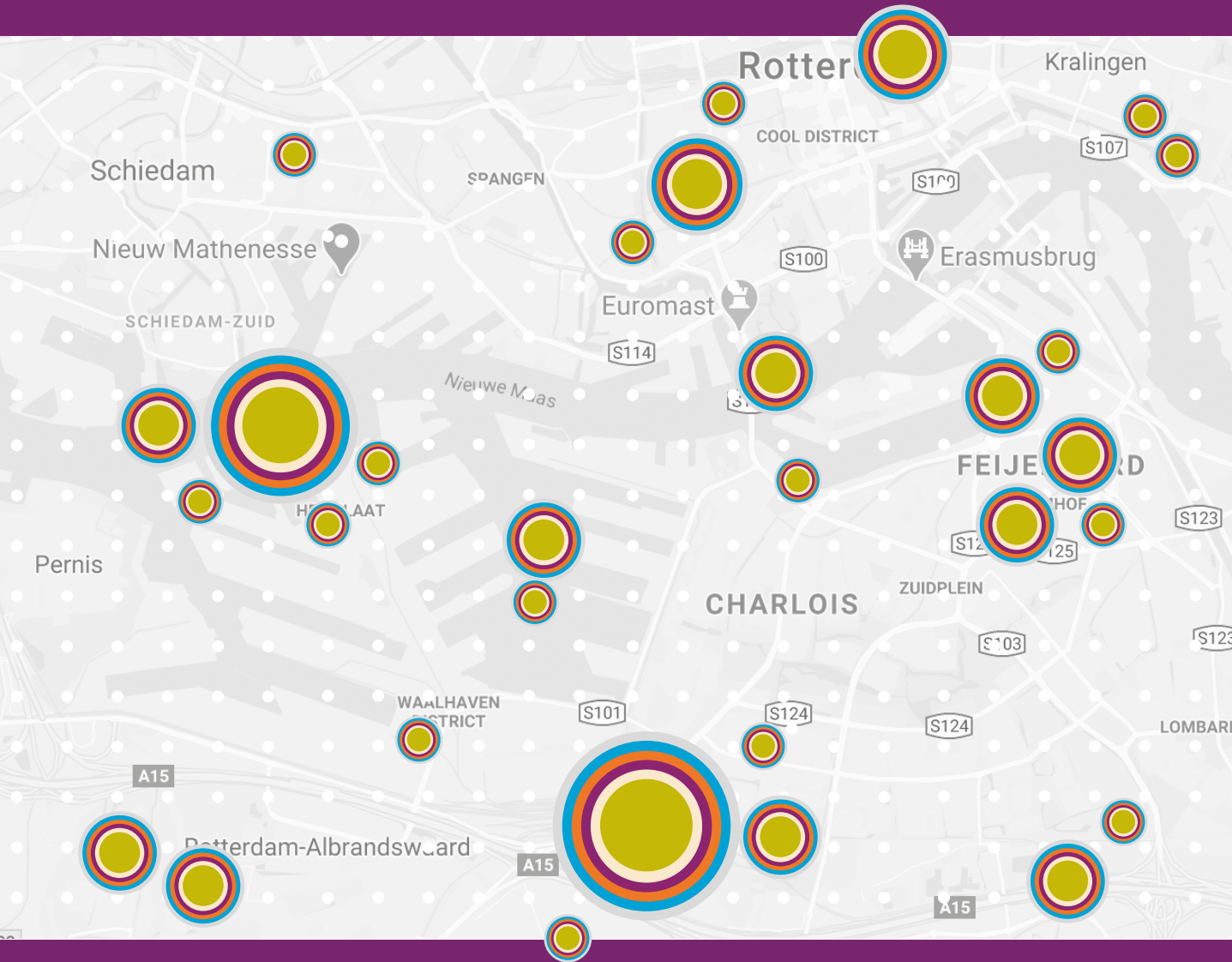
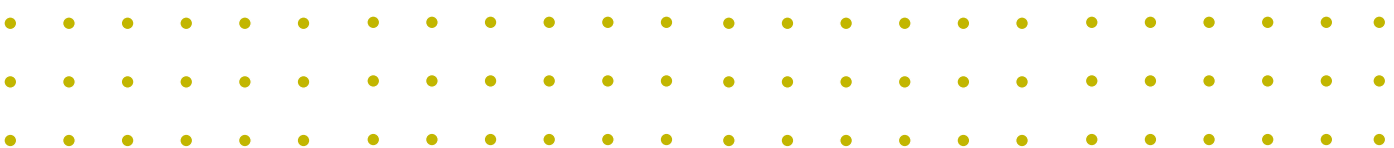




Onafhankelijk meldpunt **Trevvel**



rapport | juli 2020





1. Inleiding

Aanleiding

Gemeenten zijn op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet, de Wet op het primair en voortgezet onderwijs en de expertisecentra en de Participatiewet verantwoordelijk voor het bieden van zogenaamd doelgroepenvervoer¹. In Rotterdam voert Trevvel dit doelgroepenvervoer uit op basis van een contract met de gemeente. Via diverse kanalen ontvangt de ombudsman signalen dat er problemen zijn met de dienstverlening door Trevvel. Mensen worden te laat opgehaald of komen te laat op hun plek van bestemming. Ook de klantvriendelijkheid laat te wensen over, zo wordt daarbij aangegeven. De klachten krijgen veel aandacht in de lokale politiek. In de media stelt de ombudsman naar aanleiding van deze signalen dat er een onafhankelijk onderzoek moet komen naar de dienstverlening door Trevvel, naast de al lopende onderzoeken door de gemeente. Op verzoek van de wethouder Zorg, Ouderen en Sport voerde de ombudsman dit onderzoek zelf uit. Het onderzoek startte op 9 december 2019.

Methodiek

Ten behoeve van het onderzoek werd een meldpunt opgericht. Een meldpunt is een instrument om onderzoek te doen. Hier konden mensen kosteloos telefonisch of per post hun signalen en klachten doorgeven. De ombudsman vroeg om alle ervaringen aan het meldpunt door te geven, zowel positieve als negatieve ervaringen. Het meldpunt was bereikbaar van half december 2019 tot en met februari 2020.

¹ Uit Factsheet Doelgroepenvervoer Duurzaam Inkopen Gemeente Rotterdam: Onder doelgroepenvervoer vallen WMO - vervoer (vervoer van en naar de dagbesteding en Collectief Aanvullend Vervoer, kortweg CAV), leerlingen vervoer (incl. vervoer naar sport- en educatieactiviteiten), vervoer ten behoeve van Jeugd (GGZ, kinderen met een beperking en opvoedhulp), vervoer van en naar sociale werkplaatsen en vervoer voortkomend uit de Participatiewet.

Ook zijn flyers en ansichtkaarten uitgedeeld op locaties waar naar verwachting veel mensen komen die gebruik maken van Trevvel. Mensen konden deze ansichtkaart kosteloos toesturen aan een antwoordnummer als ze graag wilden dat het meldpunt contact met hen opnam.

Tot slot heeft de ombudsman diverse betrokkenen gesproken over hun ervaringen met Trevvel. Dit waren bijvoorbeeld begeleiders of hulpverleners van gebruikers van Trevvel, die graag hun verhaal wilden doen.

Op 29 mei 2020 stuurde de ombudsman zijn conceptrapport met daarin de opbrengst van het meldpunt en aanbevelingen aan de gemeente Rotterdam en Trevvel toe. De ombudsman stelde de gemeente en Trevvel in de gelegenheid op zijn conceptrapport te reageren. De ombudsman ontving op 26 juni 2020 zowel de reactie van de gemeente als die van Trevvel. De ombudsman heeft deze reacties in dit rapport verwerkt en stelt nu zijn rapport definitief vast.

Bevoegdheid

Trevvel heeft bezwaar tegen het onafhankelijk meldpunt bij de gemeentelijke ombudsman. De ombudsman is volgens Trevvel niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar een private onderneming als Trevvel. Ook geeft Trevvel aan dat de ombudsman zonder toestemming de (merk)naam Trevvel gebruikt en dat daarmee aan die (merk)naam afbreuk wordt gedaan.

De gemeentelijke ombudsman Rotterdam ziet dat anders. De ombudsman is ingevolge titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht en hoofdstuk IVc van de Gemeentewet, klachtbehandeling door een (gemeentelijk) ombudsman, bevoegd om gedragingen van de gemeente Rotterdam te onderzoeken. De uitvoering van het doelgroepenvervoer door Trevvel is op grond van de eerder

genoemde wetten een gemeentelijke taak. Ondanks het feit dat de gemeente de uitvoering van het doelgroepenvervoer heeft uitbesteed aan Trevvel, blijft zij verantwoordelijk. De gemeentelijke ombudsman Rotterdam is dus bevoegd klachten van Rotterdammers over het doelgroepenvervoer te onderzoeken.

Het is goed gebruik om de organisatie die de uitvoering van een gemeentelijke taak voor zijn rekening neemt, bij het onderzoek te betrekken. Zo is in dit geval Trevvel in de gelegenheid gesteld om op de bevindingen van de ombudsman te reageren en kan de ombudsman de visie van deze organisatie bij zijn bevindingen en conclusies betrekken.



2. Opbrengst van het Meldpunt

2.1 Cijfers

Aantal klachten en meldingen

In totaal hebben 176 personen zich gemeld bij het onafhankelijk meldpunt. Dit waren zowel cliënten van Trevvel zelf als begeleiders, ouders en overige vertegenwoordigers. Een aantal zorgorganisaties heeft zich bij het meldpunt gemeld namens een groot aantal van hun cliënten. Daardoor komt het totale aantal meldingen uit op 300. In 134 (45%) gevallen wilde de melder graag een formele klacht indienen. De overige 166 (55%) meldingen waren bedoeld als signaal. Dit waren zowel positieve als negatieve signalen.

Rapportcijfers

De ombudsman vroeg aan elke melder of hij op verschillende onderdelen een rapportcijfer van 1 tot 10 wilde geven. De onderstaande tabel geeft de gemiddelde scores weer.

Onderdeel	Score	Aantal ingevuld*
Tijdigheid	4,3	139
Communicatie over te laat komen	3,8	138
Vriendelijkheid chauffeur	6,4	139
Vriendelijkheid telefonisten	5,4	125
Comfort	6	137
Gemak van de rit boeken	6,3	131
Gemak van betalen	6,6	124
Totaaloordeel	5,1	143

* Niet elke melder wenste een rapportcijfer over elk onderdeel te geven.

Op basis van deze rapportcijfers en de inhoudelijke beschrijvingen van de meldingen, signalen en klachten vormen de volgende vijf onderdelen de rode draad door alle meldingen en klachten heen:

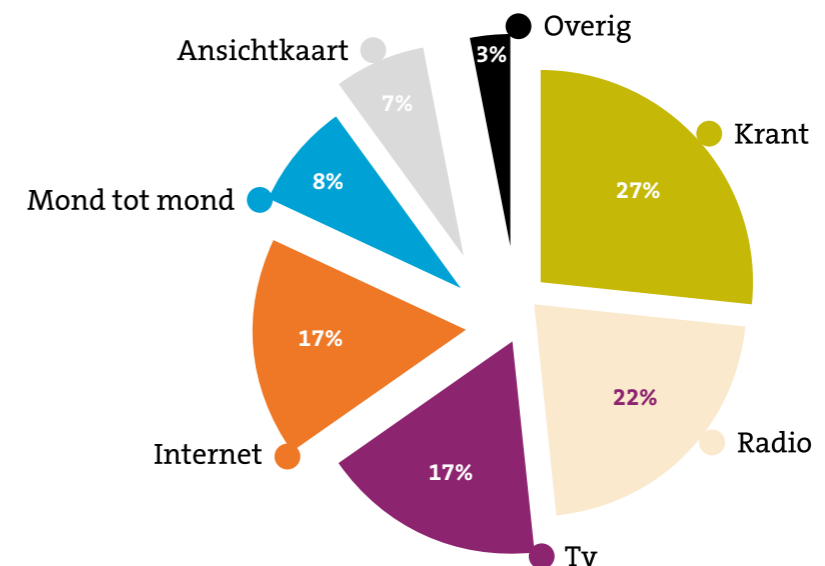
1. De planning van de ritten;
2. De communicatie met de klant;
3. De kennis en deskundigheid van de chauffeurs;
4. De lange telefonische wachttijden en
5. De (on)vriendelijkheid van de telefonisten.

Deze vijf punten worden in de volgende paragrafen in dit hoofdstuk nader besproken.

Hoe bereikte het meldpunt de doelgroep?

De onderstaande grafiek geeft weer op welke manier melders het meldpunt hebben gevonden. Te zien is dat 66% van de melders via de meer traditionele kanalen (krant, radio en televisie) wist van de mogelijkheid om zich tot het meldpunt te wenden.

Hoe wist men het meldpunt te vinden?



2.2 Planning van de ritten

Het grootste deel van de klachten en meldingen had betrekking op de planning van de ritten door Trevvel. De meest gehoorde klacht is dat chauffeurs te laat komen of zelfs helemaal niet op komen dagen. Klagers noemen daarbij dat chauffeurs aangeven dat zij van de planners op het laatste moment of zelfs al te laat nog doorkrijgen dat een cliënt moet worden opgehaald. Ook worden ritten te strak op elkaar gepland, waardoor het geringste oponthoud op de weg er al voor kan zorgen dat de chauffeur te laat aankomt.

Het onafhankelijk meldpunt kreeg diverse meldingen binnen over het te laat komen van de chauffeur, onder andere bij ritten naar kerstdiners. De heer K. wil samen met een vriend een kerstdiner bijwonen. Zij hebben een week van tevoren bij Trevvel een gezamenlijke rit besteld. Dit hebben zij ruim op tijd gedaan om problemen te voorkomen. Het vervoer is op het afgesproken tijdstip nergens te bekennen. De heer K. en zijn vriend zitten buiten te wachten. Meneer K. neemt telefonisch contact op met Trevvel, maar krijgt niemand te spreken. Hij zit vijftien minuten in de wacht. Het is heel erg koud en regenachtig, waardoor het niet fijn is om buiten te wachten. Dertig minuten later arriveren twee Trevvel busjes. Dit is onnodig omdat ze de rit gezamenlijk hadden geboekt. Helaas moesten ze toch apart van elkaar reizen. De heer K. en zijn vriend zijn niet op tijd aangekomen bij hun kerstdiner.

Ook kwam er bij het meldpunt een klacht binnen van mevrouw S. die de crematie van haar oma miste.

Mevrouw S. bestelt zeer tijdig een prioriteitenrit om naar de crematie van haar oma te gaan. Op het afgesproken tijdstip is Trevvel nog niet gearriveerd. Mevrouw neemt telefonisch contact op met Trevvel en staat een half uur in de wacht. Trevvel stuurt hierna alsnog een bus. Dat is te laat voor mevrouw S., die hierdoor de

rouwstoet van haar oma mist. Dit valt mevrouw S. emotioneel erg zwaar. Zij heeft daar nog iedere dag last van.

Het meldpunt ontving meer berichten dat melders belangrijke afspraken of verjaardagen hebben gemist.

Daarnaast kreeg het meldpunt klachten binnen van verschillende organisaties die cliënten uit kwetsbare groepen begeleiden. Deze cliënten maken dagelijks gebruik van het vervoer voor hun activiteiten en hun dagbesteding. Als zij te laat komen, missen zij (delen van) hun activiteit. Omdat juist deze cliënten veel baat hebben bij continuïteit en regelmaat in hun dagbesteding heeft dat vervelende effecten op deze cliënten. Het te laat komen heeft veel impact voor deze cliënten en hun begeleiders.

2.3 Communicatie met de klant

Een andere veelvoorkomende klacht is dat men de communicatie van Trevvel als slecht ervaart. Mensen hebben het gevoel dat hun klachten niet serieus genomen worden genomen omdat zij geen terugkoppeling krijgen. Zij krijgen bijvoorbeeld niet te horen dat de chauffeurs te laat zullen komen of helemaal niet komen. Ouderen vinden het bovendien niet fijn dat zij aan de telefoon een keuzemenu krijgen. Zij hebben liever direct een medewerker aan de lijn die hen persoonlijk helpt.

Het onafhankelijk meldpunt kreeg een klacht van mevrouw T. Zij maakt vaak gebruik van Trevvel omdat zij slecht ter been is. Mevrouw T. geeft aan dat zij vaak alleen voor de deur staat te wachten. Mevrouw belt meerdere keren naar de klantenservice en krijgt iedere keer een automatisch bandje dat zij niet begrijpt. Op een dag bestelt mevrouw T. een rit voor een belangrijke afspraak. Na een half uur buiten staan, komt er een busje aanrijden. Mevrouw T. geeft aan dat ze het raar vindt dat ze niet op de hoogte

wordt gesteld dat de chauffeur later komt. De chauffeur geeft aan dat hij de rit net van de centrale planning binnen heeft gekregen. Mevrouw T. haalt haar afspraak uiteindelijk gelukkig net op tijd. Dit is vaker bij mevrouw gebeurd en ze vindt dit niet acceptabel.

2.4 Kennis en deskundigheid van de chauffeurs

Het meldpunt hoorde van veel klagers dat zij bij de chauffeurs de liefde en passie voor het vak missen. De klagers vinden dat de chauffeurs onvoldoende kennis hebben van de doelgroepen die zij vervoeren. Zij zijn bijvoorbeeld onvoldoende op de hoogte van de beperkingen van de doelgroep of ze houden hier onvoldoende rekening mee. Denk aan het kunnen en willen helpen van ouderen die moeilijk in het busje kunnen stappen of het goed vastzetten van een rolstoel.

Mevrouw A. is 87 jaar oud en kan moeilijk lopen. Ze maakt gebruik van een rollator. Omdat zij niet makkelijk de bus in kan komen, vraagt ze aan de chauffeur of er een opstapbankje is. Dat is er niet volgens de chauffeur en mevrouw moet dus op eigen kracht in de bus klimmen. Hierbij loopt zij een verwonding op. Mevrouw A. vraagt vervolgens of de chauffeur een EHBO-koffer in de bus heeft om haar met haar wond te helpen, maar dat is er ook niet. Tot slot helpt de chauffeur mevrouw A. ook niet bij het uitstappen. Dit voorval heeft een grote impact op mevrouw A. en ze heeft er dagen last van. Omdat zij nooit meer zoiets wil meemaken, maakt zij nu geen gebruik meer van Trevvel. Gelukkig heeft zij familieleden die haar in de toekomst met het vervoer willen helpen.

Stichting X. begeleidt kwetsbare ouderen/jongeren. Veel van hun cliënten maken gebruik van Trevvel. Zo ook verstandelijke beperkte ouderen die niet kunnen aangeven waar ze wonen. Vaak worden deze cliënten bij de ingang afgezet, hoewel sommigen tot achter de voordeur van de locatie moeten worden gebracht.

De begeleiders weten dan dus niet of de cliënten al binnen zijn gekomen. Dat komt omdat er geen enkele communicatie is tussen de chauffeur en de begeleiders. Een ander voorbeeld is dat één van de cliënten een indicatie heeft gekregen om voorin een lage personenauto te worden vervoerd. Toch komt er ieder keer een grote bus aanrijden waar de cliënt niet in kan of mag zitten. Stichting X. ervaart bijna dagelijks dit soort problemen. Begeleiders merken dit aan de cliënten. De cliënten voelen zich als pakketjes behandeld en niet als klanten. Cliënten klagen de hele week en willen van Trevvel geen gebruik meer maken. Dit alles vraagt veel tijd en aandacht van de begeleiders. Tijd die zij niet hebben.

2.5 Lange telefonische wachttijden

Lange wachttijden tijdens het bellen is een klacht die het meldpunt vaak binnen heeft gekregen. De meeste gebruikers bellen Trevvel om te reserveren of om te vragen waar hun vervoer blijft. Het is niet ongewoon dat men dan een half uur in de wacht staat. Dit kost enorm veel geld voor de gebruikers van Trevvel, omdat het nummer niet gratis is.

Het meldpunt heeft een klacht binnen gekregen van meneer L. die buiten stond te wachten op zijn bus. Na een kwartier besluit hij te bellen naar de klantenservice. Het duurt een half uur voordat hij een telefoniste aan de lijn krijgt. Na dit half uur gewacht te hebben is er nog geen bus te bekennen. Hij heeft hierna nog meerdere keren moeten bellen en moeten wachten totdat hij een medewerker kon spreken. Uiteindelijk is er na twee uur wachten vervoer gekomen. Als gevolg daarvan is de telefoonrekening van meneer erg hoog geworden.

2.6 (On)vriendelijkheid van de telefonisten

Het onafhankelijk meldpunt kreeg veel klachten binnen over onvriendelijke telefonisten. Gebruikers van Trevvel klagen over de manier waarop zij telefonisch te woord worden gestaan. Ze moeten lang wachten en als ze eindelijk een medewerker aan de lijn hebben, voelen ze zich niet gehoord. Veel klagers melden dat de telefonisten niet weten waar ze over praten en dat ze alles snel willen afhandelen. Dit wekt frustraties en onbegrip op.

Het meldpunt kreeg een melding binnen van de heer T. die 86 jaar oud is. Hij maakt geen gebruik van een telefoon. In plaats daarvan reserveert zijn zoon de ritten voor zijn vader. Zoon heeft voor een belangrijke afspraak een rit geboekt voor 14:00. De ophaaltijd zou 13:30 zijn. Rond 13:45 kregen zij het gevoel dat het fout zou gaan. De zoon belt daarom naar Trevvel en krijgt te horen dat de bus over tien minuten zal arriveren. Na tien minuten is er echter nog geen vervoer. De zoon belt daarom wederom en krijgt dezelfde telefoniste aan de lijn. Zij geeft aan dat er binnen een uur een nieuwe bus zal komen. Uiteraard waren vader en zoon hier niet tevreden over, omdat zij hun afspraak misten. De telefoniste toont hiervoor geen begrip en geeft aan dat ze niks voor hen kon betekenen. Door deze reactie voelen de heer T. en zijn zoon zich totaal niet gehoord.

2.7 Leerlingenvervoer

Het onafhankelijk meldpunt kreeg ook klachten over het leerlingenvervoer. Leerlingenvervoer is bedoeld voor kinderen die bijvoorbeeld niet zelfstandig naar school kunnen. Deze kwetsbare doelgroep heeft psychische problemen of kan door een verstandelijke of lichamelijke beperking niet zelf naar school. Veel ouders/opvoeders klagen over het aangepast vervoer. Het onafhankelijk meldpunt sprak met deze ouders en medewerkers zijn ook langs geweest op locaties waar kinderen met een beperking worden begeleid. Hieronder

worden de knelpunten en voorbeelden benoemd van zowel de ouders als de begeleiders van deze doelgroep.

Problemen met en tijdens het vervoer

De meeste klachten van de ouders zijn de problemen die ontstaan als de kinderen iedere dag te laat op school komen of te laat thuis gebracht worden. Dit gaat bijna altijd fout als het kind geen vaste chauffeur heeft of de vaste chauffeur (tijdelijk) wordt vervangen. Door de grote wisseling van chauffeurs gaan de kinderen met veel spanning naar school. Dit heeft niet alleen een negatief effect op de ouders en de kinderen maar ook op de leraren en begeleiders van deze kinderen. De ouders willen geen klachten indienen, omdat ze bang zijn dat hun kinderen daarop door de chauffeurs worden afgerekend.

Persoonlijk contact

De ouders en de begeleiders willen heel graag meer en betere communicatie met de chauffeurs. Afspraken over hoe effectief om te gaan met deze kwetsbare doelgroep zijn niet altijd bekend bij de chauffeurs. Als de chauffeurs te laat komen dan krijgen de ouders hier geen enkel bericht over. Ook willen ouders graag een terugkoppeling van hoe de rit onderweg is verlopen. Die terugkoppeling vindt echter niet plaats. De begeleiders geven ook aan dat het fijn zou zijn als de chauffeurs een kennismakingsgesprek kunnen krijgen met de ouders. Zij dragen de verantwoordelijkheid voor hun kind immers deels aan de chauffeur over.

Kennis chauffeurs

Veel ouders klagen over het kennisniveau van de chauffeurs. Begeleiders vertellen over gevaarlijke situaties in de taxi. Er wordt tevoren aangegeven met welke doelgroep de chauffeur te maken krijgt. Er kunnen bijvoorbeeld kinderen in de bussen zitten die onderling een conflict kunnen krijgen. In een dergelijke situatie wordt aangegeven dat deze kinderen niet samen in een bus

kunnen zitten. Hiermee wordt lang niet altijd rekening gehouden. Een ander voorbeeld is dat de chauffeur vergeet veiligheidsgordels te plaatsen. Dit zorgt voor onzekerheid bij zowel de ouders als de begeleiders.

Het meldpunt kreeg een klacht binnen van een begeleider. Een jongen met een verstandelijke beperking wordt door zijn chauffeur erg vervelend behandeld. Volgens de begeleiders van het jongetje kan de chauffeur niet met hem om gaan. Dit heeft een grote impact gehad op deze jongen. Hij durft niet meer naar school te gaan, omdat hij bang is om dit weer mee te maken.

2.8 Top 3 positieve meldingen

Het onafhankelijke meldpunt heeft ook tientallen positieve meldingen ontvangen. Deze gingen voornamelijk over vriendelijke chauffeurs en de betalingen van de ritten. Hieronder volgen voorbeelden van deze positieve meldingen.

Vriendelijke en behulpzame chauffeurs

De meest voorkomende positieve melding is de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de chauffeurs. Zo hebben wij een melding gekregen van een mevrouw die erg positief is over het vervoer bij Trevvel. Zij geeft ook aan dat de chauffeurs geweldig zijn en dat ze iedere keer goed wordt geholpen. Ze geeft aan dat als mensen goede afspraken maken en zelf ook op tijd klaar staan er geen klachten hoeven te zijn.

Deze positieve meldingen lijken op het eerste oog mogelijk strijdig met de bovengenoemde klachten over chauffeurs. Gezien het grote aantal medewerkers van Trevvel is het echter waarschijnlijk dat deze positieve meldingen over andere chauffeurs gaan dan de klachten hierboven. Het meldpunt heeft geen namen van chauffeurs geregistreerd om dit na te kunnen gaan.

Betalingen gaan goed

Het onafhankelijke meldpunt kreeg vaak meldingen dat de betalingen altijd goed gaan. De betalingen gaan meestal automatisch. Klanten ervaren dit als probleemloos en zijn tevreden over hoe dat gaat.

Het boeken van een rit gaat goed

Het meldpunt heeft ook van diverse melders gehoord dat het boeken van een rit keurig en snel verloopt. Het boeken van een rit kan op meerdere manieren. Er kan telefonisch een rit geboekt worden, maar ook per e-mail of via een applicatie. De mensen zijn tevreden dat het op meerdere manieren kan.

Reactie gemeente

De gemeente geeft in zijn reactie aan dat zonder nadere specificatie met moeite een waarde kan worden gegeven aan de inhoudelijke oordelen in dit rapport. Zij beschouwt de individuele casuïstiek als illustratie van de mogelijke klachten, maar geeft aan dat die door de gemeente niet te beoordelen zijn op feitelijkheden.

Reactie Trevvel

Trevvel geeft aan zij ernaar streeft dat reizigers vertrouwen hebben in het vervoer en met plezier op pad gaan. Elke klacht is er een teveel en wordt zorgvuldig en adequaat volgens de met de gemeente afgesproken procedure afgehandeld. Ook wil Trevvel zich verbeteren om te voorkomen dat klachten zich herhalen. Desondanks acht Trevvel het niet realistisch om te verwachten dat er nooit klachten zullen zijn.



3. Aanbevelingen

Trevvel geeft aan in grote lijnen blij te zijn met de inhoud van dit rapport. Trevvel ziet hierin nogmaals bevestiging dat de kwaliteit van de dienstverlening op een voldoende niveau zit en dat het met het aantal ontevreden klanten gelukkig meevalt.

De dienstverlening vindt plaats in een roerige omgeving en richt zich op de meest kwetsbare inwoners van Rotterdam. Er is maar zeer beperkt ruimte voor het maken van fouten. Daarnaast is sprake van een zeer actieve politiek en media met zeer korte lijnen naar de inwoners van Rotterdam. Hierdoor komen ook relatief kleine en niet goed geverifieerde incidenten snel bij media en politiek terecht.

Trevvel geeft aan dat de context en de relatieve cijfers ontbreken. Het totaal aantal klanten van Trevvel bedraagt ongeveer 30.000. Afgezet tegen de 134 mensen die daadwerkelijk een klacht wilden indienen, ligt het percentage ontevreden klanten lager dan 0,45%. In de periode van het meldpunt zijn 407.000 ritten gereden, dit komt neer op een klachtenpercentage van 0.03%. Als de klachten een periode van meer dan 12 weken betreffen is dit percentage nog lager.

Op basis van de in hoofdstuk 2 benoemde signalen doet de gemeentelijk ombudsman een aantal aanbevelingen voor de uitvoering van het doelgroepenvervoer. Deze zijn hieronder gegroepeerd naar thema:

- **Planning van de ritten;**
- **Communicatie met de cliënt;**
- **Deskundigheid van de chauffeur;**
- **Uitvoering van het leerlingenvervoer.**

3.1 Planning van de ritten

Uit de klachten en meldingen blijkt dat de huidige wijze van plannen van de ritten onvoldoende waarborgt dat cliënten op de afgesproken tijd worden opgehaald. Dat dit vervelende consequenties met zich mee kan brengen, ligt voor de hand. Om de planning te verbeteren doet de ombudsman de volgende aanbevelingen:

1. *Betrek (voormalige) chauffeurs bij de planning*

Chauffeurs zijn goed op de hoogte van de verkeerssituatie in de stad. Zij weten hoe lang het normaal gesproken duurt om daadwerkelijk van A naar B te komen, al dan niet in de spits. Door hun kennis en ervaring bij de planning te betrekken worden ritten realistischer ingepland, waardoor cliënten hopelijk minder vaak hoeven te wachten.

2. *Wees goed op de hoogte van de actuele verkeerssituatie*

Wegwerkzaamheden en andere mogelijke oorzaken van oponthoud zijn erg belangrijk voor de planning van het doelgroepenvervoer. Zorg er dus voor dat deze informatie altijd up to date aanwezig is bij de planning.

3.2 Communicatie met de cliënt

Communicatie met de cliënt kan zowel reactief (klantenservice) als proactief (informerend over vertragingen) plaats vinden. De huidige wijze van communicatie tussen Trevvel en gebruikers van het doelgroepenvervoer zorgt voor veel ergernis bij deze laatste groep. Om de communicatie te verbeteren doet de ombudsman de volgende aanbevelingen:

3. Verhoog de capaciteit bij de klantenservice

Cliënten die telefonisch contact willen met Trevvel ervaren vaak lange wachttijden. Deze kunnen worden beperkt door extra capaciteit in te zetten bij de klantenservice.

4. Maak het telefoonnummer voor de klantenservice gratis voor zover dat nog niet is gebeurd

Gebruikers van Trevvel geven aan dat ze hoge kosten maken voor het telefonisch contact met Trevvel. Deze kosten nemen uiteraard nog meer toe naarmate gebruikers langere telefonische wachttijden hebben.

5. Vervang de digitale telefoniste Liza door echte medewerkers

Met name de oudere gebruikers van Trevvel voelen zich niet prettig bij het contact met de digitale telefoniste van Liza. Zij hebben vaak niet het gevoel dat hun vraag goed wordt begrepen en dit kunnen ze ook niet uitleggen aan de digitale telefoniste. Zij hebben liever een echt persoon aan de lijn, met wie zij hun situatie kunnen bespreken.

3.3 Deskundigheid van de chauffeur

Een goede dienstverlening door de chauffeurs staat of valt bij de deskundigheid. Het is daarom belangrijk dat chauffeurs goed op de hoogte zijn van de (mogelijke) beperkingen van hun passagiers en hoe hiermee om te gaan. De ombudsman doet met betrekking tot de deskundigheid daarom de volgende aanbevelingen:

6. Zorg voor voldoende en frequente bijscholing voor de chauffeurs

Deze bijscholing moet gericht zijn op bijvoorbeeld het omgaan met personen met een licht-verstandelijke of een psychische beperking, veiligheidsvoorschriften van het vervoeren van passagiers in een rolstoel of (on)mogelijkheden bij een lichamelijke beperking. Door bijscholing groeit hopelijk in elk geval het begrip van de chauffeurs voor de situatie van de passagier.

7. Betrek hulpverleners bij deze bijscholing

Diverse hulpverlenende partijen hebben zich met klachten bij het meldpunt gemeld. Zij gaven vaak aan graag een rol te willen spelen bij de voorlichting van chauffeurs over de beperkingen van hun doelgroep. Dit is een gouden kans voor de verbetering van de deskundigheid van de chauffeurs.

3.4 Uitvoering van het leerlingenvervoer

Het leerlingenvervoer verdient een aantal specifieke aanbevelingen, omdat het hier naast passagiers en begeleiders ook vaak gaat om ouders van de passagier. Dit maakt de situatie complexer voor alle betrokkenen. De ombudsman doet daarom de volgende aanbevelingen:

8. Zet zoveel als mogelijk vaste chauffeurs in

Voor kinderen die leerlingenvervoer nodig hebben is verandering erg moeilijk, zij zijn juist gebaat bij een vaste routine. Des te moeilijker is het voor hen om steeds weer te worden geconfronteerd met een nieuw gezicht achter het stuur. Dit kan een trigger zijn voor bijvoorbeeld problematisch gedrag in de bus. Ook kan een vaste chauffeur helpen bij het opbouwen van een goede verstandhouding tussen passagier en chauffeur. Een chauffeur die elke week een kind vervoert kan op den duur beter inschatten hoe hij/zij moet inspelen op bepaald gedrag van het kind. Tot slot biedt het ouders ook gemoedsrust als ze hun kind dagelijks met dezelfde chauffeur kunnen laten meerijden.

9. Maak directe communicatie tussen ouders, begeleiders en chauffeurs mogelijk

Ouders en begeleiders hebben hier veel behoefte aan. Ze willen graag rechtstreeks kunnen bellen met de chauffeur die hun kind/cliënt op dat moment vervoert. Ook willen ze soms graag een terugkoppeling van hoe de rit is verlopen, als dit later relevant blijkt.

Reactie gemeente op de aanbevelingen

De gemeente geeft aan dat zij de aanbevelingen grotendeels herkent en dat zij goed aansluiten bij de verbetermaatregelen die al eerder in gang zijn gezet. De wethouder heeft de gemeenteraad in brieven van 19 december 2019 en 17 juni 2020 geïnformeerd over deze verbetermaatregelen.

Planning van de ritten:

- één van de managers van Trevvel is chaffeur en Trevvel maakt gebruik van een zeer innovatief planningssysteem.

Communicatie met de cliënt:

- de gemeente geeft aan dat zij de aanbeveling over het uitbreiden van de klantenservice van Trevvel herkent. De gemeente verwijst naar een brief van wethouder De Langen van 17 juni 2020 aan de gemeenteraad waarin hij aangeeft dat in het kader van verbetermaatregelen de capaciteit van de klantenservice wordt uitgebreid
- de gemeente vindt het gratis maken van het telefoonnummer van Trevvel een sympathiek voorstel dat met Trevvel besproken zal worden
- de gemeente ziet geen aanleiding om Liza te vervangen omdat een deel van de gebruikers Liza wel prettig vindt en omdat gebruikers via het keuzemenu ervoor kunnen zorgen dat zij Liza niet aan de telefoon krijgen.

Deskundigheid van de chauffeur:

- de gemeente herkent de aanbeveling om chauffeurs voldoende en frequent bij te scholen. Bijscholing voor de chauffeurs maakt onderdeel uit van de in december 2019 en juni 2020 aangekondigde verbetermaatregelen. In de brief van 17 juni 2020 geeft de wethouder aan dat er ten behoeve van de vakbekwaamheid van alle chauffeurs een trainingsprogramma is ontwikkeld waarin aandacht is voor de specifieke

doelgroepen. Daarbij wordt samengewerkt met scholen of zorginstellingen. Deze trainingen worden jaarlijks herhaald.

Uitvoering van het leerlingenvervoer

- de gemeente stelt dat zij voortdurend streeft naar zoveel mogelijk vaste chauffeurs in het leerlingenvervoer
- ten aanzien van de directe communicatie tussen ouders, begeleiders en chauffeurs maakt de gemeente een kanttekening. De gemeente is bang dat de regiefunctie van Trevvel gecompliceerd zou worden en stelt dat er een evenwicht gevonden moet worden tussen directe communicatie tussen ouders, begeleiders en chauffeurs en de regierol van Trevvel.

Reactie Trevvel op de aanbevelingen

Trevvel kan zich grotendeels vinden in de aanbevelingen, die zij inmiddels wel deels gedateerd vindt. Bijna alle in het rapport aangegeven verbeterpunten zijn al eind 2019 tijdens een interne evaluatie geïdentificeerd en opgenomen in het driepunten verbeterplan van februari 2020. Dit driepuntenplan dekt volgens Trevvel nagenoeg alle aanbevelingen uit het rapport.

Daarbij noemt Trevvel de volgende genomen maatregelen:

Trevvel Cockpit:

- het aanstellen van kwaliteitscontroleurs
- het ontwikkelen van technische voorzieningen om reizigers per sms te informeren
- het ontwikkelen van stakeholdersportaal: hiermee kan personeel van instellingen en scholen de geplande Trevvelrit van hun bewoners of leerlingen volgen.

Trevvel trainingsprogramma

- Trevvel beschikt over een dedicated HR-medewerker ten

behoefte van de permanente opleiding, training en intervisie van chauffeurs.

Trevvel klachtafhandeling.

- Trevvel wil graag klachten 'aan de voorkant afvangen'. Dat doet zij door op straat kwaliteitscontroleurs in te zetten
- de aansturing van de klachtafhandeling is aangepast en er is extra in personeel en opleiding geïnvesteerd
- de procedures omtrent de klachtafhandeling zijn nader beschreven. Trevvel streeft naar een eerste reactie binnen 1 werkdag
- de oprichting van adviesraden van stakeholders.

Reactie ombudsman

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de reacties van de gemeente en Trevvel van 26 juni 2020 op zijn aanbevelingen. Hij constateert dat zijn aanbevelingen grotendeels zijn of worden overgenomen.

Op de aanbeveling 3.4.2: *maak directe communicatie tussen ouders, begeleiders en chauffeurs mogelijk*, schrijft de gemeente dat het belangrijk is dat Trevvel de regierol over de communicatie houdt. De gemeente stelt dat er een evenwicht gevonden moet worden tussen directe communicatie met ouders, begeleiders en chauffeurs en de regierol van Trevvel. De ombudsman maakt hieruit op dat de gemeente zijn aanbeveling op dit punt wel overneemt, maar haken en ogen ziet bij de uitvoering. De ombudsman begrijpt dit, maar gaat er van uit dat de gemeente en Trevvel (verder) gaan onderzoeken op welke manier deze communicatie toch plaats kan vinden. De ombudsman wil graag op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen.

Colofon

Het onderzoeksteam van
de ombudsman bestond uit:

Sibel Daskapan

medewerker onafhankelijk meldpunt

Serge Deceuninck

stafmedewerker

Sarah Khaoulani

medewerker onafhankelijk meldpunt

Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman