

Rotterdam, 18-10-2023

Geachte raadsleden,

Op 1 november a.s. praat u in uw commissie Zorg, Welzijn, Cultuur en Sport over leerlingenvervoer. Bij deze informeren wij u over de signalen die wij hierover krijgen.

Minder signalen over Trevvel

Bij de start van het schooljaar 2022-2023 kregen wij veel klachten over Trevvel. Deze klachten gingen met name over het niet of te laat ophalen van kinderen van en naar school, het uitstellen van doelgroepenvervoer naar na de spits en de slechte communicatie van Trevvel met de inwoners. We hebben uw raad over dit onderwerp eerder geïnformeerd.

We stellen vast dat het aantal inwoners dat zich tot ORR wendt met onvrede over Trevvel is afgenomen. Wij weten niet in hoeverre dat ligt aan een verbeterde dienstverlening en/of dat inwoners het moe zijn om hun ongenoegen met ons te delen.

Wel blijven we signalen ontvangen over te laat ophalen, onlogische routes, kinderen van wie de ophaalmomenten niet correct in de app staan, en dat het lang duurt voordat Trevvel met een oplossing komt. Deze signalen hebben we allemaal aan de gemeente voorgelegd, met het verzoek om samen met Trevvel tot een oplossing te komen. Leerkrachten op school en chauffeurs zouden hierbij meer betrokken kunnen worden, aangezien zij vaak goede (ICT-)oplossingen kennen.

Uit de taxi, met het OV

Sinds de start van dit schooljaar krijgen wij nieuwe klachten over de vorm van het leerlingenvervoer.

De gemeente heeft ons geïnformeerd dat zij de regels rond leerlingenvervoer strenger is gaan toepassen. Dat leidt ertoe dat ongeveer 150 kinderen niet langer met de taxi naar school gaan, maar dat hun ouders een vergoeding krijgen om hun kind met het openbaar vervoer naar school te brengen.

Op zich vinden wij het belangrijk dat kinderen gestimuleerd worden in hun zelfstandigheid. Jongeren met een beperking hebben ons ook verteld graag zelfstandiger te willen zijn. Echter, de jonge leeftijd waarop kinderen nu met hun ouders met het openbaar vervoer moeten reizen, en de manier waarop de gemeente deze aanpassing heeft doorgevoerd, leiden tot enorme problemen en stress voor de gezinnen die het betreft.

Bijgevoegd treft u een brief aan van schoolmaatschappelijk werkers van drie Auris scholen voor kinderen met een auditieve beperking of taalontwikkelingsstoornis. Uit de voorbeelden die zij geven, blijkt de impact die deze onverwachte verandering teweegbrengt, zowel bij de kinderen zelf als bij de ouders. ORR vraagt zich af of de bezuiniging die met deze maatregel wordt bereikt, opweegt tegen de mogelijke (financiële) problemen die hierdoor op een later tijdstip kunnen ontstaan.

geeftgehoor



ombudsman
rotterdam
rijmond

Bezoekadres

Minervahuis 1
Meent 106, 4e etage
3011 JR Rotterdam

Contact

0800-0802 (gratis)
info@orr.nl

Instagram

@orr_geeftgehoor

LinkedIn

ORR_geeftgehoor

Facebook

Ombudsman
Rotterdam-Rijnmond

Het proces: het had ook anders gekund

Vlak voor de zomervakantie heeft de gemeente ca. 150 ouders laten weten dat met ingang van het nieuwe schooljaar 2023-2024 het vervoer met de taxi stopt en dat ze een vergoeding krijgen om hun kind met het openbaar vervoer naar school te brengen. Ouders voelden zich hierdoor overvallen. Ook dat leidde tot heel veel stress. Ongeveer een derde van de ouders heeft bezwaar gemaakt tegen de stopzetting. Maar omdat het kort voor de zomervakantie was, zijn veel van deze bezwaarschriften blijven liggen. Met de start van het nieuwe schooljaar was voor een deel van deze ouders nog niet bekend wat de uitkomst van de bezwaarprocedure zou zijn. ORR vindt deze handelwijze van de gemeente niet zorgvuldig.

Had het ook anders gekund? Zeker. We hebben begrepen dat er tot het einde van het jaar voor deze kinderen plaatsen zijn gereserveerd in de taxi. Dit bood de gemeente de kans om een overgangperiode in te lassen. Voor de zomer had de gemeente kunnen aankondigen dat per 1 januari 2024 het vervoer per taxi zou stoppen. Ouders hadden dan allereerst de tijd gehad om, eventueel onder begeleiding van MEE op Weg, hun kinderen te laten wennen aan reizen met het openbaar vervoer. Bovendien zouden ouders dan de gelegenheid hebben gehad om een passende oplossing te vinden voor het begeleiden van hun kinderen in het openbaar vervoer. Helaas is dit niet gebeurd, en ook dat vindt ORR niet zorgvuldig.

Bovendien lijkt deze handelwijze niet in overeenstemming te zijn met wat de wethouder in zijn brief aan uw raad d.d. 27 juni 2023 heeft aangekondigd. In die brief stond dat de focus lag op "het toetsen van de noodzaak tot taxivervoer bij natuurlijke overgangsmomenten van primair onderwijs naar voortgezet onderwijs en op de instroom van nieuwe leerlingen." Uit de signalen die wij ontvangen, blijkt echter in de eerste plaats dat ook veel jongere kinderen door deze handelwijze zijn getroffen. Bovendien moeten kinderen die voorheen al per taxi werden vervoerd nu met hun ouders met het openbaar vervoer moeten.

Vervoer naar dagbesteding

Vanwege het personeelstekort bij Trevvel is vorig jaar besloten om het doelgroepenvervoer niet langer tijdens de spitsuren uit te voeren. Deze situatie duurt tot op heden voort.

We ontvangen weer klachten, onder andere van ouders wiens kinderen naar de dagbesteding gaan. De dagbesteding begint om 8:30 uur. Ouders vertellen ons dat hun kinderen pas na 9 uur door de taxi worden opgehaald, nadat de andere kinderen met de taxi naar school zijn gebracht. Dit zorgt ervoor dat ouders moeten wachten voordat ze naar hun werk kunnen gaan, wat hen in de problemen brengt met hun werkgever.

We dringen er sterk op aan om de beperkingen in (doelgroepen)vervoer zo snel mogelijk op te heffen.

We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Met vragen kunt u contact opnemen met Stans Goudsmit: 06 39692394 of stans.goudsmit@orr.nl.

Met vriendelijke groet,

Marianne van den Anker
Ombudsman Rotterdam Rijnmond

Stans Goudsmit
Kinderombudsman Rotterdam Rijnmond



Bijlage: geanonimiseerd verslag van schoolmaatschappelijk werk Auris scholen