



DENK MEE, DOE MEE
WIJKRAADHOOGVLIET

Van: Wijkraad Hoogvliet
Contactpersoon: Salwa Ziani, WRC
Telefoon: 0638715900
E-mail: GebiedHoogvliet@rotterdam.nl

Ons kenmerk: D2409-138648

Onderwerp: Ongevraagd advies klachten
vervoer ouderen en invaliden met Trevvel

Datum: 23 september 2024

Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP ROTTERDAM

Per email verzonden

Aan het college van B en W Rotterdam
Postbus 70012
3000 KP ROTTERDAM

Geacht college

De wijkraad van Hoogvliet vraagt uw aandacht voor de matige geluiden over het ouderen- en invalidenvervoerder Trevvel in de wijk Hoogvliet.

De wijkraad Hoogvliet zette de problematiek rond de bewonersklachten al eens eerder op de kaart, daarop bracht mevr. M. de Bruin van Trevvel een bezoek en zegde in dat gesprek toe met een nieuw plan te komen, een week later bij een ouderendiner langs te komen om met de seniore bewoners in gesprek te gaan en mee te zullen gaan kijken naar een collectieve oplossing voor vervoer naar activiteiten en het uitbreiden van indicaties. Er werd nooit meer iets vernomen.

In dit gesprek werd aangegeven dat ouderen bij klachten kunnen bellen (maar er is nooit gebeld dus er zijn geen klachten) en de klacht online kunnen indienen (lees: iets waar senioren van 90 niet aan beginnen). Er werd een beeld geschetst dat er nooit klachten zijn, maar de praktijk leert anders.

Ouderen blijven de laatste jaren bij minder weer en in donkere wintermaanden thuis van activiteiten omdat zij het vervoer niet meer aan durven. De eenzaamheid en isolatie van deze mensen baart ons zorgen. Mensen worden na 5-6-7 uur wachten opgehaald – of veel te vroeg als zij er net zijn – of helemaal niet.

Om de klachten op papier te krijgen werden er een aantal verzameld, die werden doorgestuurd naar de accounthouder Welzijn, maar daar is niets mee gebeurd. Dit waren geen voorbeelden van milde klachten, toevalstreffers, overdrijven of aanstellerij, maar serieuze voorbeelden van gevaarlijke en zorgelijke situaties. Bewoners die zonder gordels, liggend of met een been uit het raam hangend vervoerd worden, mensen met 'indicatie voorin' die met 3 klanten in 1 kleine auto worden gepropt.

In de ochtend en namiddag vervoeren de zorgbussen kinderen naar scholen – prima, maar dat lijkt ten koste te gaan van de capaciteit voor het ouderenvervoer, die daardoor op die tijdstippen niet naar ziekenhuis, fysio of tandarts zouden kunnen.

Er zou hun dan gevraagd worden de afspraak te verzetten. Er worden diverse voorbeelden genoemd waar een senior rond 10:00 uur bij het ziekenhuis klaar is, maar toch na 1800 uur pas opgehaald kan worden.

De ouderen willen geen gedoe met chauffeurs, uit angst voor represailles of dan helemaal niet meer opgehaald te worden.

Tevens maken wij ons zorgen om het gegeven dat invaliden buiten aan de straatkant klaar zouden moeten staan, dit terwijl 90-100% verlamde mensen dat natuurlijk niet kunnen, die hebben een handje nodig met hun jas en moeten met rolstoel en al over de drempel. Doordat dat soms tot wat minuten extra kost, die niet betaald zouden worden (aan Trevvel), kunnen deze mensen, die het juist het hardst nodig hebben, dus nergens heen en zijn daardoor onnodig extra geïsoleerd, veel meer dan hun gezondere medereiziger. Dat lijkt de omgekeerde wereld. Wij vragen u dan ook hierin te tendervoorwaarden van de aankomende aanbesteding rekening mee te houden, dat er mogelijk een indicatiecategorie bij komt waarbij voor deze paar mensen middelen worden vrij gemaakt om toch deel te kunnen nemen aan sociale activiteiten en zo een zelfstandiger leven kunnen hebben. Het gaat onzes inziens om een minuscuul gedeelte van de bewoners in aantallen, die echt niet dagelijks de deur uitgaan, waarvoor dan even 10 minuten extra op een agenda gevonden wordt.

Elke twee weken kunnen ouderen eten bij Huis van de Wijk Villa Vonk, waar de bewoners hun een gezonde maaltijd voorzetten, en zij een netwerk hebben, vrienden tegenkomen en de korte lijn vinden naar andere diensten als digitalisering, hulp bij administratie, klussen in en om het huis, enz. Het is belangrijk dat de ouderen deze activiteiten goed kunnen bereiken.

Na elke activiteit vinden de vrijwilligers uren na afloop nog wat ouderen op de stoep, als zij na het afsluiten van het gebouw, een tot twee uur later. Veel van die mensen kunnen niet lang staan, er zijn geen bankjes o.i.d., om maar niet te spreken van in de regen, wind en kou staan.

In plaats van dat er 2 bussen rijden die ieder 2-3 ritjes maken, komen er enkele auto, soms zelfs 1, die iedereen een voor een thuis moet brengen – of helemaal niet. Regelmatig worden de chauffeurs aangesproken die aangeven dat er capaciteitstekorten in auto's en chauffeurs zijn (Trevvel werkt o.a. met lokale chauffeurs met eigen vervoersmiddel) zijn, dat zij de volgende rit ook niet in het systeem zien en niet weten hoe het verloop van hun werkdag/ritschema er uit ziet. Met andere woorden: als chauffeur X had geweten dat die drie andere wachtenden naar hetzelfde adres moesten, had hij die wel meteen mee kunnen nemen. Gemiste kans.

Al deze avonden eindigen in vrijwilligers die de nog buitenstaande mensen ook niet willen laten staan, en deze nog maar even thuis brengen. Een onwenselijke en ook niet altijd veilige situatie. De wachtenden worden dan verdeeld tussen de beschikbare auto's en alsnog thuis afgezet. Ook geven bewoners aan dat zij te vroeg opgehaald worden erg hinderlijk vinden. 20 minuten mag volgens de spelregels maar een uur te vroeg betekent dat zij de maaltijd missen, en na eerst anderhalf uur te laat te zijn afgezet een flitsbezoek aan een activiteit van maar een paar minuten. Dat is ook niet de bedoeling.

In 2022-2023 had onze input en onze poging tot een oplossing te komen geen resultaat, het is even blijven liggen. Maar de laatste maanden nemen de klachten weer toe en ook bij de recente openbare wijkraadvergadering van juni sprak een boze, bezorgde bewoner in over deze schrijnende voorbeelden. En gelijk heeft ze, wat ons betreft.

Het voorbeeld waar een 53-jarige verlamde reiziger met niet-aangeboren hersenletsel om 2100 uur opgehaald zou worden bij een restaurant, die uiteindelijk na een no-show om 02:00 uur 's nachts door een passerende vrachtwagen plat achteringeschoven is thuisgebracht, op een tijdstip waar de thuiszorg haar niet meer in bed komt leggen en de bewoner de nacht in de rolstoel met veel pijn en een volle katheterzak enz door moest brengen, is voor ons de druppel. Wij hopen voor u ook. Als de vervoerder dermate tekortschiet dat men de hoeveelheid ritjes niet aan kan, haal dan een navenant gedeelte van het werk daar weg en leg het ergens neer bij mensen die de capaciteit wel hebben en kunnen helpen. Of dat 20 of 40% is - daar hebben wij geen overzicht van, de klachten komen op deze manier immers nooit boven, en de goede geluiden... tsja, daar schrijft men geen brieven over maar die zijn er natuurlijk vast ook. Het komt er vast niet meer van in deze aanbesteding, toch kiezen wij ervoor om juist nu iets te laten horen.

Er staat een nieuwe aanbesteding voor de deur, wij willen graag betrokken worden bij de mogelijke keuzes voor Hoogvliet. Wij willen graag in gesprek over gezamenlijk vervoer, collectiefbusvervoer (met betalende gezonde mensen) naar activiteiten en combinaties van adressen/locaties. Wij willen meedenken over wie onze ouderen straks veilig naar hun plaats van bestemming rijdt. Ons doel is de ouderen weer een zeker gevoel geven over de deur uit gaan, want dat mist er nu aan.

Wij komen natuurlijk ook graag naar u toe, wij hopen dat u er tijd voor vrij wilt maken.

Wij vernemen graag uw reactie.

Met vriendelijke groet,
Namens de Wijkraad Hoogvliet



Patricia Keijzer-van der Heijde
Voorzitter



Salwa Ziani
Wijkraadcoördinator

cc. Griffie

P.S.: Als laatste plaatsen wij onderaan deze brief een gedeelte uit een mail van een bewoner, die het beeld van de wantoestanden goed weer geeft:

"Ik moet veel met Trevvel reizen, afgelopen week moest ik naar de Schiedamsedijk voor een keuring van mijn invalidenkaart, 11:08 u was ik klaar en moest terugreis boeken, en kreeg te horen dat ik pas om 16 uur opgehaald kon worden... uiteindelijk heeft mijn ex-vrouw mij maar opgehaald rond 13uur. Het gebouw was koud en er was niets te krijgen van eten en dergelijke alleen koffie, en om de stookkosten laag te houden werd er niet meer dan 15 graden verwarmd. Buiten was het -3 ofzo. Op de heenweg viel al op dat voor deze locatie maar 1 P-parkeerplek is, apart.

Een dag later moest ik naar het ziekenhuis voor controle, ook nu was ik vroeg klaar, rond 10:50 u ofzo, en wilde weer terug, opnieuw kreeg ik te horen dat dat niet mogelijk was, pas om 18 uur of later... mijn schoonzoon is uit eindelijk van zijn werk gekomen en heeft mij opgehaald ook weer na 13 uur kon niet eerder. Meer dan 7 uur wachten is voor een gezond mens al moeilijk, maar met NAH gaat dat echt niet.

Voor deze ellende heb ik een rit gehad naar Revalidatiecentrum Rijndam, de chauffeur moest uit Capelle komen zo vertelde hij, en wis niet waar Hoogvliet lag, zijn collega's hadden hem geadviseerd om via Barendrecht te rijden en de snelweg te vermijden, met als gevolg 50 minuten te laat, toen reed hij via Barendrecht naar Zuidplein, ondanks wat ik hem zei, en zo naar de maastunnel en stond dus alvast op Zuidplein, nu boek ik mijn ritten 1,5 uur vooraf om dit soort ellende voor te zijn en mijn afspraken niet te missen, des ondanks was ik 1,50 uur te laat voor mijn afspraak en moest dus een nieuwe afspraak maken. Gemiste afspraken bij de specialist moet ik betalen, dat geld heb ik niet. Zo'n dag met transport is voor mij erg zwaar, het is teleurstellend en onnodig als die dan ook nog eens overnieuw moet.

Zo zijn er elke keer problemen, ik heb een "voor in zit indicatie" omdat ik mijn benen niet volledig kan buigen, komen ze me op halen met een hele kleine auto, en met iemand voorin en iemand achterin, dus moest ik achterin, alle drie hadden we een voor in zit indicatie, ik heb moeten liggen op de achterbank schuin over de ander heen en kon ook niet in de gordel... Dit was levensgevaarlijk. Ik wil zo nergens meer heen, dan blijf ik maar thuis. Dat doe ik ook al een poos en dat maakt me neerslachtig, maar naar het ziekenhuis of de tandarts moet je uiteindelijk toch.

Ook mijn scooter levert regelmatig problemen op hij is hoog en ik geef ook altijd aan naar de chauffeur die mijn scooter moet ophalen dat ik een hoge scooter heb. Dan komen ze me ophalen en dan lopen ze iedere keer te tobben kunnen hem niet vast krijgen ben al een keer met een losstaande scooter mobiel weggeweest, ik geef hun aan hoe het eenvoudig kan maar ze nemen het soms aan maar er zijn er die gewoon weg zeggen ik weet wat ik doe je hoeft mij niet te helpen, ik ben chauffeur. Je krijgt een onbehouwen grote mond, maar ik ben degene die achterin zit met een losse scooter die een gevaarlijk projectiel wordt bij een eventuele aanrijding."