contact heeft gehad met de reiziger hieromtrent. Dit kan per gemeente verschillen.

Indien er ondanks dit contact toch een persoonsgerelateerd incident/calamiteit ontstaat, is het mogelijk dat er direct gehandeld moet worden. De werkwijze hiervoor wordt omschreven onder 4.1. Indien er eerst een onderzoek plaats vindt alvorens gehandeld wordt, geldt de werkwijze zoals omschreven onder 4.2.

4.1. Direct handelen nodig

Afkoelperiode voor de reiziger (uitsluiting voor korte termijn)

Meldt de chauffeur ernstige misdragingen door een reiziger waarvan de vervoerder oordeelt dat de veiligheid van het vervoer (voor de betreffende reiziger, medereizigers, chauffeur of overige weggebruikers) acuut in het geding komt, kan de vervoerder de reiziger uitsluiten voor de periode van maximaal 3 dagen (zogenoemde afkoelperiode). Ouders worden door de vervoerder direct telefonisch op de hoogte gesteld van deze tijdelijke uitsluiting met de mededeling dat er in overleg wordt getreden met de gemeente. De vervoerder stelt ook direct de gemeente per e-mail op de hoogte. Indien van toepassing wordt ook de instelling op de hoogte gesteld per e-mail. Wanneer de afkoelperiode per direct in gaat en de reiziger ook op de retourrit niet meer wordt vervoerd, worden ouders en instelling telefonisch op de hoogte gesteld, uiterlijk 2 uur nadat het vooral heeft plaatsgevonden en uiterlijk 2 uur voor de volgende rit. De afkoelperiode wordt gebruikt om een onderzoek in te stellen zoals omschreven onder 4.2.

Uitsluiting van de chauffeur

Wanneer een reiziger ernstige misdragingen door de chauffeur meldt, waarvan gemeente/Vervoersorganisatie oordeelt dat de veiligheid van de reizigers acuut in het geding komt. Dan wordt de vervoerder opgedragen om de chauffeur niet meer in te zetten voor het vervoer vanuit AVAN. Deze beslissing kan afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek later herzien worden. Bij uitsluiting van de chauffeur is de vervoerder verantwoordelijk van het regelen van een vervangende chauffeur.

4.2. Onderzoek

In geval van een persoonsgerelateerd incident of calamiteit worden onderstaande stappen genomen. Indien er sprake is geweest van direct handelen zoals omschreven onder 4.1., start het onderzoek bij stap 3.

1. **Inlichten:** de chauffeur brengt de vervoerder direct op de hoogte van incident/calamiteit. Indien er sprake is van een medisch spoedgeval, belt de chauffeur eerst 112. In het geval van een aanrijding wordt altijd gevraagd om een ambulance.

2. **Informatie verstrekken:** de vervoerder brengt reiziger of diens (wettelijk) vertegenwoordiger en instelling direct op de hoogte. In geval van een incident, brengt de vervoerder de gemeente binnen één werkdag op de hoogte of eerder. Bij een calamiteit worden de gemeente en Vervoersorganisatie direct geïnformeerd door de vervoerder.

3. **Opvolgen:** de vervoerder start, na afstemming met de gemeente, een onderzoek naar de situatie. De vervoerder neemt contact op met de reiziger hierover. Indien noodzakelijk voor het onderzoek, wordt ook bij de instelling informatie verzameld. Dezelfde stappen worden doorlopen indien een reiziger melding maakt bij gemeente of vervoerder over het gedrag van de chauffeur.

4. **Afronden onderzoek:** Na afronding van het onderzoek, zijn er drie conclusies mogelijk:
   - Veroorzaakt door chauffeur: bij een gedragsgerelateerd incident/calamiteit veroorzaakt door de chauffeur, vindt er overleg plaats tussen vervoerder en de gemeente/Vervoersorganisatie over gepaste maatregelen zoals omschreven in hoofdstuk 5.1.
   - Veroorzaakt door reiziger: bij een gedragsgerelateerd incident/calamiteit veroorzaakt door de reiziger, onderneemt de gemeente stappen richting de reiziger zoals omschreven in hoofdstuk 5.2. Aantoonbaar wangedrag kan nooit een reden zijn voor een gemeente om een indicatie voor individueel vervoer af te geven. Als er geen duidelijk aantoonbaar wangedrag is (of hierover twijfel bestaat), treden vervoerder en gemeente in overleg om een tijdelijke, passende oplossing te bedenken.
   - Niet-verwijtbaar: wanneer er sprake is van een niet-gedragsgerelateerd voorval, dan is het incident of de calamiteit niet-verwijtbaar. Dat is het geval wanneer het voorval terug te voeren is op de ernstige lichamelijke/mentale handicap of gedragsstoornis van de reiziger (en dus aan de reiziger niet kan worden toegerekend). In dat geval wordt met vervoerders, reiziger, gemeente en eventueel instelling een passende maatregel gezocht zoals omschreven in hoofdstuk 5.3.

4.3 Gedragsgerelateerd incident ouders/verzorgers

Indien ouders/verzorgers van de reiziger zich misdragen tegenover de chauffeur of andere reizigers (dan wel ouders van reizigers) in de route, kan bij ernstige misdragingen (verbaal of fysiek geweld) een onderzoek worden ingesteld zoals omschreven onder 4.2. Ook dit kan resulteren in uitsluiting van het vervoer.
Wanneer ouders/verzorgers van de reiziger fors verbaal geweld aan de telefoon gebruiken, mag de vervoerder beslissen om de ouders uit te sluiten van telefonisch contact. Vervoerders versturen dan per e-mail een bericht aan de

betreffende ouders dat zij voor één maand niet telefonisch te woord worden gestaan, maar enkel per e-mail. De vervoerder stelt de gemeente per e-mail op de hoogte van deze uitsluiting.

5. Maatregelen na onderzoek

5.1. Veroorzaakt door chauffeur

Indien uit het onderzoek blijkt, dat het incident of de calamiteit is veroorzaakt door de chauffeur, overlegt de vervoerder met gemeente/Vervoersorganisatie over welke maatregel het meest gepast is. Afhankelijk van de ernst van het incident of de calamiteit, wordt overgegaan op één van onderstaande maatregelen:

- De chauffeur aanspreken op zijn gedrag. Bijvoorbeeld wanneer de chauffeur ongepaste taal gebruikt of zich niet aan de regels van AVAN houdt.
- De chauffeur op een andere route plaatsen. Bijvoorbeeld wanneer de chauffeur en reiziger(s) niet goed overeenkomen, waarbij dit voortdurend tot incidenten leidt.
- De chauffeur niet meer inzetten voor het vervoer van AVAN. Wanneer er sprake is van ernstig grensoverschrijdend gedrag, bijvoorbeeld seksueel of fysiek geweld, maar ook als er meerdere meldingen blijven komen over dezelfde chauffeur.

5.2. Veroorzaakt door reiziger

Indien ondanks eerder contact met chauffeur, vervoerder of gemeente toch een gedragsgerelateerd incident is ontstaan dat is veroorzaakt door de reiziger, dan kan de gemeente overgaan op de maatregelen zoals omschreven onder A t/m C om herhaling te voorkomen. Bij calamiteiten, is het mogelijk dat onderstaande maatregelen vooraf worden gegaan door een afkoelperiode zoals omschreven in hoofdstuk 4.1.

A. **Een eerste waarschuwingsbrief**

In geval van een gedragsgerelateerd incident, stuurt de gemeente binnen een week na de melding van de vervoerder een waarschuwingsbrief. In deze brief wordt gewezen op de mogelijke vervolgmaatregelen genoemd bij punt B en C. De gemeente kan besluiten om de reiziger uit te nodigen voor een gesprek waarin eventuele maatregelen om herhaling te voorkomen worden besproken. De vervoerder wordt betrokken bij dit gesprek. Bij een ernstige calamiteit waarbij de vervoerder gebruik heeft moeten maken van een afkoelperiode, kan de gemeente direct over gaan tot uitsluiting, zoals genoemd in punt B.

B. **Een tijdelijke uitsluiting voor een termijn van maximaal 4 weken**

Vindt opnieuw ongewenst gedrag plaats binnen een periode van 12 maanden na de datum van de eerste waarschuwingsbrief, of was de calamiteit dusdanig ernstig dat er gebruik is gemaakt van een afkoelperiode, dan vindt een onderzoek plaats als in hoofdstuk 4 omschreven. Hierbij wordt een persoonlijk gesprek gevoerd met de reiziger en gemeente. De gemeente kan de vervoerder en/of de Vervoersorganisatie verzoeken ook bij dit gesprek aanwezig te zijn. De medewerker van de afdeling routevervoer heeft de leiding tijdens dit gesprek. Gaan de ouders niet in op het gesprek of is de conclusie dat het ongewenste gedrag is toe te rekenen aan de reiziger, dan verstuurt de gemeente opnieuw een brief binnen 1 week na melding van de vervoerder waarin wordt aangegeven dat vanwege de herhaling van ongewenst gedrag, de reiziger voor een termijn van maximaal vier weken wordt uitgesloten van enige vorm van routevervoer. Tevens wordt er gewezen op de mogelijke vervolgmaatregel genoemd bij punt C.

C. **<u>Een tijdelijke uitsluiting voor een periode van minimaal drie maanden.</u>**
Vindt een derde keer ongewenst gedrag plaats binnen een periode van 12 maanden na de datum van de eerste waarschuwingsbrief, dan vindt opnieuw een onderzoek plaats door een persoonlijk gesprek met gemeente, reiziger. De gemeente kan de vervoerder en/of de Vervoersorganisatie verzoeken ook bij dit gesprek aanwezig te zijn. De medewerker van de afdeling routevervoer heeft de leiding tijdens dit gesprek. Gaan de ouders niet in op het gesprek of is de conclusie dat het ongewenste gedrag is toe te rekenen aan de reiziger, dan verstuurt de gemeente opnieuw een brief binnen 1 week na melding van de vervoerder waarin wordt aangegeven dat vanwege de herhaling van ongewenst gedrag, de reiziger voor een termijn van minimaal drie maanden (exclusief vakanties) wordt uitgesloten van enige vorm van routevervoer.

Let op: Voor iedere uitsluiting (schorsing) van reizigers geldt: de gemeente verzendt de brief, waarbij de vervoerder en Vervoersorganisatie op de hoogte worden gesteld middels een kopie van de brief per e-mail. Voorafgaand aan het versturen van de brief, neemt de gemeente telefonisch contact op met de reiziger om aan te geven dat de brief wordt verstuurd.

In geval van een ernstige calamiteit, kan de gemeente besluiten direct over te gaan op de maatregel zoals benoemd onder C, zonder vooraf een waarschuwingsbrief te verzenden. Onder een ernstige calamiteit wordt verstaan: ernstig grensoverschrijdend gedrag zoals een situatie waarin een reiziger dreigt met geweld of feitelijk geweld gebruikt richting een andere reiziger of chauffeur/begeleiding. Bijvoorbeeld gebruik van wapens of seksuele intimidatie/handelingen. De reiziger wordt met spoed door de gemeente uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek, waarbij (indien nodig) ook vertegenwoordiging vanuit vervoerder en/of Vervoersorganisatie aanwezig is.

Bij elke vorm van uitsluiting voor het leerlingenvervoer, blijven ouders verantwoordelijk voor de schoolgang van hun kind.

<u>5.3. Niet-verwijtbaar</u>

Indien uit het onderzoek blijkt dat er sprake is van een niet-gedragsgerelateerd incident of calamiteit dat is terug te voeren op de ernstige lichamelijke/mentale handicap of gedragsstoornis van de reiziger, overleggen vervoerder, gemeente, de (wettelijk) vertegenwoordiger van de reiziger en eventueel de instelling over een passende maatregel. Hierbij kan gedacht worden aan één van onderstaande maatregelen:

- Eigen vervoer voor de reiziger.
- Begeleiding in de taxi (vanuit de vervoerder of uit het netwerk van de reiziger).

Deze maatregelen worden enkel genomen met toestemming van de gemeente.

6. Aangifte

Indien er sprake is van aangifte tegen een reiziger of chauffeur, dan wordt het onderzoek overgedragen aan de politie. AVAN zal het onderzoek niet zelf vervolgen, maar verleent uiteraard wel volledige medewerking aan het onderzoek. Bij aangifte tegen de reiziger, treedt de vervoerder in overleg met de gemeente en Vervoersorganisatie om te kijken naar een passende oplossing voor het vervoer. Een van de opties hierbij kan (tijdelijke) uitsluiting zijn.