



NAAR SCHOOL MET TREVVEL

Leerlingenvervoer in Rotterdam

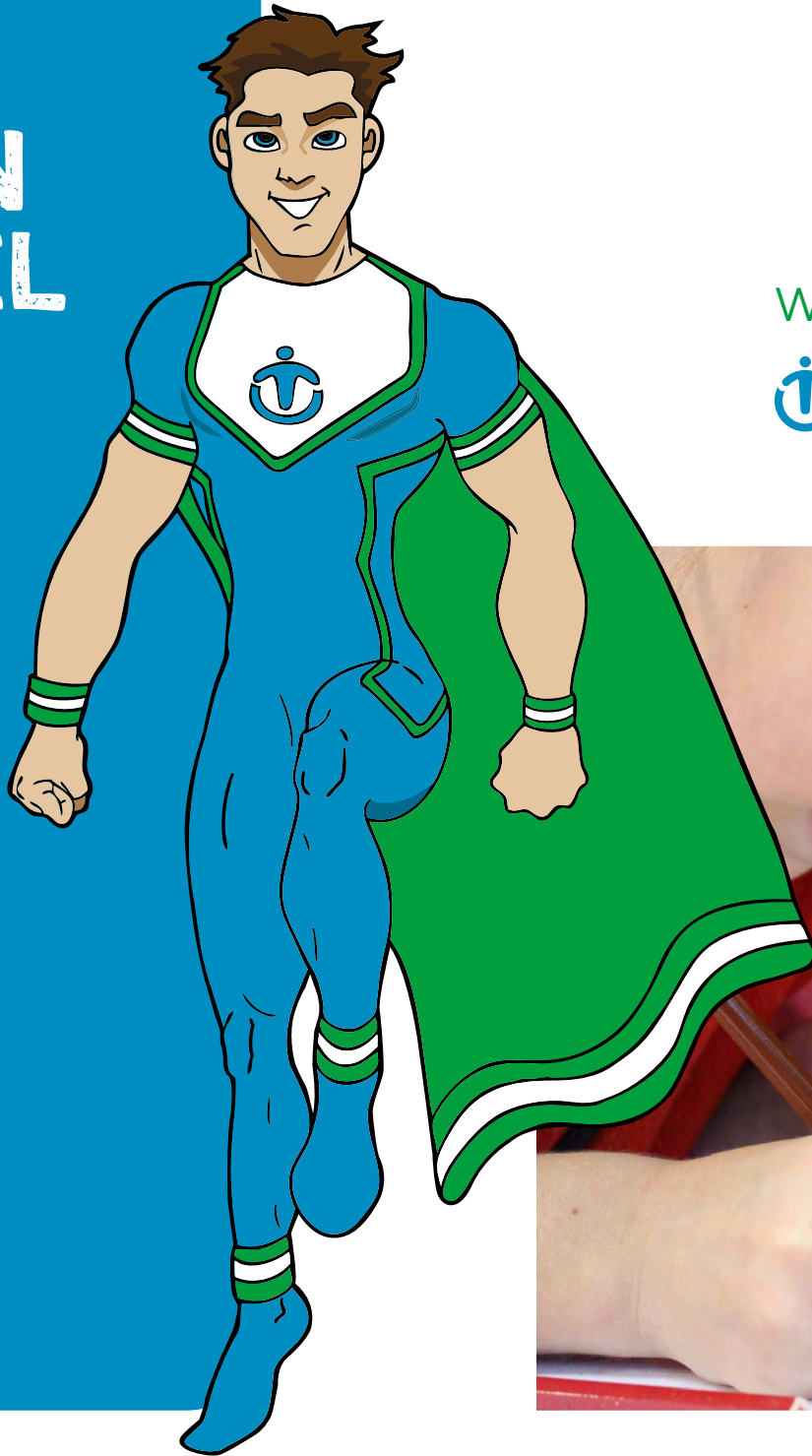


OP PAD MET
CAPTAIN TREVVEL
SCHOOLJAAR 2020/2021

INFORMATIEBROCHURE

CAPTAIN TREVVEL

Hoi! Ik ben
Captain Trevvel.
Ik haal je op van
huis, breng je naar
school en breng
je daarna weer
thuis. Zo vlieg
ik door heel
Rotterdam. Wij
worden beste
vrienden dit
schooljaar!



Welkom bij



NAAR SCHOOL MET TREVVEL

Alle kinderen moeten veilig op school kunnen komen. Maar soms is de school ver weg of is zelfstandig reizen wat lastiger. Voor deze kinderen regelt de gemeente Rotterdam leerlingenvervoer.

Wij vervoeren dagelijks ongeveer 1.700 kinderen naar school en weer terug naar huis. U heeft bij de gemeente Rotterdam taxivervoer aangevraagd. Wij verzorgen ook graag het vervoer voor úw kind!

In deze brochure geven we u de informatie die belangrijk is voor het vervoer van uw kind.



Wij vinden het belangrijk dat het leerlingenvervoer voor iedereen prettig verloopt: met veilige taxi's, vriendelijke chauffeurs die op tijd komen en tevreden kinderen. Daarom hebben wij een aantal verwachtingen opgesteld op basis van onze ervaring. Hieronder zetten wij deze verwachtingen voor u bij elkaar.

DIT MAG U VERWACHTEN VAN ONS...

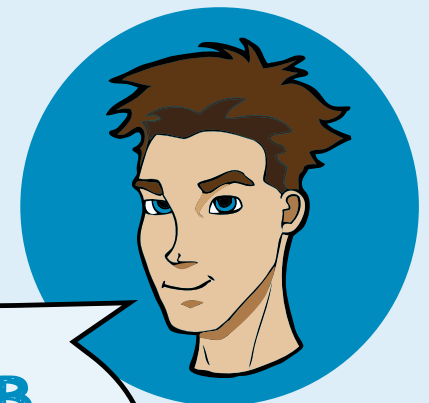
- Wij zorgen ervoor dat de chauffeur voor aanvang van het vervoer persoonlijk kennismakt met u en uw kind.
- Wij doen ons uiterste best uw kind dagelijks door een vaste chauffeur van en naar school te vervoeren. De reis van uw kind duurt niet langer dan 90 minuten vanaf de ophaaltijd.



- Wij zorgen voor een goede inschatting van de geplande ophaal- en afzettijd. **Let op:** De ophaal- en afzettijden kunnen dagelijks enigszins afwijken, bijvoorbeeld omdat een kind uit dezelfde route ziek is.
- Wij zorgen ervoor dat de kinderen maximaal 15 minuten voor aanvang van de school worden afgezet en maximaal 15 minuten na het einde van de schooltijd worden opgehaald.
- Trevvel houdt zich aan landelijke afspraken voor veilig taxivervoer en de afspraken met de gemeente rondom een veilig en vertrouwd vervoer van uw kind.

Onze chauffeur:

- haalt uw kind bij het afgesproken ophaaladres op en brengt hem of haar terug naar het afgesproken afzetadres.
- zorgt altijd voor een warme overdracht, dus laat uw kind pas achter bij het adres na oog-of stemcontact.
- helpt bij het in- en uitstappen.
- zorgt ervoor dat alle kinderen veiligheidsgordels dragen.
- rijdt zoveel mogelijk een vaste route.
- zorgt ervoor dat de kinderen aan de veilige kant van de weg uitstappen.
- rookt, drinkt en eet niet tijdens de rit.
- zorgt ervoor dat er in het voertuig voor elk kind een eigen zitplaats is.
- bespreekt ongewenst gedrag duidelijk en rustig met uw kind.



**IK HEB
ER ZIN IN!**

DIT VERWACHTEN WIJ...

...van u als ouder/verzorger:

- U zorgt ervoor dat uw kind klaarstaat op de afgesproken tijd.
- U zorgt ervoor dat er iemand thuis is als uw kind thuiskomt. Als u van mening bent dat uw kind zelfstandig uw huis in kan (bijvoorbeeld met een eigen sleutel), dan heeft u hiervoor toestemming nodig van de gemeente.
- U geeft belangrijke informatie over uw kind door aan de chauffeur. Bijvoorbeeld als uw kind last heeft van wagenziekte.
- Als uw kind ziek is, meldt u uw kind af via de Trevvel-app of via de website: <https://mijn.trevvel.nl/>. Ook bij de betermelding meldt u uw kind uiterlijk de dag van tevoren, vóór 18:00 uur beter.
- Als uw kind ziek wordt of om een andere reden eerder weg moet van school, dan is het uw eigen verantwoordelijkheid om uw kind van school te halen.
- Het is erg belangrijk dat wij u altijd kunnen bereiken, bijvoorbeeld bij incidenten of vertragingen. Zorgt u daarom altijd voor een actueel e-mailadres en telefoonnummer (bij voorkeur een mobiel nummer).
- Ouders en chauffeurs maken geen onderlinge afspraken. Als u bepaalde wensen heeft, kunt u ons mailen of bellen.

...van de kinderen:

- Je stapt rustig in en uit.
- Je gaat zitten op de vaste plek die de chauffeur je heeft aangewezenen daar blijf je de hele rit rustig zitten.
- Je doet meteen je veiligheidsgordel om en houdt die de hele rit om.
- Je gedraagt je netjes, bent aardig tegen de anderen en gebruikt dus geen scheldwoorden of onfatsoenlijke taal.

- Je luistert altijd naar de chauffeur of je begeleid(st)er en doet wat ze van je vragen.
- Je eet, drinkt of rookt niet in de taxi.
- Je maakt geen filmpjes of foto's van andere mensen in de taxi.
- Je komt niet aan de spullen van andere kinderen.
- Je maakt niet zonder toestemming ramen en deuren open of dicht.

...van de school en leerkrachten:

- De school zorgt ervoor dat de kinderen op een vastgestelde plaats wachten.
- De school begeleidt de kinderen zodat ze op tijd, zo vlot mogelijk en veilig instappen.
- De school zorgt voor opvang bij lesuitval. Het leerlingenvervoer vindt uitsluitend plaats op basis van het schoolrooster. Voor leerlingen op het voortgezet onderwijs wordt onder speciale voorwaarden soms een uitzondering gemaakt.
- De school informeert Trevvel tijdig over vakanties, studiedagen, stakingen, klassenschema's en andere gebeurtenissen waarbij meerdere leerlingen betrokken zijn. De school geeft hierbij voor elk kind aan wat de impact is op het vervoer.



**GOED
BEZIG,
KANJER!**



HANDIG OM TE WETEN

De Trevvel-app of <https://mijn.trevvel.nl/>

Via de Trevvel-app of <https://mijn.trevvel.nl/> kunt u op elk moment van de dag wijzigingen aan ons doorgeven. Bijvoorbeeld wanneer uw kind ziek is of zij/hij om andere redenen niet meerijdt. Het beter melden van uw kind doet u een dag van tevoren vóór 18:00 uur. Als u uw kind voor deze tijd beter meldt, is vervoer voor de volgende dag gegarandeerd.



Wijzigingen voor de gemeente

Belangrijke wijzigingen zoals een verhuizing, een nieuwe school of een tijdelijk ander (opvang)adres geeft u zo spoedig mogelijk schriftelijk door aan het team leerlingenvervoer van de gemeente Rotterdam. Dit doet u door te mailen naar:

leerlingenvervoer@rotterdam.nl

Let op: Als u of uw kind zich niet houdt aan de regels, kan de gemeente Rotterdam de toekenning voor vervoer per taxi of schoolbus intrekken.

Veiligheid

De veiligheid van uw kind(eren) heeft onze hoogste prioriteit! Meld het ons als zich een onveilige situatie voordoet.

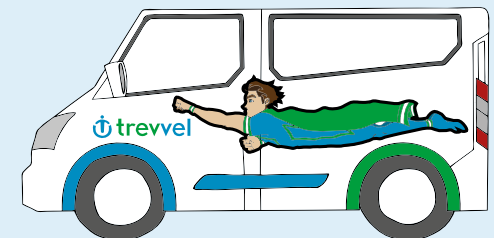
Privacy

Wij hechten veel waarde aan de privacy van uw kind(eren). Daarom gebruiken wij alleen de gegevens die nodig zijn om het vervoer van uw kind(eren) mogelijk te maken.

Alle telefoongesprekken die u met ons voert, worden opgenomen en tijdelijk bewaard. De opnames worden alleen gebruikt voor trainingsdoeleinden of als om andere redenen moet worden achterhaald welke informatie is uitgewisseld.

Duurzaamheid

Duurzaamheid is voor ons erg belangrijk. Ook bij Trevvel maken we de overgang naar elektrisch vervoer. U zult zien dat wij met steeds meer elektrische voertuigen rondrijden.



Is uw kind niet opgehaald?

Wanneer uw kind niet op de afgesproken tijd wordt opgehaald, belt u direct naar Trevvel op het telefoonnummer **088 - 130 30 80**.

Contact met Trevvel op een rijtje

U kunt ons op verschillende manieren benaderen:

- 1** Voor ziek- en betermeldingen kunt u gebruikmaken van de Trevvel-app of de website **<https://mijn.trevvel.nl/>**.
- 2** Voor eenmalige wijzigingen en vragen kunt u mailen naar: **leerlingenvervoer@trevvel.nl**. **Let op:** Voor structurele wijzigingen kunt u mailen naar: leerlingenvervoer@rotterdam.nl.
- 3** Op de Trevvel-app of de website **<https://mijn.trevvel.nl/>** kunt u zien waar de taxi zich bevindt. Heeft u toch een navraag? Dan kunt u tussen 06:00-18:00 bellen naar **088 - 130 30 80**.
- 4** Heeft u een klacht of suggestie? Dan kunt u mailen naar: **klantenservice@trevvel.nl** of bellen naar: **088 - 130 30 50**.

