



Aan de leden van de gemeenteraad

datum 29 augustus 2022
dossiernr. 14272
betreft Trevvel

Per e-mail

Geachte leden van de raad,

Op uw vergadering bespreekt u de problemen met leerlingen- en doelgroepenvervoer, uitgevoerd door Trevvel. Als gemeentelijke ombudsman en kinderombudsman delen wij graag onze ervaringen met uw raad. Wij hebben grote zorgen. Ondanks de toezegging van Trevvel dat in de zomer de problemen zouden worden aangepakt, ontvangen wij sinds de eerste dag van het nieuwe schooljaar alweer stevige klachten van ouders en docenten over Trevvel. En nemen ook de klachten over het andere vervoer dat Trevvel in uw opdracht uitvoert toe. Wij zien helaas geen verbetering in de over dienstverlening van Trevvel (ritten, klachtafhandeling, bereikbaarheid etc).

We bespraken de problemen zowel met de directeur van Trevvel als met de wethouder. De wethouder heeft aangegeven zich zeer bewust te zijn van de problemen en de schrijnende gevolgen ervan. Ook zit de wethouder 'er boven op'. Wij hebben hem gevraagd alle creatieve oplossingen in te zetten die nodig zijn om dit probleem aan te pakken. We blijven hierover met de wethouder in gesprek. Alle klachten die wij hebben ontvangen, zijn gedeeld met de gemeente.

Problemen

De problemen over Trevvel doen zich in de volle breedte voor: bij leerlingenvervoer, vervoer naar de dagbesteding (kinderen en volwassenen) en doelgroepenvervoer. Niet alleen ouders en inwoners melden zich bij ons, maar ook steeds vaker scholen, instellingen en verenigingen, die tegen problemen met Trevvel aanlopen en met inwoners zitten die door de problemen met Trevvel niet worden opgehaald op school of niet aan activiteiten kunnen deelnemen. De problemen komen kort gezegd hierop neer:





- De taxi komt zelden op het afgesproken tijdstip. Of hij komt veel te vroeg of veel te laat;
- De taxi komt helemaal niet, vaak zonder bericht;
- Er wordt gebruik gemaakt van onderaannemers: niemand weet welke chauffeur een inwoner heeft meegenomen. Het is niet mogelijk om dit te achterhalen;
- Trevvel informeert inwoners niet als ze te laat of niet komen;
- Het is voor inwoners, leerkrachten en andere professionals bijna onmogelijk om iemand van Trevvel aan de lijn te krijgen. We horen dat ze wel 30 a 40 minuten aan de telefoon zitten, maar bij Trevvel neemt niemand op.

Gevolgen

Het zijn vaak kwetsbare Rotterdammers die van vervoer door Trevvel afhankelijk zijn. Voor een deel van hen zijn structuur en regelmaat van groot belang om te kunnen functioneren. De problemen die zich nu voordoen raken hen daardoor extra hard. Soms in hun welzijn en geluk (naar activiteiten kunnen gaan), soms in noodzakelijkheid (zijn afhankelijk van Trevvel qua school, dagbesteding en afspraken).

De problemen met *leerlingenvervoer* hebben in eerste instantie een grote impact op de kinderen zelf. Door de onvoorspelbaarheid of en zo ja wanneer de taxi komt, ervaren kinderen (en hun ouders) veel stress. Stress heeft invloed op hun leerprestaties. Ze kunnen zich slechter concentreren. Ook komen de kinderen al vermoeid op school of op de dagbesteding aan. Hetzelfde geldt voor als ze na school/dagbesteding met dezelfde stress thuis komen. Kinderen missen lessen en toetsen, omdat ze te laat op school komen. Doordat de taxirit naar huis lang duurt, is er nauwelijks tijd voor deze kinderen voor huiswerk en hobby's. Hun toch al kleine wereld wordt hierdoor nog kleiner. Ouders geven aan dat hun kinderen door deze problemen niet meer mee willen met de taxi. Ook dat zet hun leerprestaties onder druk.

De problemen met *leerlingenvervoer* hebben ook invloed op de ouders. Zij moeten 's ochtends wachten tot de taxi er is. Soms moeten ze zelf hun kind halen en brengen, omdat er helemaal geen taxi komt. Dat heeft impact op hun leven. We horen dat ouders hierdoor problemen krijgen op het werk, omdat ze te laat komen of eerder weg moeten. We horen ook dat ouders noodgedwongen besluiten om minder te gaan werken, om zelf hun kind te halen en te brengen. Met alle financiële gevolgen van dien.





De problemen met Trevvel werken ook door op de docenten op school en de medewerkers van de dagbesteding. Zij krijgen gestreste kinderen in de klas, moeten 's middags eindeloos naar Trevvel bellen omdat er kinderen niet worden opgehaald en moeten vervolgens soms wel twee uur wachten totdat Trevvel komt. Een enkel keer brengen docenten zelf de kinderen maar naar huis, omdat Trevvel helemaal niet komt.

De gevolgen voor inwoners die Trevvel nodig hebben voor *doelgroepenvervoer* zijn dezelfde als bij leerlingenvervoer. We horen dat inwoners ontredderd aankomen op de dagbesteding. Hun noodzakelijke dagelijkse, voorspelbare routine wordt telkens bruusk doorbroken. Inwoners komen niet of veel te laat op hun sociale activiteiten. We horen dat taxi's de hele stad doorrijden om bij de sportclub aan te komen als de activiteit al is afgelopen. Voor inwoners die al een beperkt sociaal netwerk hebben is dit een zeer slechte ontwikkeling.

Oplossingen

De problemen met Trevvel zijn niet enkel een personeelsprobleem. De gemeentelijke ombudsman deed in 2020 op verzoek van de toenmalige wethouder Zorg, Ouderen en Sport onderzoek naar Trevvel. Ook toen deden bovenstaande problemen zich al voor ([rapport Trevvel](#)) waarin aanbevelingen staan die ook nu nog actueel zijn.

De kinderombudsman deed afgelopen jaar onderzoek naar het dagelijks leven van kinderen met een beperking (dit onderzoek wordt op 13 oktober a.s. openbaar). Zij besprak met kinderen en jongeren met een beperking waar zij in het dagelijks leven tegenaan lopen. Met stip op één staat leerlingenvervoer. Ook geven zij aan dat zij op geen enkele wijze betrokken worden bij de oplossingen die nodig zijn. De klanten van Trevvel vragen naar hun oplossingen zou weleens tot mooie en innovatieve oplossingsrichtingen kunnen leiden. Jongeren en professionals noemden al deze oplossingen:

- Laat de school na de spits starten;
- De taxirit duurt onder andere zo lang, omdat die ook nog langs andere scholen moet. Bij elke school moeten ze wachten. Door zoveel mogelijk kinderen van dezelfde school bij elkaar in de taxi te zetten, gaat het sneller.





Wij vragen inventieve oplossingen van de gemeente vanwege de grote maatschappelijke rol die het vervoer in het leven van mensen heeft. Oplossingen waar die mensen zelf bij betrokken worden. Wij wijzen op het gevaar om een dergelijke belangrijke publieke taak bij slechts één partij onder te brengen. Door de gemeente zelf is in een aantal casussen ook al slim geïntervenieerd. Het doortrekken van deze individuele aanpakken naar een algemeen niveau, is tevens een denkrichting voor u en het college.

De kinderombudsman is deze week nog bij de Mytyschool De Brug langs geweest om van kinderen en jongeren met een beperking te horen welke oplossingen zij zien. Zij noemen o.a.:

- Zorg voor een goed werkende app. De app van Trevvel geeft nu vaak onjuiste informatie. Bijvoorbeeld dat er een taxi onderweg is, maar dat is dan niet zo. Ook de GPS om te zien waar de taxi is, werkt niet goed. Soms geeft die aan dat de taxi in Afrika is!
- Geef chauffeurs een vast contract en voldoende loon. Nu rijden de chauffeurs soms een omweg die langer duurt of halen tussendoor nog een pakketje op, om zo meer te kunnen verdienen.
- Haal kinderen op die dicht bij elkaar wonen. Nu rijdt de taxi soms kriskras door Rotterdam om dan weer dicht bij huis een schoolgenoot op te halen.
- Geef kinderen weer een vaste chauffeur. Die kunnen ze rechtstreeks bellen als er iets is. Veel kinderen geven aan dat een vaste chauffeur heel fijn is.

Graag zijn wij bereid het bovenstaande mondeling toe te lichten.

Wij wensen u als gemeenteraad een goede vergadering toe om samen met het college een route uit te stippelen die recht doet aan het belang van de inwoners om te kunnen rekenen op een publieke voorziening die werkt.

Warme groet,

Marianne van den Anker
gemeentelijke ombudsman

Stans Goudsmit
gemeentelijke kinderombudsman

In verband met de elektronische verzending is deze brief niet ondertekend

