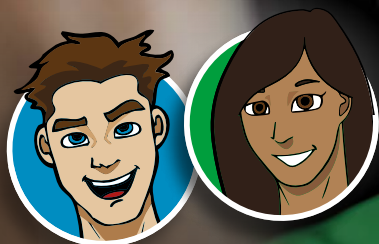




NAAR DE JEUGDLOCATIE MET TREVVEL

Veilig en vertrouwd jeugdhulpvervoer
in Zoetermeer

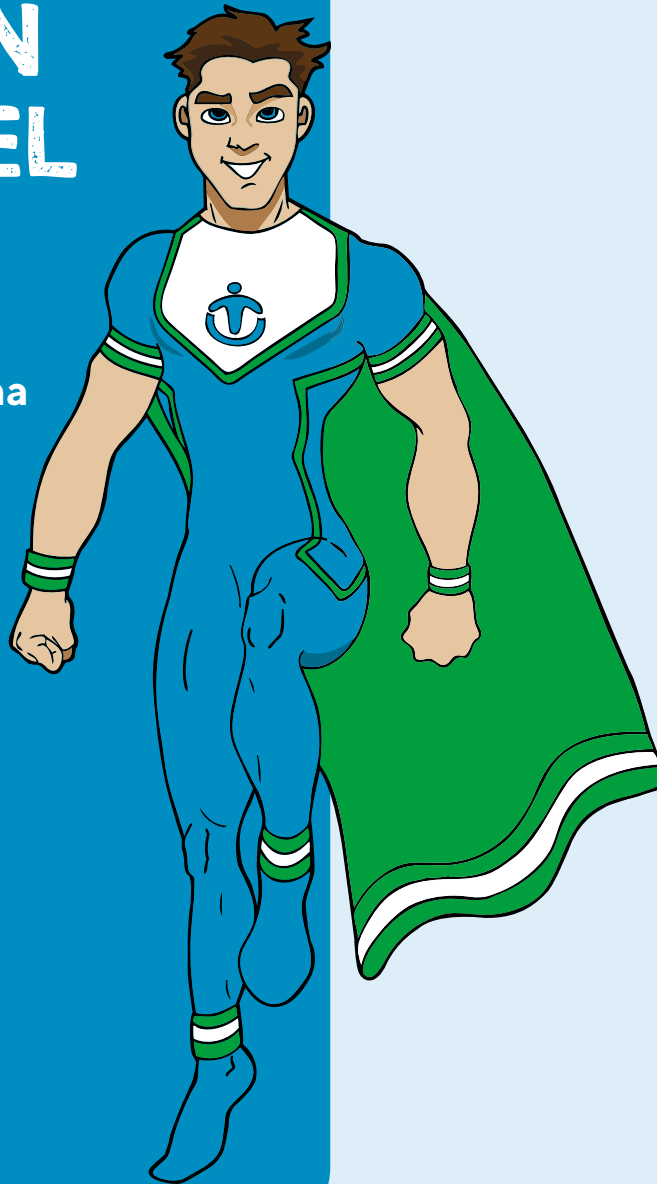


**OP WEG MET CAPTAIN
EN CAPTINA TREVVEL**

INFORMATIEBROCHURE

CAPTAIN TREVVEL

Hoi! Ik ben
Captain Trevvel.
Samen met Captina
haal ik je op van
huis, breng je
naar de jeugd-
locatie en breng
je daarna weer
thuis. Vlieg je
met ons mee?



CAPTINA TREVVEL

Hoi! Ik ben
Captina Trevvel.
Samen met
Captain vlieg ik
door Zoetermeer.
Jij en ik worden
beste vrienden.



NAAR DE JEUGDLOCATIE MET TREVVEL

Wij verzorgen het vervoer naar de jeugdlocatie en terug naar huis voor kinderen die niet zelfstandig kunnen reizen. Wij doen dit met veel plezier en zorg in Zoetermeer.

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



**CAPTINA
TREVVEL
VLIEGT MET
JE MEE**



Wij vinden het belangrijk dat het leerlingenvervoer voor iedereen prettig verloopt: met veilige taxi's, vriendelijke chauffeurs en tevreden kinderen. Daarom hebben we op basis van onze ervaringen een aantal duidelijke verwachtingen op een rij gezet. U vindt ze hieronder.

DIT MAG U VERWACHTEN VAN ONS...

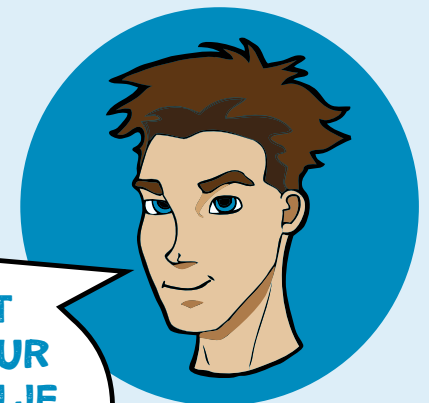
- Wij zorgen er zoveel mogelijk voor dat de chauffeur vóór de eerste rit persoonlijk kennismakt met u en uw kind.
- Wij doen ons uiterste best uw kind elke dag door een vaste chauffeur van en naar school te vervoeren.



- 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 dag op de jeugdlocatie worden afgezet en maximaal 15 minuten na het einde van de dag op de de jeugdlocatie worden opgehaald.
- Trevvel zorgt voor veilig en vertrouwd vervoer van uw kind. Wij volgen hiervoor de landelijke richtlijnen én de afspraken die zijn gemaakt met de gemeente.

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.
- Praat rustig en duidelijk met uw kind als er ongewenst gedrag is.

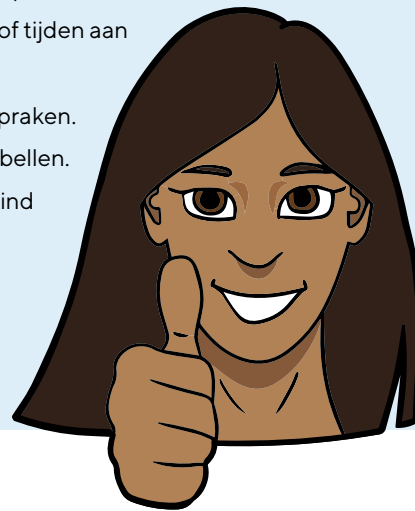


**SAMEN MET
DE CHAUFFEUR
BRENGEN WIJ JE
VEILIG NAAR
JE LOCATIE**

DIT VERWACHTEN WIJ...

... van u als ouder/verzorger:

- U zorgt ervoor dat uw kind klaarstaat op de afgesproken tijd.
- U brengt en haalt uw kind naar en van het voertuig en helpt indien nodig met in- en uitstappen.
- U zorgt ervoor dat er iemand thuis is als uw kind thuiskomt.
- U bent aansprakelijk voor het gedrag van uw kind tijdens het vervoer.
Bij schade kan de gemeente het recht op vervoer intrekken.
- 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 het ouderportaal of telefonisch via 088 - 130 30 14. 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 de jeugdlocatie, dan is het uw eigen verantwoordelijkheid om uw kind van de jeugdlocatie te halen.
- Het is erg belangrijk dat wij u altijd kunnen bereiken, bijvoorbeeld bij incidenten of vertragingen. Zorg daarom altijd voor een actueel e-mailadres en telefoonnummer (bij voorkeur een mobiel nummer).
- U mag per schooljaar drie veranderingen in adres of tijden aan ons doorgeven.
- Ouders en chauffeurs maken geen onderlinge afspraken.
Als u bepaalde wensen heeft, kunt u ons mailen of bellen.
- U bent verantwoordelijk voor het gedrag van uw kind tijdens het vervoer. Bij schade kan de gemeente u aansprakelijk stellen en het recht op vervoer intrekken.



... van de kinderen:

- Je stapt rustig in en uit.
- Je gaat zitten op de vaste plek die de chauffeur je heeft aangewezen en 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 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.
- Je komt niet aan de knoppen op het dashboard.

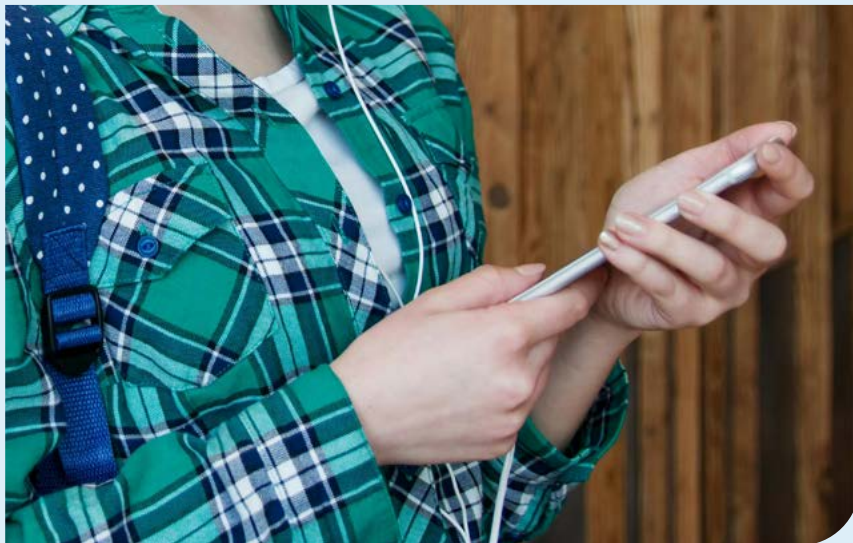
**GOED
BEZIG,
KANJER!**



HANDIG OM TE WETEN

Het ouderportaal

Via het ouderportaal 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 later dan 18:00 uur beter meldt, dan kan hij/zij pas een dag later weer mee.



Wijzigingen voor de gemeente

Belangrijke wijzigingen zoals een verhuizing geeft u zo spoedig mogelijk schriftelijk door aan het team jeugdhulpvervoer van de gemeente Zoetermeer. Dit doet u door te mailen naar: **bureaudienst@zoetermeer.nl**.

Veiligheid

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

Privacy

We vinden de privacy van uw kind(eren) belangrijk. We gebruiken alleen de gegevens die nodig zijn voor het vervoer. Telefoongesprekken worden opgenomen en tijdelijk bewaard voor training of om later te checken welke informatie is gedeeld.

Duurzaamheid

Duurzaamheid is voor ons erg belangrijk. Trevvel-voertuigen voor het jeugdhulpvervoer rijden 100% elektrisch. De wagens zijn vrij van uitstoot, geluid en geur. En ze rijden ook nog eens lekker! Zo werken we samen aan een schonere stad!



Is uw kind niet opgehaald?

Houdt u er alstublieft rekening mee dat de ophaaltijd per dag iets kan verschillen. Vindt u dat het wel erg lang duurt? Raadpleeg dan het ouderportaal. U kunt hier zien waar de taxi van uw kind zich bevindt. Lukt dit niet of wilt u meer informatie? Bel dan naar Trevvel.

Contact met Trevvel op een rijtje

U kunt ons op verschillende manieren benaderen:

- 1 Via het ouderportaal:** Hier kunt u zien hoe laat de chauffeur aankomt of hoe laat uw kind is uitgestapt bij de jeugdlocatie. Ook kunt u hier terecht voor ziek- en betermeldingen of andere redenen dat uw kind niet meerrijdt.
- 2 Per e-mail:** Voor opmerkingen en vragen kunt u altijd mailen naar **zoetermeer@trevvel.nl**.
- 3 Per telefoon:** U kunt ons op werkdagen tussen 06:00 – 18:00 uur bereiken op nummer 088 – 130 30 14. Heeft u een klacht of suggestie? Mail naar **klantenservice@trevvel.nl** of bel 088 – 130 30 15 tussen 08:00 – 17:00 uur.

