

Bijlage F Calamiteitenprotocol routegebonden vervoer

Doel

Dit Calamiteitenprotocol dient rollen en verantwoordelijkheden in geval er zich er een incident of calamiteit voordoet binnen het routegebonden vervoer van AVAN te verhelderen. Binnen het routegebonden vervoer zijn onder meer de volgende partijen betrokken: reiziger, ouders/verzorgers, scholen en instellingen, vervoerder, opdrachtgever en gemeenten.

Incidenten

Incidenten die naar algemene opvattingen beperkt van aard zijn kunnen een grote impact hebben op de doelgroep, met name kinderen. Als kinderen betrokken of getuige zijn bij een ongeval of ander voorval, dan kan dat dermate indrukwekkend zijn dat speciale nazorg is vereist. Als vervoerder dient u daarmee rekening te houden. Dat betekent dat bij dergelijke voorvallen, hoe gering dan ook, u ouders/verzorgers, scholen en instellingen direct informeert.

Voorbeelden van dergelijke incidenten zijn:

- Alle ongevallen waarbij reizigers betrokken zijn (ook als getuige), hoe gering dan ook.
- Technische storing van het voertuig.
- Voorvallen in het voertuig zoals scheldpartij en vernielingen.
- Ernstige gebeurtenissen die reizigers in het voertuig onderling bespreken.

Calamiteit

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

- Bij ernstige (verwachte) verstoring van de dienstuitvoering is sprake van omvangrijke en langdurige verstoring ten gevolge van onder meer weersomstandigheden, verkeersinfarcten, verstoringen in de (data)communicatie met voertuigen of vervoerscentrales, uitvallen van telefonie.
- Grote impact betreft aanrijdingen waarbij reizigers direct/indirect betrokken zijn, al dan niet met (ernstig) letsel, ernstig grensoverschrijdend gedrag of misdrijf in en om het voertuig, overlijden van personen.

Informatieplicht

De vervoerder informeert opdrachtgever in geval van een incident te allen tijde binnen één werkdag. Is sprake van een calamiteit dan wordt de opdrachtgever daarover direct geïnformeerd door de vervoerder, telefonisch en via email.

Overleg en besluitvorming

Is sprake van een ernstige (verwachte) verstoring van de dienstuitvoering dan vindt zo vroeg als mogelijk informatie uitwisseling en overleg plaats tussen vervoerder en opdrachtgever. Maatregelen in het kader van het (deels) opschorten van vervoer, negatief reisadvies, worden genomen door de opdrachtgever. Wordt hiertoe besloten dan informeert de vervoerders de reizigers, ouders/verzorgers en scholen en instellingen. De opdrachtgever informeert de gemeenten.

Bij het noodzakelijk afschalen van vervoer is de eerste stap dat reizigers die nog (veilig) thuis zitten niet meer worden opgehaald. Voor zover nog verantwoord worden reizigers vanuit hun bezoekadres nog wel naar huis gebracht. In geval van volledige stopzetting van vervoer worden nadat het vervoer weer (beperkt) is opgestart reizigers vanuit bezoekadressen opgehaald.

Is sprake van grote impact dan informeert dan de vervoerder de opdrachtgever. Eventuele communicatie met de pers is voorbehouden aan de opdrachtgever.

Crisisteam

Bij een incident hoeft in de regel geen crisisteam geformeerd te worden.

In geval van een calamiteit kan opdrachtgever besluiten een crisisteam te formeren. De directeur van de Vervoersorganisatie fungeert als voorzitter en bepaalt de samenstelling van het crisisteam. Partijen dienen hieraan hun medewerking te verlenen.

Calamiteit oorzaak weersomstandigheden

De vervoerder

- Waarborgt de verkeersveiligheid door het aanpassen van het rijgedrag.
- Ruimer plannen en reizigers en ouders/verzorgers informeren.
- Bij dreiging tot opschorten, stopzetten vervoer direct overleg met de opdrachtgever. Besluit wordt genomen door de opdrachtgever.
- Statuscategorieën die al dan niet per perceel kunnen worden afgekondigd:
 - a. Groen: Alle voertuigen rijden.
 - b. Geel: Alle voertuigen rijden, maar met vertraging.
 - c. Oranje: De reizigers die met de AVAN taxi zijn weggebracht worden weer opgehaald.
 - d. Rood: Het vervoer wordt opgeschort/stopgezet.
- Een statuscategorie wordt voor maximaal één dagdeel (ochtend/middag/avond) worden afgegeven. Overleg voorafgaand aan besluitvorming daarna.
- Als de dienstuitvoering weer wordt opgestart worden tussen vervoerder en opdrachtgever afspraken gemaakt over de wijze waarop.
- De vervoerder informeert de reiziger, ouders/verzorgers, scholen en instellingen. De vervoerder blijft bereikbaar om vragen te beantwoorden.

Calamiteit oorzaak telefoonstoring waardoor vervoerder niet bereikbaar is

De vervoerder

- Stelt het noodplan "omleiden telefoonverkeer" in gang en start herstelwerkzaamheden.
- Informeert de opdrachtgever dat er een telefoonstoring is en wat de geschatte duur zal zijn.
- Informeert de reizigers, ouders/verzorgers.
- Informeert de opdrachtgever wanneer situatie is hersteld.

- Is verantwoordelijk voor analyse van de storing, het nemen van (preventieve) maatregelen ter voorkoming van herhaling en de rapportage aan de opdrachtgever (binnen een week).

Calamiteit door ongeval

De vervoerder (chauffeur)

- Belt direct het alarmnummer 112 of laat dit doen door vervoerscentrale
- Zorgt voor de veiligheid van de passagiers en zichzelf door bijv. de passagiers achter de vangrail te brengen en veiligheidsinstructies te geven
- Past levensreddend handelen toe (waar nodig)
- Eventuele getuigen noteren

Vertragingen algemeen

- Is sprake van vertraging informeert de vervoerder de betreffende reizigers, ouders/verzorgers en instellingen.
- Is sprake van structurele vertraging die naar verwachting niet binnen twee uren is hersteld informeert de vervoerder de opdrachtgever.
- De vervoerder informeert de opdrachtgever wanneer situatie is hersteld.
- De vervoerder is verantwoordelijk voor analyse van de storing, het nemen van (preventieve) maatregelen ter voorkoming van herhaling en de rapportage aan de opdrachtgever (binnen een week).

Overzicht verantwoordelijken en bereikbaarheid

Organisatie	Naam verantwoordelijke	telefoonnummer	email
Opdrachtgever			
Vervoerder			
Vervoerder			
Vervoerder			
Vervoerder			
Vervoerder			
Vervoerder			
Vervoerder			