

BREDE RAAD 010

Los crisis in het doelgroepenvervoer op
als de brandweer!



ERVARINGEN VAN DE ROTTERDAMMER



Los crisis in het doelgroepenvervoer op als de brandweer!

Door

Lia Schop

John Stoop

Arja den Ouden

Esmeralda de Leeuw

Karin Treffers

Angela de Boer

Joan Titarsolej

Ondersteuning

Muel van Bunge

Brede Raad 010

Info@brederaad-010.nl

Rotterdam, 11 september 2022



Los crisis in het doelgroepenvervoer op als de brandweer!

Je moet ziende blind zijn, wil je de afgelopen weken niet gehoord hebben van de problemen die zich bij Trevvel voordoen rond het doelgroepenvervoer. Niet alleen het leerlingenvervoer, ook het vervoer voor andere doelgroepen staat enorm onder druk.

De Brede Raad 010 is blij dat wethouder Maarten Struijvenberg met zijn leden in gesprek gaat over de problemen en de oplossingen die nodig zijn om iedereen weer te kunnen vervoeren. Vervoer is immers een eerste voorwaarde om mee te kunnen doen in de samenleving. Daarmee is het een absoluut recht.

Ter voorbereiding op dit gesprek hebben we ons met ervaringsdeskundigen gebogen over oplossingen om het vervoer te verbeteren. In adviezen van de Brede Raad 010 staan de ervaringen van Rotterdammers centraal. Zouden we die rond Trevvel allemaal hebben meegenomen, dan hadden we een vuistdik boek kunnen samenstellen.

We gaan ervan uit dat het niet bij één gesprek blijft en blijven graag betrokken bij het zoeken naar oplossingen.



Koen van Dijk

Directeur-voorzitter Brede Raad 010



Inleiding

De Brede Raad 010 baseert zijn adviezen op verhalen en ervaringen van Rotterdammers in het sociaal domein. Over Trevvel zijn sinds de start van haar dienstverlening in het doelgroepenvervoer veel negatieve ervaringen bij ons binnengekomen. Niet alleen over het leerlingenvervoer, ook over het vervoer in het algemeen. De afgelopen weken zijn die ervaringen enorm toegenomen. Afgezien van wat er bij ons binnenkwam, zijn de berichtgeving in het Algemeen Dagblad, de klachten bij de Ombudsman en de Kinderombudsman en niet in de laatste plaats het aantal rechtstreeks aan wethouder Maarten Struijvenberg verstuurde e-mails, ruimschoots voldoende bewijs voor de vaststelling dat er iets grondig mis is met het doelgroepenvervoer.

Trevvel schrijft de problemen toe aan een landelijk tekort aan chauffeurs. De Brede Raad 010 vindt die verklaring te gemakkelijk. In de eerste plaats leidt dit tekort in andere steden niet tot dezelfde schrijnende voorbeelden. Ten tweede is een tekort aan personeel meestal op te lossen door het aantrekkelijk te maken om chauffeur te worden. Niet alleen in de salariering, ook aan een plezierig werkklimaat valt er veel te verbeteren, als we de chauffeurs die wij spraken mogen geloven. Tegelijk kan de gemeente niet alleen naar Trevvel wijzen als het gaat om het oplossen van de problemen. Per slot van rekening heeft zij in de aanbesteding duidelijk gestuurd op een bezuiniging op de kosten van het doelgroepenvervoer en weinig voorwaarden gesteld aan de kwaliteit door alleen om een klanttevredenheidsonderzoek te vragen. Dus ook de gemeente zal moeten kiezen tussen 'munt of mens'.

In de oplossingsfeer ziet de Brede Raad 010 mogelijkheden tot verbetering van het doelgroepenvervoer op korte, middellange en lange termijn.

Korte termijn

Wat kan de gemeente doen nu Trevvel zijn verplichtingen niet waarmaakt? De gemeente heeft haar taak doelgroepen te vervoeren weliswaar uitbesteed, dat ontnemt haar niet van haar verplichtingen tegenover de Rotterdammers die afhankelijk zijn voor hun vervoer van Trevvel.

- Bij uitslaande brand die een lokale brandweer niet alleen kan blussen, is het de normaalste zaak van de wereld dat collega's uit de regio te hulp schieten. Laat Trevvel collega-vervoerders vragen te helpen met de acute problemen, desnoods 'aartsrivaal' de RMC. Daarmee kan Trevvel de crisis op korte termijn deels het hoofd bieden.
- Als de druk op de capaciteit van Trevvel kan worden verminderd door mensen met het Openbaar Vervoer te laten reizen, zou dat soelaas bieden. De gemeente kan dit mogelijk maken door het OV voor deze groep gratis te maken. Het is bekend dat dit onderhandelingen vraagt met de RET, maar nood breekt wet. Als het in onderhandelingen niet haalbaar is, voer dan een compensatiesysteem in voor mensen met recht op vervoer via Trevvel die alsnog het OV gebruiken. Dit zou een eenvoudig systeem kunnen zijn waarin reizigers een declaratie voor gemaakte kosten kunnen indienen.
- Compenseer sowieso de gedupeerden van de afgelopen maanden. Sommige mensen hebben hun baan moeten opzeggen omdat zij anders niet voor hun kind konden zorgen omdat Trevvel hun kind niet naar school bracht.

Middellange termijn

Naast oplossingen voor de korte termijn, zou de gemeente kunnen onderkennen dat de beoogde bezuiniging van de aanbesteding niet volledig haalbaar is. De gemeente betaalt nu ruim € 30 miljoen voor het doelgroepenvervoer. Bij de aanbesteding is dit bedrag gereserveerd. Tegelijk is hiermee een bezuiniging van € 3 miljoen gemoeid geweest. Het oplossen van de huidige crisis zal op korte en middellange termijn geld kosten. Dat kan deels ten koste van de



winst van Trevvel. De gemeente blijft echter verantwoordelijk voor het doelgroepenvervoer en zal dus ook bereid moeten zijn iets bij te leggen. Een deel van de bezuiniging van € 3 miljoen kan de gemeente gebruiken voor de genoemde compensatie van reizigers én in het verhogen van het budget voor Trevvel. Hierdoor zou Trevvel beter in staat zijn de arbeidsvoorwaarden voor chauffeurs aantrekkelijker te maken.

Voor de middellange termijn zou het aanstellen van een calamiteitenmanager bij Trevvel een mogelijkheid zijn. Het is duidelijk dat de gemeente niet op de stoel van de bestuurder van Trevvel kan gaan zitten, maar als grote klant kan de gemeente wel aandringen op bepaalde oplossingen.

Langere termijn

Leer ten slotte van het verleden: een aanbesteding met twee kandidaten van wie er maar één serieus wordt genomen, is geen aanbesteding en haalt dus niet het beste aanbod van de kandidaat naar boven. In dit verband is het EUR-onderzoek van Hans Joosse MSc, prof. Dr. Geert Teisman en prof. Dr. Arwin van Buuren, Getouwtrek zonder bestek' uit 2021 verhelderend. Op basis van ruim vier jaar onderzoek, en 400 documenten ontrafelen zij de controversie rond het nieuwe doelgroepenvervoer en schetsen zij een richting voor het ontwikkelen van beleid en organisatie die meer recht doet aan het ingewikkelde karakter van publieke vraagstukken. Neem dan ook een aantal aanbevelingen uit Getouwtrek zonder bestek over. Dus onder meer:

- Meer centrale coördinatie van de kant van de gemeente
- Meer overleg tussen alle partijen betrokken bij het doelgroepenvervoer
- Krijg en houd meer oog voor de complexiteit van cliëntbehoeften
- Organiseer integrale uitvoering en 'rijke' verantwoording in de organisatie.

Oplossingsrichtingen in de bedrijfsvoering van Trevvel

Veel Rotterdammers die afhankelijk zijn van Trevvel denken graag mee over hoe het beter zou kunnen. Gebaseerd op hun input geven we graag een aantal adviezen. Die hebben vooral betrekking op hoe Trevvel haar werk doet. Zoals eerder gesteld, beseft de Brede Raad 010 dat de uitvoering aan Trevvel is en niet aan de gemeente. De gemeente kan in een gezonde dialoog als opdrachtgever wel meedenken met Trevvel.

De belangrijkste signalen die de Brede Raad 010 ontving, gaan over:

1. Planningssysteem en goede planners
 2. Goed opgeleide chauffeurs met stratenkennis
 3. Calamiteitenmanager aanstellen
 4. Liza eruit, telefonistes erin, waar al een start mee is gemaakt
 5. Alle extra's stopzetten.
-
1. Nieuw planningssysteem dat volledig toegespitst is op uitvoerbaarheid van dit doelgroepenvervoer. De gemeente moet wellicht bijbetalen.
 - a. Daar goede planners achter zetten, na een gedegen opleiding.
 - b. De chauffeurs moeten een opfriscursus krijgen zodat zij met dit systeem goed kunnen omgaan.
 2. Hoger loon, met bonus voor de chauffeur en niet voor de ondernemer.
 - a. Chauffeurs goede opleiding geven met de nodige stratenkennis, en cursus veilig vervoer [Code VVR.nl](https://code.vvr.nl)
 - b. Daarnaast een bonus bij een correct uitgevoerde rit. De malus afschaffen, dit leidt tot stress. De bonus uitbetalen aan de chauffeur en niet aan de onderaannemer, die deze met regelmaat zelf houdt.



3. De calamiteitenmanager zou de huidige problemen op moeten lossen. Normaal gesproken houdt hij/zij de ritten bij en stuurt bij, breekt in als er iets misgaat.
4. Voldoende telefonistes terugbrengen in de communicatie en juiste opleiding geven. Nu komt regelmatig voor dat twee telefonisten aan het werk zijn met meer dan zeventig wachtenden.
5. Alle extra's even on-hold zetten. Er is bv. een regel dat 75-jarigen zonder beperking ook kunnen reizen met Trevvel. Voorstel: deze actie voorlopig stopzetten zodat de mensen die van dit vervoer afhankelijk zijn, zo veel mogelijk gebruik kunnen maken van Trevvel.

Planning

Zeer waarschijnlijk is het planningssysteem niet het juiste systeem om het vervoer van Trevvel uit te voeren. Het is waarschijnlijk een straattaxisysteem dat niet effectief is te gebruiken voor het doelgroepenvervoer voor leerlingen, collectief aanvullend vervoer en dagbesteding. Als het wel toegespitst is op doelgroepenvervoer, werkt het systeem niet goed. Zo houdt het geen rekening met drukte onderweg zoals Google Maps wel doet.

Planners

Als er geen goede planners op het bureau zitten, leidt dit tot de bekende problemen. Contact met Trevvel door klanten of organisaties die voor een klant bellen. Als je belt, krijg je direct Liza te spreken. Alleen als zij er niet uitkomt, word je doorverbonden. Liza is een spraakcomputer die klanten te woord moet staan. Naast Liza zijn er weinig telefonistes zodat klanten niet, of na heel lang wachten, met een telefoniste kunnen praten.

Duidelijkheid informatie

De telefoniste heeft altijd een standaardantwoord bij een rit navraag, namelijk: over 5 minuten komt de taxi. Dit is meestal niet correct. Reden: Er is geen mogelijkheid dat zij direct een zoekopdracht kan doen. De klant wordt feitelijk voorgelogen.

Chauffeurs

De meeste chauffeurs zitten bij onderaannemers en niet bij Trevvel zelf. Eén chauffeur vertelde ons: *'Als ik bij Trevvel ga werken, krijg ik een tientje per uur. Daar kom ik mijn bed niet voor uit. Bij de ondernemer waar ik nu werk, verdien ik € 20 netto. Dat is wel te doen.'* Trevvel heeft weinig invloed op chauffeurs die via een onderaannemer werken. Deze chauffeurs krijgen ook geen info van Trevvel.

Chauffeurs mogen niet klagen, anders krijgen ze geen ritten meer, zo vertellen zij ons. Het gaat om klachten zoals: onnozele ritcombinaties, vele lege kilometers, overuren worden niet uitbetaald, er is weinig of geen tijd voor eet- of plaspaauze. m.a.w. de omstandigheden zijn niet optimaal en vandaar niet aantrekkelijk om er te gaan werken.

Huidige chauffeurs, planners

Signaal: veel chauffeurs willen weg of zijn weg bij Trevvel. Zij zijn boos en teleurgesteld en willen deze werkzaamheden niet op hun CV hebben staan. Zij willen hier niet publiekelijk iets over zeggen aangezien zij bang zijn voor hun baan. Signaal van een chauffeur: *'Vroeger, 6 jaar geleden, reed ik 95 klanten per week. Nu zijn dat er vaak maar 2 of 3 per dag, 10 – 15 per week'*. Andere chauffeur van 75 jaar: *'Via de kerk ben ik vrijwilligerswerk op de taxi gaan doen. Zo werd ik ingedeeld bij Trevvel, waar ik een dagvergoeding van € 35 ontving. Als er iets misging, kreeg ik ook nog eens vreselijk op mijn donder van Trevvel. Daarom ben ik maar gestopt.'*



Klant/routesysteem

Het klant/routesysteem in de auto is niet in orde. Er moeten op verschillende apparaten acties worden uitgevoerd, om de rit te kunnen starten, de informatie te zien, de klant te bellen en de straat op te zoeken in Google Maps.

Beter is het om op een apparaat alles zichtbaar en werkzaam te krijgen, zowel info klant, Google-map route naar het adres, en klant bellen dat je eraan komt. Als het systeem op orde is, kan er efficiënter worden gewerkt.

Dan kan er beter gekeken worden waar de auto is, op welke manier klanten kunnen worden gecombineerd, en geen lege ritten rijden van de ene kant van de stad naar de andere kant, dus veel kilometers rijden zonder klanten. Het zou dan ook logisch zijn als mensen die in dezelfde buurt wonen op dezelfde tijd en dezelfde locatie hebben gepland met één auto gaan. Nu worden vaak twee auto's gestuurd.

Planning ritten

- a) Ritten worden vaak gepland op een taxi/rolstoelbus op het moment dat deze ergens vrijkomt, zonder te bekijken of de taxi/rolstoelbus daadwerkelijk in de buurt van de klant is. Veel onnodig lege kilometers worden gereden.
- b) Veel klanten rijden met regelmaat drie keer langs hun eigen huis en zitten veel te lang in de auto.
- c) Klanten in dezelfde wijk, met dezelfde vraagtijd en hetzelfde doel worden niet gecombineerd, maar gaan met twee verschillende taxi's.
- d) De rit wordt veelal aan de eind van de vraagtijd gepland. Is de vraag tijd 14.00 uur, dan is vaak de plantijd 14.00 uur. De oplossing is: rit plannen aan het begin van de vraagtijd, nl om 13.40 uur.
- e) Het is sporadisch dat de auto op tijd komt, meestal is deze tussen 30 en 60 minuten te laat, met uitschieters van vier uur.

Stratenkennis

Deze is minimaal bij veel chauffeurs, dat betekent dat zij veel moeten opzoeken, bij omleidingen veel extra kilometers moeten omrijden, of mensen op een verkeerde plek afzetten. Hier moet verbetering in komen. Er gaat veel tijd overheen gaan om het vertrouwen richting klant en organisaties weer op te bouwen, hiervoor zullen de juiste acties moeten worden ondernomen.

Tot slot

Helaas zijn de problemen rond het doelgroepenvervoer zo groot geworden dat ze niet in een handomdraai op te lossen zijn. De Brede Raad 010 hoopt met deze notitie een bijdrage te leveren aan verbetering van de capaciteit en kwaliteit van het doelgroepenvervoer. Duidelijk is dat alle betrokkenen in beweging zullen moeten komen om vooruitgang te boeken. De Brede Raad 010 is te allen tijde bereid het gesprek hierover te voeren.

Rotterdam, september 2022.