



Bezoekadres: Stadhuis Coolsingel 40
3011 AD Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl
E-mail: A.Meurs@rotterdam.nl
Steller : mr. drs. R. Sewtahal MPA (Radha)
Inlichtingen: ir. A. Meurs (Arjan)
Telefoon: 06-51632760

Aan de commissie Sociaal

Ons kenmerk: 17MO07681 - 18bb3295

Datum: 25 april 2018

Betreft: Voortgang implementatie overgang
Doelgroepenvervoer

Geachte commissieleden,

Trevvel voert per 1 januari jl. het integrale doelgroepenvervoer (exclusief leerlingenvervoer) uit voor Rotterdam. Na een roerige start de eerste twee weken van januari jl., meldde ik u op 26 januari jl. dat op dat moment sprake was van een stabiele situatie met een kwaliteitsniveau dat voldeed. Ik stelde dat de gerealiseerde verbeteringen in stand dienden te blijven en dat het afgesproken hoge niveau van dienstverlening door Trevvel versneld opgepakt diende te worden. In deze brief informeer ik u over de voortgang (gegevens tot en met maart jl.). Daarnaast sta ik kort stil bij de stand van zaken van de openstaande moties en toezeggingen en daarmee bij de voorbereidingen op de aanstaande overgang van het leerlingenvervoer.

Valse start bij overgang doelgroepenvervoer

De belangrijkste klachten bij de start van Trevvel in januari jl. waren de slechte bereikbaarheid, de lange wachttijden aan de telefoon en/of bij het ophalen door de taxi's en gemiste ritten. In mijn brief van 26 januari jl. ben ik uitgebreid ingegaan op de achterliggende uitvoeringsproblematiek, de aanvullende verbetermaatregelen die zijn getroffen om deze op te lossen en de eerste resultaten daarvan. Voor Trevvel Samen was de conclusie dat Trevvel, hoewel pril, terug op het niveau van 2017 was en dat de volgende opgave het vasthouden en verder verbeteren van de prestaties was.

Voor Trevvel Route, het vervoer naar en van de dagbesteding, stelde ik in voornoemde brief dat er weliswaar verbetering was, maar niet in dezelfde mate als bij Trevvel Samen. Ik verwachtte dat het pakket aan verbetermaatregelen specifiek voor Trevvel Route, dat toen volop in uitvoering was, snel tot resultaat zou leiden. Deze verwachting was gebaseerd op de positieve feedback van de zorginstellingen naar aanleiding van de opgestarte intensieve samenwerking tussen hen, Trevvel en de gemeente. Doel was te komen tot een snelle en adequate informatieoverdracht.

Het grootste issue rond Trevvel Route was dat cliënten met een dagbestedingstraject niet werden weggebracht of opgehaald, of dat dit niet tijdig gebeurde. Omdat de informatie voor het opstellen van de roosters niet altijd juist en/of volledig was, werd het ophalen van alle cliënten het uitgangspunt en niet de meest efficiënte route. Ritten kwamen hierdoor soms te vroeg en/of duurden langer dan men gewend was.



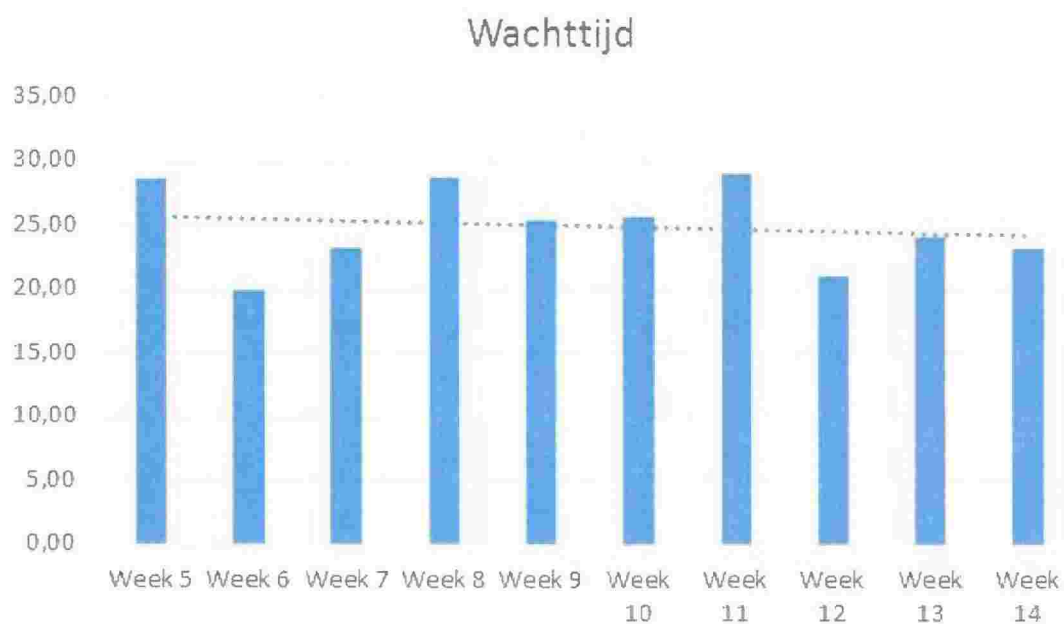
Zorgaanbieders, Trevvel en de gemeente hebben gezamenlijk opgetrokken om niet alleen de benodigde informatie zo spoedig mogelijk kloppend te krijgen, maar ook om aanvullende maatwerkafspraken te maken over het vervoer van de cliënten. De zorgaanbieders die deze gezamenlijke exercitie achter de rug hadden, spraken toen over onmiddellijk verbeterde dienstverlening van Trevvel.

Waar staat Trevvel nu in haar dienstverlening?

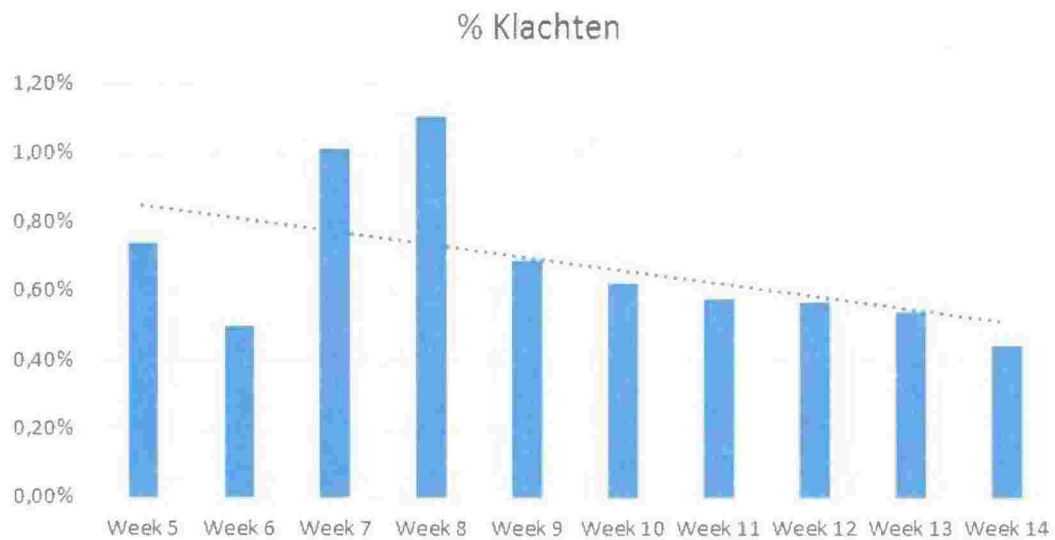
Schematisch weergegeven zien de resultaten van Trevvel Samen de afgelopen periode er als volgt uit op basis van:

- Gemiddelde stiptheid bij het ophalen van cliënten
- Telefonische wachttijd bij klantcontactcentrum
- Percentage bij Trevvel binnengekomen klachten

Periode	Gemiddelde stiptheid
Januari	81%
Februari	88%
Maart	89%



*linkercolumn betreft seconden wachttijd aan de telefoon met klantcontactcenter



Toelichting resultaten

De goede stiptheid, korte wachttijden bij het klantcontactcenter en een gering aantal klachten laten zien dat de stijgende lijn in de kwaliteit van de dienstverlening van Trevvel, zich heeft doorgezet. De belangrijkste constatering is dat Trevvel haar valse start goed te boven is gekomen en dat de dienstverlening structureel is verbeterd. Ik zie dit in het bijzonder terug in het feit dat het aantal klachten momenteel minimaal is en dat het gebruik van het doelgroepenvervoer over het eerste kwartaal thans een gelijke toename vertoont ten opzichte van een jaar geleden in dezelfde periode bij de oude vervoerder. Er worden nu meer ritten geboekt door de huidige cliënten, daarnaast neemt het aantal Rotterdammers toe dat actief gebruik wenst te maken van Trevvel Samen. Ten opzichte van het gebruik in week 1, is per 1 april jl. sprake van een groei van 45%. De vervoerderswissel heeft kortweg niet geleid tot een ander gebruikspatroon.

Opvallend is dat zowel Trevvel Samen (voorheen "Vervoer op Maat") als Trevvel Route (vervoer van en naar de dagbesteding) buiten de spits qua punctualiteit in de regel ruim boven de onder de in de branche vaak toegepaste streefwaarde van 92% scoren. Verdere verbetering op termijn ligt voor de hand o.a. omdat Trevvel nog steeds werkt aan het aanscherpen van de routes en de ervaring van nieuwe chauffeurs met de systemen en de routes met de dag groeit. De stiptheidpercentages op maandbasis (zie in bovenstaande tabel) zijn inclusief de vertragende factoren zoals files en weersomstandigheden. Deze laten zien dat Trevvel gemeten over de hele dag momenteel slechts een paar procentpunten onder de in de branche vaak toegepaste streefwaarde zit.

De zorgaanbieders zijn expliciet gevraagd naar hun recente ervaringen met Trevvel Route. Het gedeelde beeld bij hen is dat ook in het routevervoer sprake is van een forse en structurele verbetering. Ook Gemiva maakt sinds eind maart jl. weer gebruik van de diensten van Trevvel. Als wens wordt door de zorgaanbieders regelmatig het vervoer door een vaste chauffeur genoemd. Chauffeurswissels leiden immers soms tot een andere route, ophaaltijd en/of wijze van overdracht. Bij de doelgroepen die bij Trevvel Route betrokken zijn, werkt dat negatief door en weegt dat zwaar. Overigens is de afgelopen periode vanwege de combinatie van een griepgolf en vakanties inderdaad met regelmaat een beroep gedaan op vaste invalchauffeurs.



Hun onwennigheid zal hebben doorgewerkt, maar is logischerwijs van tijdelijke aard. De verwachting is daarom dat het een kwestie van tijd is voor dit aspect is ondervangen.

Verdere verbetering kwaliteit dienstverlening Trevvel

Nu de primaire processen op orde zijn en nader worden aangescherpt, zet Trevvel in op de verbetering van de dienstverlening. Het betreft enerzijds een hoffelijke en professionele houding als basis voor de dienstverlening van de medewerkers met klantcontacten. Zij zijn immers het gezicht van Trevvel en dragen in belangrijke mate bij aan de klanttevredenheid. Trevvel doet dit via o.a. trainingen over bejegening en klantgerichtheid tot en met via de reguliere beoordelingscyclus van medewerkers. En anderzijds betreft het de uitstraling van het bedrijf en haar personeel door het gebruik van bedrijfskleding, herkenbare voertuigen in de huisstijl van Trevvel en de externe communicatie via (door)ontwikkeling van de website en Trevvel-app.

Een ander aspect van de kwaliteitsverbetering zit in Trevvel's rol van betrokken partner in de stad. Zo is Dock gestart met periodieke trainingen vroeg signalering (gericht op o.a. sociaal isolement, beginnende dementie en huiselijk geweld). Niet alleen de chauffeurs, telefonisten en klantenservice doen hieraan mee, staf en management van Trevvel worden eveneens betrokken. De eerste voorbeelden van cliënten die naar aanleiding van signalen van Trevvel-medewerkers actief zijn benaderd door gespecialiseerde hulpverleners zijn bekend. Met de gemeente zijn afspraken gemaakt over hoe daar adequaat follow up aan te geven. Ook heeft Trevvel in maart jl. deelgenomen aan de door het Werkgevers Servicepunt Rijnmond in de Kuip georganiseerde NPRZ-banenmarkt XL. De belangstelling voor een baan als chauffeur bij Trevvel bleek groot. Voor de korte termijn zijn er vanwege de overgang van het leerlingenvervoer ca. 200 parttime vacatures beschikbaar. In mei as. staat een nieuwe banenmarkt op de rol. Met geïnteresseerden zijn reeds c.q. worden nog vervolggesprekken gevoerd.

Voortgang moties en toezeggingen

Tussenstand motie coördinatiepunt doelgroepenvervoer (17bb6096 d.d. 6 juli 2017)

De motie stelt dat centrale regie op de uitvoering van het doelgroepenvervoer wenselijk is. Zo kan sneller worden gereageerd en geanticipeerd op meldingen, klachten en knelpunten. Het college is verzocht om hiertoe een coördinatiepunt doelgroepenvervoer op te richten. In mijn brief van 12 januari jl. meldde ik u dat de binnen de gemeente betrokken medewerkers sinds eind 2017 vanuit hun functie, rol en verantwoordelijkheid, als coördinatiepunt fungeren.

Meldingen, klachten en knelpunten komen hier via diverse in- en externe kanalen binnen. Het programmateam Doelgroepenvervoer voert hierop de centrale regie zodat deze met gezag bij Trevvel kunnen worden neergelegd voor een snelle en adequate afhandeling. De afspraken hierover worden vastgelegd in het "Uitvoeringsplan Doelgroepenvervoer 2018-2025" dat in ontwikkeling is. Gelet op de aanstaande overgang van het leerlingenvervoer en het belang van, na eerst een vloeiende overgang, een goede borging van afspraken en (verbeterde) werkprocessen in dit uitvoeringsplan, zal de formele afdoening van deze motie plaatsvinden na de implementatie van het leerlingenvervoer in het laatste kwartaal van dit jaar.

Tussenstand toezegging Autoriteit Persoonsgegevens (1 februari/18bb1129)

Toegezegd is dat de Autoriteit Persoonsgegevens wordt gevraagd of de Algemene Verordening Persoonsgegevens het toestaat dat vervoerders persoonsgegevens, die van belang zijn voor het leveren van leerlingenvervoer, uitwisselen en het resultaat terzake terug te koppelen aan de raad.



Vooropgesteld wordt dat zowel vanuit Trevvel als vanuit de gemeente, juist gelet op de grote kwetsbaarheid van de kinderen die het betreffen, alles op alles wordt gezet om aan de voorkant alle maatregelen te treffen die nodig zijn voor een adequate overgang c.q. uitvoering van het leerlingenvervoer door Trevvel. De basis hiervoor ligt evenwel in een goede informatievoorziening naar Trevvel. Momenteel is helder welke informatie Trevvel hiertoe nodig heeft. De bij het doelgroepenvervoer betrokken juristen van zowel Trevvel als de gemeente trekken thans samen op om de juridische mogelijkheden bij de overdracht van de vereiste informatie naar Trevvel maximaal te benutten. Juridische experts op gebied van privacywetgeving binnen en buiten de gemeente zijn c.q. worden hierbij geraadpleegd, zo ook de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze exercitie loopt volop. Insteek is om uiterlijk begin mei a.s. de voor een adequate uitvoering vereiste informatie bij Trevvel te hebben. De eerste informatie is hiertoe vanuit de gemeente al overgedragen aan Trevvel. Aanvullend is ook de oude vervoerder verzocht om, in het belang van deze kwetsbare kinderen, hun medewerking in dit proces te verlenen door de bij hun bekend zijnde alsook voor de uitvoering relevante informatie te delen met de gemeente.

Tussenstand motie Geen valse start met leerlingenvervoer (1 februari 2018/18bb969)

Op basis van de uitkomsten van voornoemde toezegging Autoriteit Persoonsgegevens maakt Trevvel in mei a.s. haar implementatieplan en risicomatrix (inclusief de te ondernemen acties) voor het leerlingenvervoer definitief op voor toetsing door de gemeente. De uitkomsten van deze toets worden hierna gedeeld met uw raad.

De gemeente en Trevvel werken uiteraard vooruitlopend hierop aan de voor de implementatie van het leerlingenvervoer vereiste voorbereidingen binnen de eigen organisaties. Zo is o.a. gestart met het informeren van scholen en ouders over het schoolvervoersjaar 2018-2019. De aanvragen voor het gebruik van het leerlingenvervoer zijn hiertoe dit jaar eerder uitgezet bij de scholen en/of de ouders, zij hebben een spilfunctie in het aanvraagproces. De gemeente toetst de aanvragen en beslist op basis van het beleidskader of een leerling al dan niet in aanmerking komt voor leerlingenvervoer. Ook het beschikkingssysteem is vervroegd aangepast naar het schooljaar 2018-2019 en er wordt al volop beschikt voor het nieuwe schooljaar. Het afgegeven besluit is vatbaar voor bezwaar en beroep. In alle communicatie naar ouders en scholen wordt benadrukt dat de aanvraag voor 1 juni a.s. binnen dient te zijn om een en ander tijdig te verwerken voor de goede vervoersstart van de betrokken scholier. De beschikkingsperiode van 8 weken, een eventueel bezwaar- en beroepstraject, de kennismaking van de Trevvel-chauffeur en de ouder(s)/verzorger(s) en de leerling en de achterliggende zomervakantie vanaf medio juli a.s. maken dit nodig om te komen tot een goede overgang.

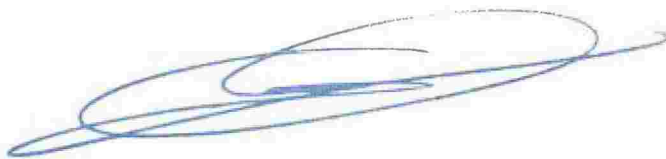
Afdoening toezegging Communicatie Trevvel (1 februari 2018/18bb1128)

Toegezegd is dat Trevvel wordt verzocht om op hun website te communiceren over de stiptheid, de wachttijd en het aantal klachten met betrekking tot de gereden ritten en dat de raad zal worden geïnformeerd over de uitkomst. Deze vraag is conform uw verzoek neergelegd. Trevvel staat er positief tegenover en zal, met dien verstande dat geen concurrentiegevoelige informatie kan worden verstrekt die het bedrijfsbelang van Trevvel kan schaden, deze aspecten betrekken bij de thans lopende doorontwikkeling van de website. Vooruitlopend hierop heeft Trevvel reeds ingevoerd dat bij excessen in het verkeer of andere relevante actualiteiten, leidend tot langere wachttijden, hiervan melding wordt gedaan op hun website. Ik verzoek u derhalve om deze toezegging als afgedaan te beschouwen.

Tot slot

Tot slot merk ik op dat uit deze brief blijkt dat zowel Trevvel als de gemeente volop werken aan en de verdere verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van Trevvel Samen en Trevvel Route en tegelijkertijd fors inzetten op een vlekkeloze overgang van het leerlingenvervoer. Ik maak mij er ook de komende periode persoonlijk hard voor dat onze meest kwetsbare Rotterdammers de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben, onder andere door het gebruik van een betrouwbare, veilige en plezierige dienstverlening faciliteren.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

S. de Langen
Wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg