



Aan de commissie
Zorg Welzijn, Cultuur en Sport

Maatschappelijke Ontwikkeling
Zorg, Ouderen, Jeugdzorg
Ronald Buijt

Bezoekadres: Het Timmerhuis
Halvemaanpassage 90, Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam
Internet: www.rotterdam.nl

Van: Ronald Buijt
E-mail: bbo@rotterdam.nl

Ons kenmerk: 22bo6590

Onderwerp: Monitor doelgroepenvervoer (22bb5556 en 22bb005569) en toezegging 22bb5571

Datum: 11 November 2022

Geachte commissieleden,

Zoals toegezegd op 1 september jl. in de gemeenteraad en in commissie van 14 september jl. stuur ik u voorlopig elk kwartaal een monitor over de voortgang van het doelgroepenvervoer.

Na een relatief rustig voorjaar begon het doelgroepenvervoer vanaf juni grotere tekortkomingen te vertonen, dit was het meest merkbaar in het leerlingenvervoer. Gedurende de zomerperiode is daarom besloten een aantal efficiency-maatregelen in te voeren, om met minder chauffeurs het rooster rond te krijgen. Dit heeft helaas niet voldoende resultaat opgeleverd. Sinds de start van het schooljaar kwamen te veel kinderen te laat op school of thuis. Er hebben zich schrijnende situaties voorgedaan. Dit betreur ik ten zeerste. Kinderen hebben recht om naar school te gaan, hier blijf ik mij voor inzetten. De problemen in het leerlingenvervoer hebben ook gevolgen voor het Wmo-vervoer omdat chauffeurs bij voorrang het leerlingenvervoer bedienen. In het verlengde van de problemen in het vervoer en de toename van klachten kon het callcenter de drukte niet aan. Trevvel geeft aan met man en macht gewerkt te hebben aan verbetering van de prestaties van zowel het vervoer als ook de bereikbaarheid. De afgelopen maanden zijn veelvuldig stevige gesprekken gevoerd, en is er aangedrongen op extra acties vanuit Trevvel. Zowel Trevvel als gemeente hebben diverse maatregelen getroffen om het vervoer te verbeteren.

De afgelopen weken laten een voorzichtig herstel zien. Maar we zijn er nog niet. De aankomende periode zal moeten aantonen of deze resultaten ook doorzetten. Ik zal dit de komende maanden nauwgezet blijven volgen.

Arbeidsmarktproblematiek

Zoals in veel sectoren in Nederland kampt ook de taxibranche op dit moment met een uitdagende krapte op de arbeidsmarkt. Vervoerders in het hele land kampen met een structureel chauffeurstekort en kunnen het vervoersvolume niet meer aan. Het leerlingenvervoer wordt landelijk overvraagd en raakt overbelast. Meerdere gemeenten zien zich genooddaakt om in de spijstijden het leerlingenvervoer prioriteit te geven boven het vraagafhankelijk vervoer. Dat de Tweede Kamer zich onlangs over het leerlingenvervoer boog, onderstreept de ernst van het probleem.

Interventie menukaart

Zoals besproken in het laatste raadsdebat van 20 oktober heeft Trevvel op 13 juni een zogenaamde interventiemenukaart met 9 voorstellen gepresenteerd. Met als doel de schaarse beschikbare capaciteit te verdelen over de verschillende doelgroepen. U bent in de brief van 15 juni geïnformeerd dat er met Trevvel over maatregelen gesproken werd. In onderstaande tabel vindt u de voorgestelde maatregelen waar vanuit de gemeente niet zonder meer mee akkoord mee is gegaan. Met de brief van 23 augustus bent u geïnformeerd over de stevige gesprekken die met Trevvel gevoerd zijn in de zomerperiode. Tijdens deze gesprekken is aangedrongen op extra inzet van Trevvel, voordat we maatregelen zouden nemen die ten koste gaan van de klant. Dit om te zorgen dat zij binnen deze tijdelijke rustige periode van de zomervakantie het maximale zouden ondernemen omtrent werving van nieuw personeel en het inzetten van creatieve oplossingen. De insteek hierbij was om gevolgen voor Rotterdammers te beperken. Voorafgaand aan de start van het leerlingenvervoer op 22 augustus zijn alsnog maatregelen 1 en 2 doorgevoerd. Op 7 september is hierop volgend ook een verdere uitwerking van maatregel 7 ingezet.

	Doelgroep	Interventie
1	Leerlingenvervoer	Van individueel vervoer naar duo-vervoer
2	Leerlingenvervoer	Van 4 persoonsvervoer naar 7 persoonsvervoer
3	Leerlingenvervoer	Volgordelijk rijden (2 ritten achter elkaar)
4	Leerlingenvervoer	Stages buiten venstertijden Leerlingenvervoer
5	Collectief aanvullend vervoer	Minimale besteltijd van 1 naar 2 uur (weekend minimaal 4 uur)
6	Collectief aanvullend vervoer	Opheffen indicatie 'voorin zitten'

Blad: 3/6

Datum: 11 November 2022

Ons kenmerk:

7	Collectief aanvullend vervoer	Maximeren aantal reizigers in vervoerspieken (spreiden van de vraag)
8	Collectief aanvullend vervoer	Maximeren aantal reizigers per uur 24/7
9	Jeugdwet vervoer	Buiten venstertijden Leerlingenvervoer

Inzet afgelopen periode

De afgelopen periode is er op vele manieren ingezet op het verbeteren van de prestaties van Trevvel. Trevvel heeft middels extra callcentermedewerkers en aanvullende externe inzet op piektijden de bereikbaarheid weten te verbeteren. Ook hebben zij TU studenten ingezet om verbeterlagen op de planning van het routevervoer door te voeren, en is er aandacht voor de doorontwikkeling van de trevvel-app. Daarnaast heeft Trevvel wervingsacties ingezet, waaronder aantrekkelijke startersbonussen. Ook heeft Trevvel vorige maand besloten haar werknemers financieel tegemoet te treden door een voorschot te nemen op de (nog niet afgeronde) Cao-onderhandelingen, zo worden haar werknemers vanaf oktober in hogere loontredes ingeschaald. Bovendien krijgen alle medewerkers dit jaar een energietoeslag van € 300,-. Wat het nettoresultaat van deze acties zal zijn, is nog niet duidelijk, mede omdat andere sectoren soortgelijke initiatieven inzetten en bestaande chauffeurs op deze wijze verleid worden om over te stappen naar andere banen. Voorop staat dat ik van Trevvel een blijvende inspanning verwacht om te doen wat in hun vermogen ligt om de prestaties te verbeteren. Ik zie ook dat Trevvel stappen zet die vertrouwen wekken en ook zelf nog niet tevreden is met de huidige prestaties voor de Rotterdammer.

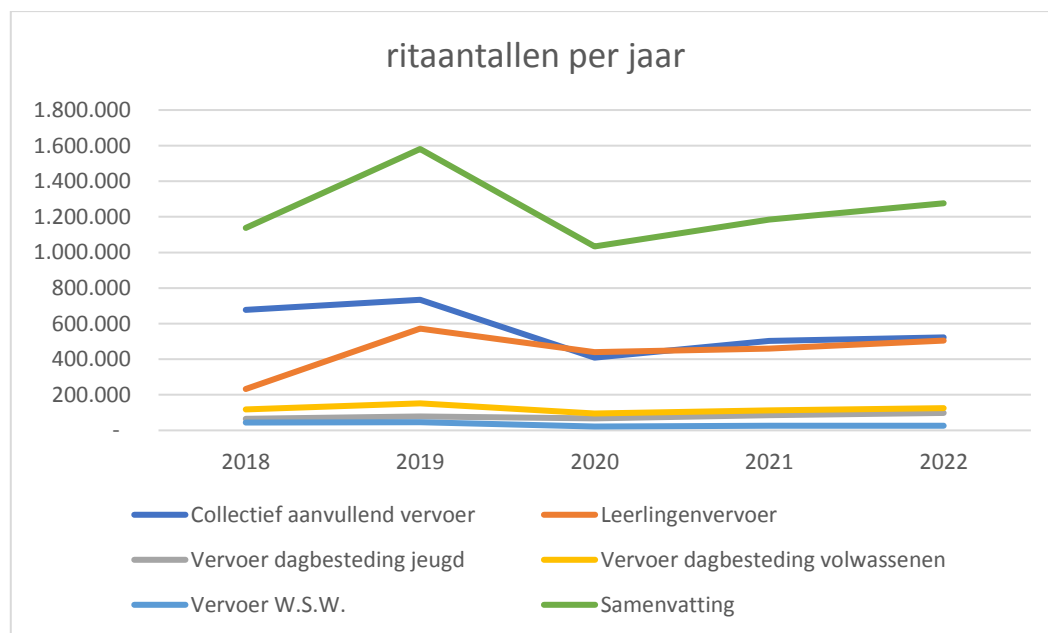
Kansen om de druk op het doelgroepenvervoer te verminderen zie ik in een combinatie van een lager vervoersvolume, creatieve vervoersoplossingen en een betere spreiding van het vervoer over de dag. Zo zijn er bijvoorbeeld afspraken gemaakt dat Trevvel gebruik kan maken van de vrije rijbaan bij de Maascorridor. De komende periode ga ik, in samenwerking met Trevvel, scholen, ouders en cliëntorganisaties, mij inzetten voor verdere stabilisering van het vervoer. Ook zal op korte termijn de eerder toegezegde tegemoetkomingsregeling voor ouders en verzorgers van leerlingen en jeugdigen in werking treden. Hiermee verwacht ik een deel van de ouders en verzorgers een passend alternatief te kunnen bieden.

Prestaties

De gesprekken welke de afgelopen maanden gevoerd zijn hebben geleid tot stappen bij Trevvel. Zo hebben zij, zoals eerder benoemd, de lonen verhoogd, een energietoeslag aan hun werknemers uitgekeerd en is ook de telefonische bereikbaarheid verbeterd. Volgende week volgt een brief onder geheimhouding met inhoudelijke cijfers vanuit Trevvel, hierin zal verder worden ingegaan op de zaken als stiptheid en klanttevredenheid. In deze brief wil ik alvast een beeld schetsen over de aantallen ritten en aantallen toegewezen indicaties per jaar. Ook bied ik inzicht in de klachttaantallen die de gemeente de afgelopen periode heeft bereikt.

Ritaantallen en indicaties

Om een beeld te geven van het aantal indicaties en gereden ritten schets ik hieronder een grafiek van deze aantallen.



Bovenstaande grafiek toont de trend van het aantal gereden ritten. Hieruit blijkt een grote stijging van het aantal ritten in 2019. Vervolgens is een duidelijke dip te zien die verklaard kan worden door de corona periode. De laatste tijd zien we een stijging van het aantal ritten, die zowel voor leerlingenvervoer als voor collectief aanvullend vervoer onder de piek van 2019 blijft. De ritaantallen van 2022 zijn een voorlopige prognose gebaseerd op het eerste half jaar.

Het aantal Rotterdammers met een indicatie voor collectief aanvullend vervoer is hoog te noemen, zo rond de 23.000 tot 24.000. Het aantal actieve gebruikers ligt daarentegen lager. Gemiddeld maken tussen de 15.000 en 18.000 Rotterdammers per jaar daadwerkelijk gebruik van het collectief aanvullend vervoer. We zien dat het leerlingenvervoer, en het vervoer naar dagbesteding voor jeugd en volwassenen tussen 2018 en 2022 een aanmerkelijke stijging in aantallen heeft plaatsgevonden. Bij deze doelgroepen zien we daarbij dat nagenoeg alle geïndiceerde klanten ook daadwerkelijk gebruik maken van het vervoer.

Klachten

Als laatste indicator in deze brief is het verloop van het aantal klachten weergegeven. Het gaat hierbij om klachten die de gemeente Rotterdam heeft ontvangen. De klachten over het vervoer voor volwassenen (Collectief aanvullend vervoer) en het vervoer voor jongeren wordt hierbij gesplitst. De klachten zijn afgenomen, dit lijkt het beeld te bevestigen dat er een lichte verbetering heeft plaats gevonden. Een nadere analyse van de klachtenafname wordt de komende tijd gedaan.

Klachten bij gemeente Rotterdam over Trevvel 2022	Jan	febr	Mrt	Apr	Mei	Juni	Jul	Aug	Sept	Okt	Eindtotaal
Collectief aanvullend vervoer	10	3	7	15	16	21	24	41	124	52	313
Jeugdvervoer en Leerlingenvervoer	29	25	23	8	26	41	11	188	422	101	848
Totaal	39	28	30	23	16	62	35	229	546	153	1161

Toezegging '22bb5571' De wethouder zegt toe de commissie te informeren over de inhoud van de cijfers die ten aanzien van Trevvel via Rijnmond-nieuws circuleren.

Zoals toegezegd op 1 september jl. in de gemeenteraad zal ik u informeren over de inhoud van de cijfers die ten aanzien van Trevvel via Rijnmond-nieuws circuleren. Ik het artikel 'Problemen rondom vervoerder Trevvel groeien: bijna honderd kinderen

Blad: 6/6

Datum: 11 November 2022

Ons kenmerk:

kunnen niet naar school' wordt gesproken over 100 kinderen die wachten op vervoer. De cijfers uit dit artikel zijn een afgeleide van afspraken die met Trevvel in het weekend voor 5 september zijn gemaakt. Dit gezien de grote groep instromende leerlingen en het capaciteitstekort bij Trevvel. Afgesproken is dat Trevvel "nieuwe" leerlingen (leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer) met een aanvangsdatum indicatie 5 september 2022 (circa 66 kinderen) vanaf 6 september 2022 gefaseerd gaat vervoeren. Per werkdag worden 10 leerlingen opgenomen in het vervoer. Leerlingen (leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer) met een aanvangsdatum indicatie vanaf 12 september 2022 (12 september 2022, 19 september 2022 en verder) vervoert Trevvel vanaf de indicatiedatum.

Alle leerlingen met ingangsdatum 5 september zijn vanaf 13 september opgenomen in het vervoer. Ook de kinderen met ingangsdatum 12 september zaten vanaf 13 september in vervoer. Kinderen met een latere ingangsdatum zijn direct op datum van indicatie opgenomen in het vervoer.

De in het artikel genoemde "circa 70 kinderen" is gebaseerd op de 66 leerlingen die eigenlijk per 5 september hadden moeten starten. De '100 kinderen' is gebaseerd op een inschatting van nieuwe instroom tussen 5 en 19 september. Inmiddels zijn sinds de start van het schooljaar in totaal circa 170 leerlingen ingestroomd.

Met de informatie uit deze brief verzoek ik u de toezegging 22bb5571 als afgedaan te beschouwen.

Volgende week ontvang u de geheime monitor met aanvullende informatie rond de stiptheid en klanttevredenheid. Deze informatie kan meegenomen worden in de commissievergadering van 23 november aanstaande.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Ronald Buijt
Wethouder Zorg, Ouderen, Jeugdzorg