

# ZOO school



SCHOOLJAAR 2023 - 2024

Met ZOOV naar school...



**“De taxi stopt het eerst bij mijn school. Daarom kan ik eerder uitstappen dan andere kinderen.”**



## Welkom bij ZOOV School

Gaat uw kind via het leerlingenvervoer naar school?  
Dan reist hij of zij met ZOOV School.

In deze folder vertellen wij u over het reizen van uw zoon en/of dochter naar en van school. Zoals hoe het ophalen werkt en hoe wij uw kind weer thuisbrengen. Of wat u moet doen als uw kind ziek is of juist weer beter. Of als u verhuist. Het vervoer met ZOOV School werkt eenvoudig. Toch is het handig als u sommige zaken weet.

Inhoud	Pagina
Hoe werkt ZOOV School	4-5
Ziek- en betermelden	6
Wijzigingen doorgeven	8
Gedragsregels	9
MM app en Mijn ZOOV	10
Wilt u ons iets vertellen?	11

## Hoe werkt ZOOV School

**ZOOV School vindt het belangrijk dat uw kind op tijd op school is. En dat de reis naar en van school goed verloopt. De volgende zaken zijn daarvoor goed om te weten.**

### Ophalen

ZOOV School haalt uw kind 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 leerlingen. Het is belangrijk dat uw kind op tijd klaarstaat. Zodra de taxi er is, wacht de chauffeur 2 minuten. Is uw kind er niet? Dan vertrekt de chauffeur zonder hem of haar.

### Thuisbrengen

Als ZOOV School uw kind weer thuisbrengt, moet er iemand aanwezig zijn die hem of haar opvangt. U kunt dit zelf zijn of iemand anders. De taxi kan een kwartier eerder of later komen.

### Bezoek aan (tand)arts

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

### Kinderzitje

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

### Rolstoel

Reist uw kind in een rolstoel? Houdt u er dan rekening mee dat de rolstoel moet voldoen aan ISO-norm 7176-19. U herkent dit aan de ISO-sticker op de rolstoel en/of het speciale haaksymbool.

### Bereikbaarheid

ZOOV School wil u graag kunnen bereiken. Daarvoor heeft ZOOV School uw e-mailadres en uw (mobiele) telefoonnummer nodig. Ook wil ZOOV School zoveel mogelijk via de Munckhof MM app met u communiceren. In de Munckhof MM app ziet u welke gegevens bekend zijn bij ZOOV School. Heeft u geen (mobiel) telefoonnummer? Geef dan het nummer van uw werk of contactpersoon door.

### Reistijd

De maximale reistijd bij ZOOV School is 90 minuten, tenzij de bestemming niet binnen die tijd te bereiken is.

## Hoe werkt ZOOV School

### Incidenten onderweg

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

### Kennismakingsgesprek

Vlak voor het begin van het nieuwe schooljaar laat ZOOV School u weten wie de (nieuwe) chauffeur van uw kind wordt. Ook krijgt u een overzicht van de ophaal- en thuisbrengtijden. De chauffeur neemt contact met u op voor een kennismakingsgesprek.

**Let op!** *Start u kind later in het schooljaar met reizen met ZOOV School? Dan is een kennismakingsgesprek vooraf niet altijd mogelijk. Ook als een vervangende chauffeur het vervoer overneemt, lukt een kennismaking vooraf niet altijd.*

### Vervoerreglement

De spelregels voor het reizen met ZOOV School zijn vastgelegd in het vervoerreglement ZOOV. Dit reglement kunt u vinden op de website.

### Bijzonderheden

Heeft uw zoon of dochter een handicap? Of zijn er andere bijzonderheden die van belang zijn om uw kind(eren) en de andere kinderen veilig naar school te brengen? Bespreek deze dan in het kennismakingsgesprek. Bij ZOOV School zijn namelijk alleen de bijzonderheden van uw kind(eren) bekend die relevant zijn voor het vervoer zelf, zoals vervoer per rolstoelbus.



## Ziek- en betermelden

**Als uw kind ziek is en dus niet naar school kan, kunt u het vervoer ‘afzeggen’. Is uw kind weer beter, dan meldt u hem of haar weer beter.**

### Ziekmelden

- Meld uw kind uiterlijk 60 minuten voor de ophaaltijd ziek.
- Ziekmelden doet u via de MM app of via Mijn ZOOV (zie pagina 10).
- Lukt het niet via de MM app of Mijn ZOOV, dan belt u of mailt u met ZOOV School.
- Bij een ziekmelding geeft u de naam van uw kind en uw adres door.

### Betermelden

- Als uw kind weer naar school kan, meldt u dat via de MM app of via Mijn ZOOV (zie pagina 10).
- Lukt het niet via de MM app of Mijn ZOOV, dan belt u of mailt u met ZOOV School.
- Doe dit uiterlijk vóór 17.30 uur de dag voordat uw kind weer opgehaald moet worden.

### Langere tijd ziek?

Is uw kind gedurende een langere periode ziek, waardoor hij of zij geen gebruik maakt van ZOOV School? Dan moet u dit ook aan uw gemeente doorgeven.

### Eerder weg van school

Als uw kind eerder van school weggaat, door bijvoorbeeld een afspraak of door ziekte, dan zorgt u er zelf voor dat uw kind van school wordt opgehaald. Vergeet dan niet om uw kind af te melden bij ZOOV School (via de MM app of via Mijn ZOOV). Uw kind reist die dag namelijk niet met ZOOV School terug naar huis.

### Contactgegevens ZOOV School

De contactgegevens van ZOOV School vindt u op de achterkant van deze folder.

**Let op!** Een ziek- of betermelding geeft u in ieder geval door aan ZOOV School, ook als u het aan de chauffeur doorgeeft!

## Met ZOOV naar school



**“Het is gezellig in de taxi. Wij praten over van alles. Dat is leuk.”**

## Wijzigingen doorgeven

Het kan zijn dat uw kind vanaf een ander adres moet worden opgehaald. Of na school naar een ander adres moet worden gebracht. Het kan ook zijn dat uw zoon of dochter een dag niet naar school gaat en dus niet opgehaald hoeft te worden. U geeft wijzigingen altijd door, zodat de chauffeur niet voor niets bij u voorrijdt.

### Welke wijzigingen geeft u door aan de gemeente?

Gaat u verhuizen of moet uw kind van een ander adres worden opgehaald, dan geeft u dit door aan uw gemeente. Ook wijzigingen die grotere gevolgen hebben voor het vervoer van uw kind(eren), geeft u door aan uw gemeente. Grotere wijzigingen zijn bijvoorbeeld een nieuw schoolrooster van uw kind of vrije dagen. Maar ook als uw kind naar een andere school gaat. De gemeente informeert ZOOV School over deze wijzigingen.

Via [www.zoov.nl](http://www.zoov.nl) blijft u op de hoogte van de laatste stand van zaken van bijvoorbeeld de weersomstandigheden. Ook vindt u er antwoord op de meest gestelde vragen.

### Welke wijzigingen meldt de school?

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

**Let op!** U geeft een wijziging in ieder geval door aan ZOOV School, ook als u het aan de chauffeur doorgeeft! Het is 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 de veiligheid moet ZOOV School weten met welk voertuig uw kind reist.

## Gedragsregels

ZOOV School staat voor veilig vervoer van uw kind en de andere kinderen. Daar horen ook gedragsregels bij. ZOOV School verwacht dat uw zoon of dochter zich aan deze regels houdt.

### Wat als uw kind zich niet aan de regels houdt?

Houdt uw kind zich niet aan de gedragsregels, dan kan dat leiden tot een waarschuwing of dat ZOOV School uw kind (tijdelijk) niet ophaalt/thuisbrengt. Meer hierover leest u in het vervoerreglement van ZOOV School op [www.zoov.nl](http://www.zoov.nl).

**Tip: Bespreek de gedragsregels van ZOOV School met uw kind.**



### ZOOV School verwacht dat uw kind:

- Rustig in- en uitstapt en niet dringt als de taxi komt aanrijden.
- Zich netjes gedraagt in de taxi en nette taal gebruikt.
- Aanwijzingen van de chauffeur opvolgt.
- Gaat zitten op de door de chauffeur aangewezen vaste plek. Is een andere plek echt gewenst? Dan overlegt u met de chauffeur of dit mogelijk is.
- Altijd de veiligheidsgordel op de juiste manier omdoet gedurende de hele rit. Eventueel helpt de chauffeur.
- Niet aan anderen of aan andermans spullen komt.
- Snoept, eet, drinkt en rookt buiten de taxi.
- Geen gevaarlijke voorwerpen, wapens en drugs meeneemt in de taxi.
- Geen foto's of filmopnamen maakt in of bij de taxi.
- Een hoofdtelefoon gebruikt als hij of zij gebruik wil maken van een apparaat dat geluid maakt, zodat andere kinderen hier geen last van hebben.

## MM app en Mijn ZOOV

### Wilt u een wijziging van de reis of ziek- of betermelding doorgeven aan ZOOV School?

Dan kunt u dat doen via de Munckhof MM app of via Mijn ZOOV.

In de MM app of Mijn ZOOV kunt u de bij ZOOV School bekende indicaties, afmeldingen en reisgegevens van uw kind inzien. Bijvoorbeeld de tijden waarop uw kind wordt opgehaald.

### Mijn ZOOV

Via [www.zoov.nl](http://www.zoov.nl) kunt u naar Mijn ZOOV.

### Munckhof MM app

U kunt de Munckhof MM app gratis downloaden. Deze app is geschikt voor Android en iOS.



### Inloggegevens

De inloggegevens van de Munckhof MM app en Mijn ZOOV zijn hetzelfde.

### Aanvragen

U kunt inloggegevens aanvragen door een e-mail te sturen naar [school@zoov.nl](mailto:school@zoov.nl).

Vermeld in het bericht de naam van uw kind.

U krijgt van ZOOV School een e-mail terug met de inloggegevens. U kunt daarna meteen inloggen.

## Wilt u ons iets vertellen?

### Wilt u ons iets vertellen?

Heeft u een opmerking over uw rit? Bent u heel tevreden of heeft u een klacht? Dan kunt u dit melden bij ZOOV. Dit doet u binnen drie weken nadat u de rit heeft gemaakt of gereserveerd.

Een opmerking, reactie of klacht meldt u als volgt:

- Per telefoon bij ZOOV Klantenservice op werkdagen tussen 9.00 tot 17.00 uur op telefoonnummer 0543-543 545.
- Via [www.zoov.nl/klachten](http://www.zoov.nl/klachten).
- Per brief met daarin uw reactie.

U stuurt uw brief naar:

ZOOV Beheer

Antwoordnummer 46

7100 VB Winterswijk

Een postzegel is niet nodig.

### Afhandeling

U kunt rekenen op een zorgvuldige afhandeling van uw melding. Zodra ZOOV uw melding heeft ontvangen, krijgt u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Ongeveer tien werkdagen na ontvangst van uw melding ontvangt u een inhoudelijk antwoord.

### Klachtenregeling

Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u in de Klachtenregeling op [www.zoov.nl/klachten](http://www.zoov.nl/klachten).

### Welke gegevens vermeldt u bij een klacht?

- Naam en volledig adres van de reiziger
- De afgesproken ophaaldatum en -tijd
- Het vertrek- en aankomstadres van de rit
- Een duidelijke omschrijving van uw reactie of klacht



## Contactgegevens ZOOV School

### Ziek- en betermelden of een rit annuleren?

Via de MM app,  
via Mijn ZOOV op [www.zoov.nl](http://www.zoov.nl)  
via telefoonnummer 088 - 9008900 (lokaal tarief)  
of per mail naar [school@zoov.nl](mailto:school@zoov.nl)

### Openingstijden:

ZOOV School is op werkdagen bereikbaar  
van 06.30 - 17.30 uur.

Ziek- en betermeldingen kunt u ook in  
het weekend doorgeven.

### Klacht melden?

[www.zoov.nl](http://www.zoov.nl) of ZOOV Klantenservice,  
via telefoonnummer 0543 - 543 545

Voor informatie over richtlijnen en bepalingen  
kunt u contact opnemen met uw gemeente.

ZOOV School is een gezamenlijk initiatief van de gemeenten Aalten, Berkelland,  
Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk.