

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2075

Vragen van het lid **Dille** en **De Mos** (beiden PVV) aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het onderzoek van FNV Bondgenoten over de kwaliteit van het taxivervoer voor ouderen en gehandicapten* (ingezonden 16 december 2010).

Antwoord van staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 1 april 2011).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het recente onderzoek van FNV Bondgenoten naar de kwaliteit van het taxivervoer voor ouderen en gehandicapten?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Is het waar dat de problemen in deze sector sinds de marktwerking alleen maar groter zijn geworden?

#### Antwoord 2

Ik herken mij niet in het beeld dat de vraag oproept. Deze algemene conclusie kan men (op basis van dit onderzoek) niet trekken.

#### Vraag 3, 4

Bent u bekend met het feit dat gebruikers van het taxivervoer met een 5,4 gemiddeld een onvoldoende geven?

Wat vindt u van de uitkomst van het onderzoek namelijk dat 60% van de respondenten de ritten onnodig lang vindt duren, 51% vaak of heel vaak problemen heeft en 46% ontevreden is over de klachtenregeling?

#### Antwoord 3, 4

Ik ben bekend met het feit dat in het onderzoek van FNV Bondgenoten naar de tevredenheid van reizigers voor de Regiotaxi en het Wmo-vervoer de reizigers als gemiddeld rapportcijfer een 5.4 gaven.

De ministeries van IenM, VWS en OCW streven naar een kwalitatief hoogwaardig contractvervoer. Hierbij wordt constructief samengewerkt met

<sup>1</sup> [http://www.fnvbondgenoten.nl/site/branches/vervoer/taxi/downloadblokken/rapport\\_contractvervoermeter\\_081210](http://www.fnvbondgenoten.nl/site/branches/vervoer/taxi/downloadblokken/rapport_contractvervoermeter_081210)

vervoerders, opdrachtgevers en organisaties die de belangen van cliënten vertegenwoordigen.

Ook FNV Bondgenoten en de ANBO maken deel uit van dit samenwerkingsverband.

In nauwe afstemming met de betrokken organisaties hebben I&M, VWS en OCW een 0-meting laten uitvoeren om de kwaliteit van de verschillende vormen van contractvervoer en de ontwikkeling daarvan te kunnen monitoren. Het betreft een integraal, onafhankelijk en methodologisch verantwoord onderzoek naar de door reizigers beleefde kwaliteit van alle vormen van contractvervoer.

Over de 0-meting bent u in 2010 geïnformeerd (TK 2009–2010, 31 521, nr. 46). Doordat er voorts een consistente methode wordt gehanteerd, kunnen tevens conclusies worden getrokken over de ontwikkeling van de klanttevredenheid in het afgelopen jaar. Op basis van de 1-meting kan ik samen met OCW en I&M bepalen of de ingezette acties leiden tot de gewenste uitkomst of dat bijsturing noodzakelijk is.

FNV, FNV Bondgenoten en ANBO hebben er voor gekozen om los van de hiervoor genoemde 0- en 1-meting van «De kwaliteit in het contractvervoer» zelfstandig onderzoek te doen onder gebruikers van de Regiotaxi en WMO-vervoer. In het onderzoek wordt samenvattend geconcludeerd dat de gemiddelde klanttevredenheid beduidend lager ligt dan die van de eerder, in opdracht van I&M, VWS en OCW, uitgevoerde 0-meting. In het rapport van FNV, FNV Bondgenoten en ANBO wordt verantwoording afgelegd over de gekozen onderzoeksmethode. Hieruit wordt duidelijk dat het onderzoek «De Contractvervoermeter» niet als representatief kan worden aangemerkt. Er is dan ook geen aanleiding om de resultaten van beide onderzoeken te vergelijken.

Dit neemt niet weg dat een kwalitatief hoogwaardig contractvervoer, te monitoren door middel van de mate tevredenheid van de reizigers, onverminderd van belang blijft. Het gaat immers om een kwetsbare doelgroep waarvoor deze voorzieningen essentieel zijn om volwaardig mee te doen in de samenleving.

Dat geldt niet alleen voor de Regiotaxi en het Wmo-vervoer, maar ook voor het Zittend ziekenvervoer, AWBZ vervoer, Leerlingenvervoer en het Bovenregionaal sociaalrecreatief vervoer (Valys).

Vraag 5

Deelt u de mening dat dit schokkende cijfers zijn, die vragen om een snelle en daadkrachtige aanpak van de problemen in het taxivervoer voor ouderen en gehandicapten? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Zie antwoord vraag 4.

Vraag 6

Deelt u het standpunt dat kostenweging niet het enige criterium moet zijn bij de aanbestedingen voor contractvervoer? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Ja. Kosteneffectiviteit is en blijft een belangrijk uitgangspunt bij aanbestedingen. Er zijn daarnaast echter ook andere relevante criteria zoals veiligheid, betrouwbaarheid, comfort, punctualiteit klachtenafhandeling en ritduur.

Vraag 7

Bent u bereid met spoed te zorgen voor wettelijke kwaliteitseisen met betrekking tot de aanbestedingen voor contractvervoer? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7

Zie antwoord vraag 4.