

Meest gestelde vragen

Op dit document staan de meest gestelde vragen en antwoorden over reizen met Munckhof. Vindt u op hier geen antwoord op uw vraag? Dan kunt u bellen met Munckhof 088-9008999. In deze uitleg behandelen we informatie voor leerlingen, maar ook voor passagiers die reizen naar een zorginstelling of dagbestedingslocatie. Wanneer we het hebben over informatie, wijzigingen of ritten noemen we de passagier of leerling dus 'reiziger'.

Over Munckhof

Maakt de reiziger gebruik van het groepsvervoer van Munckhof? Dan vindt u op deze website alles over het reizen van en naar school of dagbesteding. Zoals over het ophalen en thuisbrengen. Of wat u moet doen als de reiziger ziek is of juist weer beter. Of als u verhuist. Het vervoer met Munckhof werkt eenvoudig. Toch is het handig als u sommige zaken weet.

Welke soorten vervoer?

Uw gemeente of zorginstelling bepaalt of de reiziger in aanmerking komt voor vervoer van en naar school of dagbesteding. Dit kan als de reiziger door een lichamelijke of verstandelijke beperking niet zelfstandig kan reizen. Of als bijvoorbeeld de basisschool van de gewenste levensovertuiging ver weg ligt.

Richtlijnen per gemeente of zorginstelling

De meeste gemeenten of zorginstellingen hebben de bepalingen voor het vervoer vastgelegd in een verordening. We behandelen hier enkel de algemene zaken. Voor specifieke vragen kunt u terecht bij uw gemeente of zorginstelling.

Hoe werkt het?

Hoe werkt het?

Munckhof vindt het belangrijk dat de reiziger op tijd op school of dagbesteding is. En dat de reis goed verloopt. De volgende zaken zijn daarvoor goed om te weten.

Ophalen

Munckhof haalt de reiziger thuis of vanaf een opstapplaats op. De taxi kan een kwartier eerder of later komen. Dit is afhankelijk van het verkeer onderweg en het aantal afmeldingen van andere reizigers. Het is belangrijk om op tijd klaar te staan. Zodra de taxi er is, wacht de chauffeur 2 minuten. Is de reiziger er niet? Dan vertrekt de chauffeur zonder hem of haar.

Thuisbrengen

Als Munckhof de reiziger weer thuisbrengt, moet er iemand aanwezig zijn die hem/haar opvangt. U kunt dit zelf zijn of iemand anders. De taxi kan een kwartier eerder of later komen.

Bezoek aan (tand)arts

Heeft de reiziger onder schooltijd of dagbesteding een afspraak bij een (huis)arts of bijvoorbeeld de tandarts? Dan moet u zelf zorgen voor het vervoer.

Kinderzitje

Als ouder of verzorger bent u zelf verantwoordelijk voor een passend kinderzitje of zitverhoger. Omdat de taxi ook voor ander vervoer ingezet kan worden, kan het kinderzitje niet in het voertuig blijven. De meeste scholen en dagbestedingen hebben een ruimte om het kinderzitje in de tussentijd te bewaren.

Rolstoel

Wordt er in een rolstoel gereisd? Houdt u er dan rekening mee dat deze moet voldoen aan de ISO-norm 7176-19. U herkent deze certificering aan de ISO-sticker op de rolstoel en/of het speciale haaksymbool. Is de rolstoel niet gecertificeerd, dan raadt Munckhof u aan tijdig te zorgen voor een rolstoel die voldoet aan de ISO-norm. U kunt daarvoor contact opnemen met de leverancier van de rolstoel of uw gemeente of zorginstelling.

Bereikbaarheid van ouders en verzorgers

Munckhof ontvangt graag uw (mobiele) telefoonnummer. Bij calamiteiten, incidenten (zie hierna) en bij grote vertragingen ontvangt u van Munckhof een sms-bericht. U kunt uw (mobiele) nummer doorgeven, wijzigen of verwijderen door een mail te sturen naar regie@munckhof.nl. Heeft u geen (mobiel) telefoonnummer? Geef dan het nummer van uw werk of van een contactpersoon door.

Bijzonderheden

Heeft de reiziger een handicap? Of zijn er andere problemen die van belang zijn om de reiziger veilig naar school of dagbesteding te brengen? Geef deze dan door aan Munckhof. Bij Munckhof zijn namelijk alleen de beperkingen bekend die relevant zijn voor het vervoer zelf, zoals vervoer per rolstoelbus.

Incidenten onderweg

Als er onderweg iets gebeurt neemt Munckhof zo snel mogelijk contact met u op. Ook informeert Munckhof de school of dagbesteding. Een incident is bijvoorbeeld een (niet vanzelfsprekende) vertraging, een ongeval en wangedrag. Ook het meenemen van 'verboden voorwerpen' beschouwt Munckhof als een incident. Verboden voorwerpen zijn bijvoorbeeld een klappertjespistool, rotjes, schaar, etc.

Wijzigingen doorgeven

Het kan zijn dat de reiziger vanaf een ander adres moet worden opgehaald. Of na school of dagbesteding naar een ander adres moet worden gebracht. Het kan ook zijn dat de reiziger een dag niet naar school gaat en dus niet opgehaald hoeft te worden. U geeft wijzigingen altijd door, zodat de chauffeur niet voor niets voorrijdt. Gaat u verhuizen of moet de reiziger van een ander adres worden opgehaald, dan geeft u dit door aan uw gemeente of zorginstelling. Ook wijzigingen die grotere gevolgen hebben voor het vervoer geeft u door aan uw gemeente of zorginstelling. Grotere wijzigingen zijn bijvoorbeeld een nieuw schoolrooster, een andere school of vrije dagen. De gemeente of zorginstelling informeert Munckhof over deze wijzigingen.

Ziek- en betermelden

Als de reiziger ziek is en dus geen vervoer nodig heeft, dan kunt u de taxi afmelden. Is de reiziger weer beter? Dan meldt u hem of haar weer beter. Hoe dit werkt, leest u op deze pagina.

Let op! Een ziek- of betermelding geeft u nooit door aan de chauffeur!

Ziekmelden

- Meld de reiziger uiterlijk 60 minuten voor de ophaaltijd ziek.
- Ziekmelden doet u via www.mobiliteitsmanageronline.nl of via de Munckhof MM app.
- Lukt het niet via de [Mobiliteitsmanager Online](http://www.mobiliteitsmanageronline.nl) of via de Munckhof MM app? Dan belt u met Munckhof op 088-9008999 (lokaal tarief). Munckhof is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 6.30 uur tot 17.30 uur. U kunt ook een e-mail sturen naar regie@munckhof.nl.
- Bij een ziekmelding geeft u door naar welke school of dagbesteding de reiziger gaat en indien mogelijk het routenummer.
- Een ziekmelding geeft u nooit door aan de chauffeur!

Betermelden

- Als de reiziger weer naar school kan, meldt u dat uiterlijk de dag voordat het vervoer weer plaats dient te vinden via [Mobiliteitsmanager Online](#) of via de Munckhof MM app.
- Lukt het niet via de [Mobiliteitsmanager Online](#) of via de Munckhof MM app, dan belt u met 088-9008999 (lokaal tarief) of mailt u naar regie@munckhof.nl.
- Doe dit uiterlijk de dag voordat de reiziger weer opgehaald moet worden.
- Een betermelding geeft u nooit door aan de chauffeur!

Ziek geworden op school of dagbesteding?

Als de reiziger op school of dagbesteding ziek wordt en eerder naar huis moet, dan zorgt u zelf voor vervoer. Denk er wel aan om de reiziger af te melden bij Munckhof (via de [Mobiliteitsmanager Online](#) of via de Munckhof MM app).

Langere tijd ziek?

Is de reiziger gedurende een langere periode ziek waardoor hij/zij geen gebruik maakt van het vervoer via Munckhof? Dan moet u dit ook aan uw gemeente of zorginstelling doorgeven.

Hoe lang mag de reiziger in het voertuig zitten?

De maximale tijd in het voertuig verschilt per gemeente of zorginstelling. Meestal geldt een maximale reistijd van 90 minuten.

De reiziger zit in een rolstoel, reist hij/zij met een rolstoelbus?

Als uw gemeente of zorginstelling op de hoogte is van de speciale reisbehoefte, dan houdt Munckhof hier rekening mee. Een 'speciale reisbehoefte' is bijvoorbeeld als de reiziger in een rolstoel zit. Een rolstoel die in het vervoer gebruikt wordt, moet voldoen aan de ISO-norm 7176-19. U herkent deze certificering aan de ISO-sticker op de rolstoel en/of het speciale haaksymbool.

Zijn medische gegevens bekend bij Munckhof?

Medische gegevens van de reiziger zijn niet bekend bij Munckhof. Als u wilt dat Munckhof hier toch rekening mee houdt, dan kunt u deze zelf doorgeven aan Munckhof. Bijvoorbeeld tijdens het kennismakingsgesprek met de chauffeur of via regie@munckhof.nl.

Welke eisen stelt Munckhof aan de chauffeurs?

Alle chauffeurs van Munckhof zijn in het bezit van een geldige chauffeurskaart. Zij hebben ook een opleiding voor groepsvervoer gevolgd. De chauffeur helpt reizigers die hulp nodig hebben bij het in- en uitstappen.

Wat als de vaste chauffeur ziek is?

Dan haalt een andere chauffeur de reiziger op en brengt hem/haar ook weer thuis. Munckhof informeert de vervangende chauffeur over de persoonlijke situatie van de reiziger. Het is niet altijd mogelijk dat de vervangende chauffeur vooraf kennis met u of de reiziger maakt.

Zorgt Munckhof voor een kinderzitje?

Nee. Ouders en verzorgers zijn zelf verantwoordelijk voor een passend kinderzitje of zitverhoger. Omdat de taxi ook voor ander vervoer ingezet kan worden, kan het kinderzitje niet in het voertuig blijven. Vaak heeft de school of dagbesteding ruimte om het kinderzitje te bewaren.

Welke taxibedrijven rijden voor Munckhof?

Naast dat Munckhof eigen voertuigen en chauffeurs in dienst heeft, werkt Munckhof ook veel samen met andere taxibedrijven. Het kan dus voorkomen dat er een taxi voor de deur staat met het logo van een ander taxibedrijf. Aan- en afmeldingen en wijzigingen moeten wel altijd via Munckhof worden doorgegeven.

Werkt Munckhof met opstapplaatsen?

Dat is mogelijk. Op sommige routes wordt gewerkt met opstapplaatsen. Belangrijk voordeel van een opstapplaats is dat de reistijd voor alle reizigers in de taxi afneemt. Als er in uw gemeente of zorginstelling wordt gewerkt met opstapplaatsen, wordt u hierover geïnformeerd.

Wat zijn de voorwaarden om vervoer te krijgen?

Dat verschilt per gemeente of zorginstelling. Neem voor meer informatie contact op met uw gemeente of zorginstelling.

Hoe zit het met de privacy van de reizigers bij Munckhof?

Munckhof weet alleen welke reizigers vervoerd moeten worden en of een reiziger speciale reisbehoeften heeft, bijvoorbeeld vervoer per rolstoelbus. Deze informatie staat in het reizigersprofiel. Medische gegevens zijn vanzelfsprekend niet bekend bij Munckhof, tenzij u dit zelf doorgeeft.

Mobiliteitsmanager Online en de app

Wilt u een wijziging van de reis of ziek- of betermelding doorgeven aan Munckhof? Dan kunt u dat doen via [Mobiliteitsmanager Online](#) of via de Munckhof MM app. U kunt de bij Munckhof bekende indicaties, afmeldingen en reisgegevens van de reiziger inzien. Bijvoorbeeld de tijden waarop de reiziger wordt opgehaald.

Aanvragen inloggegevens

U kunt inloggegevens aanvragen door een e-mail te sturen naar regie@munckhof.nl. Vermeld in het bericht de naam van de reiziger en eventueel een zelfgekozen wachtwoord. U krijgt van Munckhof een e-mail terug met de inloggegevens. U kunt daarna meteen inloggen. De inloggegevens van [Mobiliteitsmanager Online](#) de Munckhof MM app zijn hetzelfde.

Munckhof MM app

Wilt u een wijziging van de reis of ziek- of betermelding doorgeven aan Munckhof? Dan kunt u dat doen via de [Mobiliteitsmanager Online](#) of via de Munckhof MM app. In beide kunt u de bij Munckhof bekende indicaties, afmeldingen en reisgegevens van de reiziger inzien. Bijvoorbeeld de tijden waarop de reiziger wordt opgehaald. U kunt de Munckhof MM app gratis downloaden. Deze app is geschikt voor Android en iOS.

Specifieke vragen leerlingenvervoer

Maakt uw zoon of dochter gebruik van het leerlingenvervoer? Dan vindt u op deze pagina nog meer aanvullende informatie.

Wanneer hoor ik meer over Munckhof in het nieuwe schooljaar?

Voor het leerlingenvervoer geldt dat u in de laatste week voor het nieuwe schooljaar een brief ontvangt over het vervoer met Munckhof in het nieuwe schooljaar. In deze brief staat onder andere het nieuwe routeschema met de tijden waarop uw kind wordt opgehaald en thuisgebracht. In de brief staat ook de naam van de chauffeur. Bij de brief krijgt u ook een informatieboekje met alle informatie over reizen met Munckhof.

Houdt mijn kind in het nieuwe schooljaar dezelfde chauffeur?

Indien mogelijk proberen wij dezelfde chauffeur aan te houden. Helaas is dat niet altijd mogelijk. De naam van de chauffeur staat in de brief die u vlak voor het nieuwe schooljaar van Munckhof ontvangt.

Kennismakingsgesprek met chauffeur

Vlak voor het begin van het nieuwe schooljaar laat Munckhof u weten wie de (nieuwe) chauffeur wordt. Ook krijgt u een overzicht van de ophaal- en thuisbrengtijden. De chauffeur maakt een afspraak met u voor een kennismakingsgesprek. Bij voorkeur is uw zoon of dochter hierbij aanwezig.

Let op! Als een vervangende chauffeur het vervoer overneemt, lukt een kennismaking vooraf niet altijd.

Bijzonderheden

Heeft uw kind een handicap? Of zijn er andere problemen die van belang zijn om uw kind veilig naar school of dagbesteding te brengen? Bespreek deze dan in het kennismakingsgesprek. De chauffeur maakt een notitie en u krijgt de vraag om voor akkoord te tekenen dat deze informatie bekend is bij Munckhof. Bij Munckhof zijn namelijk alleen de beperkingen bekend die relevant zijn voor het vervoer zelf, zoals vervoer per rolstoelbus.

Zit mijn kind in het nieuwe schooljaar met dezelfde kinderen in de taxi?

Dat is niet zeker. Het vervoer wordt ieder jaar opnieuw gepland. Hierdoor kunnen de routes veranderen en dus ook de kinderen die in de taxi zitten.

Wordt mijn kind in het nieuwe schooljaar op hetzelfde tijdstip opgehaald?

Dat is niet zeker. Omdat het vervoer opnieuw wordt gepland, kunnen de routes en de rijtijden veranderen. Uw zoon of dochter mag niet eerder dan 15 minuten voor het begin van de les op school aankomen. Vlak voor het begin van het schooljaar ontvangt u van Munckhof een brief met de exacte ophaaltijden.

Welke wijzigingen meldt de school

Als lestijden veranderen of als de school overgaat op het continuooster, is het de bedoeling dat de school deze wijzigingen doorgeeft aan de gemeente. De gemeente informeert vervolgens Munckhof.

Let op! U geeft wijzigingen nooit door via de chauffeur. Het is ook niet mogelijk om met de chauffeur een andere tijd af te spreken of om met de chauffeur te regelen dat uw kind met een ander voertuig meereist. Vanwege de veiligheid moet Munckhof weten met welk voertuig uw kind reist.

Informatie voor scholen

Verandert er iets op uw school, wat ook gevolgen kan hebben voor het vervoer van uw leerlingen naar en van de school? Meld dit dan zo snel mogelijk bij de gemeenten waar uw leerlingen vandaan komen. De gemeente brengt Munckhof op de hoogte. Kleine wijzigingen kunt u rechtstreeks doorgeven aan Munckhof. Denk hierbij aan een vrije dag van de leerlingen, buiten het eerder ingeleverde studierooster om. Of aan andere ophaaltijden vanwege speciale activiteiten op school, waardoor Munckhof later of juist eerder moet komen.