

Plasterk

is hierover overlegd en men kan dit absorberen in de bestaande capaciteit.

De heer **Jan Jacob van Dijk** (CDA): Voorzitter. Ik dank de minister voor de goede en uitgebreide beantwoording. Dat sterkt mij in de overtuiging dat wanneer de schriftelijke antwoorden wat beter waren geweest, wij het misschien nog wat korter hadden kunnen doen.

Ik wil de minister voorts bedanken voor zijn toezegging op ons verzoek om de lijst aan te leveren en dat ook binnen vier maanden te doen. Van alle honderd gereguleerde beroepen zal worden aangegeven waarom wel of waarom niet die voorafgaande melding moet worden gedaan. Dat brengt mij er ook toe dat ik het amendement zoals dat door de heer Jasper van Dijk namens de SP-fractie naar voren is gebracht, niet zal ondersteunen.

Er is gevraagd met wie wij eventueel in debat zouden moeten gaan op het moment dat wij het niet eens zijn met een van de conclusies ten aanzien van een van de gereguleerde beroepen. Dat vind ik een vraag die wij nu helemaal niet moeten gaan beantwoorden. Ik ga ervan uit dat wij het volledig eens kunnen worden over de lijst zoals die er dan uiteindelijk ligt.

Er is ook helderheid verschaft naar aanleiding van de vraag op het terrein van de langdurigheid. Ook daar ben ik het helemaal mee eens.

De minister heeft de bal in mijn richting teruggespeeld dat ik op Europees niveau misschien even had moeten nadenken over de vraag hoe het zat met de representativiteit. Hij heeft gelijk. Ik zal daar nog een keer over spreken, maar ik weet dat het een lastige discussie is op Europees niveau, dus dat men daar ook niet snel uit is.

Ik dank de minister nogmaals voor de beantwoording. Wij zullen onze zegen geven aan deze wet.

Minister **Plasterk**: Voorzitter. Ik wil de heer Van Dijk danken voor zijn opmerkingen en voor zijn zegen. Daarmee geeft hij immers niet alleen zijn zegen, maar ook zijn steun. Dat is wellicht nog meer waard in het parlement.

De algemene beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Aanstaande dinsdag zal over het wetsvoorstel worden gestemd.

De vergadering wordt van 18.35 uur tot 20.00 uur geschorst.

Aan de orde is het **debat** over **problemen in het gehandicaptenvervoer**.

De **voorzitter**: De spreektijd per fractie tijdens dit spoeddebat is drie minuten. Het woordje "spoed" heeft dus vooral betrekking op de sprekers zelf.

Mevrouw **Agema** (PVV): Voorzitter. Het vervoer van chronisch zieken en gehandicapten in ons land is

dramatisch slecht. Het is een schande dat mensen in een rolstoel uren moeten wachten totdat zij worden opgehaald, kilometers worden omgereden, bang zijn om te klagen of pas diep in de nacht thuis weer worden afgezet. Dat laatste overkwam de heer Bos. Hij kwam om 4.30 uur thuis, terwijl hij al om 23.00 uur zou worden opgehaald! Mevrouw Van Dijken van de PvdA zei afgelopen maandag nog in het tv-programma Radar dat meedoen het motto is van dit kabinet, vooral omdat dit niet nieuw is en deze problemen al jaren spelen. Wij moeten vanavond duidelijk maken dat dit zo niet kan en ook niet mag. Meedoen is meedoen en niet thuis zitten, bang zijn of urenlang wachten. Als slechts 3% van de 135.000 chronische zieken en gehandicapten met een Valyspas meer dan 750 km per jaar gebruiken voor het gehandicaptenvervoer, moet die norm niet worden verhoogd maar gewoon worden afgeschaft. Meedoen betekent dat chronisch zieken en gehandicapten kunnen reizen wanneer zij willen. Zij betalen bovendien gewoon voor de rit. Ik wil graag een toezegging van de staatssecretaris op dit punt. Anders zal ik hierover in tweede termijn een motie indienen.

Het is nu toegestaan dat ritten worden gecombineerd en daardoor twee keer zo lang duren. Dat is geen fatsoenlijke gang van zaken. Bovendien moet er rekening mee worden gehouden dat voor chronisch zieken en gehandicapten het reizen zeer belastend kan zijn. Wij willen af van die combinatieritten. Graag wil ik ook op dit punt een toezegging van de staatssecretaris. Anders zal ik hierover in tweede termijn een motie indienen.

Het ontbreekt aan een fatsoenlijke landelijke aangestuurde klachtenregeling voor chronisch zieken, gehandicapten en leerlingen jegens de vervoerders. Mensen zijn zelfs bang dat klagen de dienstverlening alleen nog maar slechter maakt. Ik noem in dit verband mevrouw De Loo. Haar dochter is meervoudig gehandicapt en zij had een klacht. Haar dochter was namelijk zoekgeraakt met het vervoersmiddel. De vervoerder zei hierop tegen haar: Wat zou u ervan vinden als uw dochter weer op de fiets moet? Dit is natuurlijk onverteenbaar. De staatssecretaris moet toezeggen dat er een landelijke klachtenregeling komt. Anders zal ik hierover een motie indienen.

Voorzitter. Geen chronisch zieke of gehandicapte mag in ons land nog langer te laat worden opgehaald voor een bezoek aan het ziekenhuis, de dokter of wie dan ook. Mijnheer en mevrouw Bisschop, die dit jaren allebei 90 worden, moeten niet achter de geraniums zitten. Zij moeten ook ergens een kopje koffie kunnen gaan drinken of een tentoonstelling bezoeken.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Ik hoor u niet over het openbaar vervoer. Het zou natuurlijk al enorm schelen als dit vervoer beter toegankelijk was voor mensen met een functiebeperking. Maar dat zijn natuurlijk wel combinatieritten. Hoe oordeelt u hierover?

Mevrouw **Agema** (PVV): In het tv-programma Radar zagen wij de jongen Niels die, om kilometers te besparen, eerst allerlei toeren moet uithalen met het openbaar vervoer om daarna met een gehandicaptenbusje verder te reizen. Dat kan dus niet. Hij moet gewoon thuis worden opgehaald met het busje. Ik heb uw schriftelijke vragen gelezen. U vindt dat met het oog op de Olympische Spelen in 2028 alle vervoerssystemen

Agema

aangepast moeten zijn. Volgens mij moet dat nu al en niet pas over 20 jaar.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Ik ben blij dat ik u die vraag heb gesteld, want nu hebt u de kans gekregen om dat even te melden. Het gaat dus om openbaar vervoer waarvan ook mensen met een functiebeperking gebruik kunnen maken. Ik heb het niet over aparte busjes die mensen komen ophalen.

Mevrouw **Agema** (PVV): Nee, maar deze jongeman Niels moet een hele toer uithalen met openbaar vervoer en het gehandicaptenbusje om zijn aantal kilometers te beperken. Ik vind dat Niels gewoon thuis opgehaald moet worden. Voor mensen met een handicap die voor het openbaar vervoer kiezen, moet dat openbaar vervoer gewoon toegankelijk zijn.

□

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Voorzitter. Het bovenregionaal vervoer is ooit ingesteld om gehandicapten en ouderen zo veel mogelijk regie over hun eigen leven te laten behouden. Als mensen vreselijk lang moeten wachten op een taxi, of de taxi helemaal niet komt, ze te weinig kilometers hebben en te lang onderweg zijn, wordt deze mogelijkheid hun ontnomen. Het confronteert gehandicapten en ouderen onnodig en hardhandig met hun afhankelijkheid. En ze kunnen niet op stap met Valys; zo groot zijn de problemen sinds Connexxion het bovenregionale vervoer uitvoert. Het komt geregeld voor dat er een personenauto komt, terwijl een rolstoelbus nodig is. Chauffeurs zijn, in tegenstelling tot de oorspronkelijke zorgvervoerders, niet altijd berekend op het vervoer van gehandicapten. Mensen die klagen bij Connexxion hebben het gevoel niet gehoord te worden en hebben niet het gevoel dat er daadwerkelijk iets gaat veranderen. Het komt voor dat mensen helemaal geen klacht durven indienen, omdat ze uiteindelijk afhankelijk zijn.

Dit is allemaal het gevolg van marktwerking. De praktijk is dat Connexxion lokale vervoersbedrijven inschakelt. Daardoor is de regie van de rijksoverheid totaal verdwenen. Mijn fractie zou willen dat het ministerie weer direct verantwoordelijk wordt voor de kwaliteit van het gehandicaptenvervoer. En bij het aflopen van de gunning aan Connexxion neemt het ministerie wat ons betreft weer de verantwoordelijkheid en wordt het bovenregionaal vervoer niet meer aanbesteed. Hierdoor kan beter en directer worden toegezien op de kwaliteit en punctualiteit van het vervoer.

Iedereen hier zal de problemen van de mensen kennen. Om heel zeker te weten dat de staatssecretaris deze ook kent en tot zich door laat dringen, hebben wij een bloemlezing gemaakt van alle klachten die wij van de mensen hebben ontvangen. Ik krijg hier later graag een reactie van de staatssecretaris op.

Het kilometerbudget is veel gehandicapten, en ook de SP, een doorn in het oog. 750 km per jaar lijkt misschien veel, maar betekent feitelijk dat de gehandicapte vijf keer per jaar van Rotterdam naar Amsterdam en terug kan reizen. En 750 km is erg weinig in vergelijking met wat de gemiddelde Nederlander aan kilometers buiten het werkverkeer reist: 15.000 km!

De staatssecretaris vertrouwt erop dat de door Connexxion getroffen maatregelen de kwaliteit van het vervoer verder zullen verbeteren. Het is begrijpelijk dat zij het bedrijf daarvoor nog enige tijd geeft. Het contact voorziet in twee bonus-malusregelingen. Ik vraag me af of de staatssecretaris bereid is om dit bedrijf boetes op te leggen als die verbeteringen in de komende maanden uitblijven.

Ik overweeg om in tweede termijn een drietal moties in te dienen: een over een geldterugregeling bij vertraging, een over een onderzoek naar de afschaffing van het maximale kilometerbudget en een om ervoor te zorgen dat het telefoonnummer van Valys gratis wordt.

Tot slot overhandig ik de bloemlezing die wij hebben gemaakt van de klachten die bij ons zijn binnengekomen aan de voorzitter, de staatssecretaris en de woordvoerders.

□

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Voorzitter. Ik heb niet kunnen achterhalen voor de hoeveelste keer wij een debat voeren over het gehandicaptenvervoer in Nederland, maar ik heb echt het gevoel dat dit een overbodig spoeddebat is. Vanuit dit huis kunnen we er nu eenmaal niet voor zorgen dat er in dit land geen fouten worden gemaakt. Elke keer dat wij met een spoeddebat de suggestie wekken dat dit wel zo is, zorgen wij ervoor dat er minder vertrouwen komt in alle regelingen. Dat vind ik niet goed.

Ik zeg hiermee niet dat er in het bovenregionale gehandicaptenvervoer niets aan de hand is. Ook mij bereiken veel berichten van mensen, soms met vreselijke praktijkverhalen. De brief van de staatssecretaris van vorige week stelde me gerust, omdat ik daarin las dat zij een onderzoek heeft ingesteld naar deze berichten en dat een verbeterplan wordt opgesteld. Ik vermoed dat de zaken binnen een aantal maanden onder controle zijn; dat was drie jaar geleden ook het geval.

Er spelen drie zaken door elkaar heen. Ten eerste heerst er nog steeds grote boosheid bij de gebruikers van het bovenregionaal vervoer. Zij vinden het verschrikkelijk oneerlijk dat het aantal kilometers dat zij kunnen reizen, beperkt is. Dit speelt in alle klachten mee. Ten tweede is er verzet tegen de marktwerking. Er zijn nu eenmaal mensen in Nederland die denken dat een staatsbedrijf betere kwaliteit levert dan een privaat bedrijf. Ik herinner hen eraan dat de Belastingdienst het ook niet altijd geweldig doet. Ik betwijfel daarom of een staatsbedrijf betere kwaliteit levert. Ten derde zijn er klachten over de kwaliteit van het vervoer; daar gaat dit spoeddebat over. De combinatie van de drie genoemde zaken maakt het zoeken naar het probleem lastig. Ik heb geprobeerd om mij te beperken tot de kwaliteit van het vervoer.

De manier waarop mensen klachten kunnen indienen, moet veranderen. Zij kunnen dat niet eens per e-mail doen maar moeten een brief schrijven. Ik verzoek de staatssecretaris, er bij Connexxion op aan te dringen om dit makkelijker te maken. In ieder geval moet er bij de volgende aanbesteding in 2010 rekening mee worden gehouden.

Als na de aanbesteding van aanbieder wordt veranderd, zijn er steeds een halfjaar allerlei aanloopproblemen. Dit kan niet de bedoeling zijn van aanbesteding. Er moet meer aandacht komen voor het voorkomen

Van Miltenburg

van die aanloopp problemen, anders komen die elke drie jaar terug.

Ik kom bij het belangrijkste punt. Heel veel ritten gaan goed, een beperkt aantal ritten gaat heel erg fout. Het gaat vaak fouten bij de mensen bij wie je dat juist niet wilt, namelijk de mensen die niet met de trein kunnen reizen en echt aangewezen zijn op deze vorm van vervoer. Het gaat om lastige, onrendabele ritten. Het lijkt erop of het daarbij elke keer fout gaat. Niet alleen moet er aandacht zijn voor de hoeveelheid klachten, er moet ook een analyse worden gemaakt van de klachten. Hoe kun je voorkomen dat bedrijven de moeilijke ritten, bijvoorbeeld van Arnhem naar Leeuwarden, links laten liggen? Ik snap ook wel dat een regionale vervoerder geen zin heeft in zo'n rit op zaterdagavond, want dan moet hij vanuit Leeuwarden leeg terugrijden. Om dit probleem gaat het vanavond eigenlijk.

De **voorzitter**: Mevrouw Willemse voert vanavond niet alleen namens de fractie van het CDA maar ook namens die van de ChristenUnie het woord.

□

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Voorzitter. Voor de fracties van het CDA en de ChristenUnie staat in het gehandicaptenvervoer de klant centraal en is de vervoerder de dienstverlener. In de overeenkomst met Connexxion staat gedetailleerd vermeld waaraan het Valysvervoer moet voldoen. Hoe is het mogelijk dat dan toch een deel van de pashouders wordt geconfronteerd met forse problemen? Mensen worden niet op tijd gehaald en gebracht, zijn uren onderweg en zitten soms ook in het verkeerde voertuig. Dat is voor mensen die niet zelfstandig op pad kunnen gaan, een extra aanslag op het incasseringsvermogen. Juist voor deze doelgroepen, waarvoor wij propageren dat zij als ieder ander moeten kunnen deelnemen aan de samenleving, is naadloos aansluitend vervoer een must. Gelukkig gaat een groot deel van het gehandicaptenvervoer goed; ook dat mag gezegd worden.

Eigenlijk hoort het openbaar vervoer gewoon voor iedereen, dus ook voor de gehandicapte medeburger, volledig toegankelijk te zijn. Zolang dat niet zo is, moet het taxivervoer het volwaardige, kwalitatieve en klantvriendelijke alternatief zijn. De staatssecretaris heeft in juli de problemen onderkend en actie ondernomen; daarvoor dank. Inmiddels zijn wij een kwartaal verder. De centrale vraag is dan ook: hoe snel en op welke wijze worden de problemen opgelost? Daarover krijgen wij vandaag graag duidelijkheid van de staatssecretaris. Brieven en een maandelijks overleg zijn natuurlijk mooi, maar de klant wil graag dat de problemen worden opgelost. Een spoeddebat zoals wij dat vandaag houden, doet eigenlijk geen recht aan de belangrijkheid van het onderwerp voor de doelgroep.

Ik heb nog enkele vragen. Vele klachten hebben te maken met kwaliteitsaspecten van het vervoer. Zijn deze aspecten in het bestek opgenomen? In het contract met Connexxion zijn gedetailleerde afspraken gemaakt. Is daarin ook vastgelegd hoe de vervoerder afrekenbaar is als hij niet aan zijn verplichtingen voldoet?

Het is goed dat er in deze kabinetsperiode 20 mln. extra aan het bedrag is toegevoegd. Kan de staatssecretaris vandaag duidelijk maken hoe dit bedrag wordt ingezet? Heeft de staatssecretaris er op dit moment zicht

op of Connexxion voldoende greep heeft op de decentrale uitvoerders? Worden deze uitvoerders door Connexxion voldoende in staat gesteld om de juiste kwaliteit te leveren? Is er in de afgelopen periode sprake geweest van toezicht op de kwaliteit van de inspectie door Verkeer en Waterstaat?

Toegankelijk openbaar vervoer voor iedereen is natuurlijk de meest waardige oplossing voor de gehandicapte medemens. De afspraken daarover zijn helder. In 2010 zijn de bus en het streekvervoer aangepast. In 2030 de trein. Voorzitter, het is zo 2010. Hoe zorgt de staatssecretaris ervoor, in samenspraak met haar collega's van Verkeer en Waterstaat, dat dit ook werkelijkheid wordt?

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): U zei dat juist voor de doelgroep die gebruik maakt van Valys naadloos op elkaar aansluitend openbaar vervoer een must is. Hoe hard is dat voor u en wat betekent dit als de mensen die het betreft straks met het reguliere openbaar vervoer gaan?

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Ik heb gezegd dat het vervoer dat er nu is, naadloos op elkaar moet aansluiten. Het openbaar vervoer is nu voor een groot deel niet aangepast. Ik reis elke dag met de trein en zie hoe ontzettend omslachtig het is als mensen in de huidige situatie gebruik moeten maken van het openbaar vervoer. Wat er nu is aan aanvullend taxivervoer moet naadloos op elkaar aansluiten. Nu moeten mensen soms uren van tevoren al aanwezig zijn, om te zorgen dat zij op tijd de trein kunnen halen.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Wat is naadloos, tien minuten? Een kwartier? Kunt u mij dat uitleggen?

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Ik denk dat een kwartier acceptabel is, want ik sta zelf ook een kwartier van tevoren klaar. Voor iedere reiziger moet je ruimte nemen om op tijd op het perron te zijn. Maar het mag geen uren duren.

Mevrouw **Agema** (PVV): Voor u is een kwartier wachten misschien te doen, maar voor iemand in een rolstoel zit, het koud heeft en last heeft van zijn spieren omdat het regent, is een kwartier wachten veel en veel te lang. Begrijpt u dat?

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Natuurlijk begrijp ik dat, want ik sta heel vaak met die mensen samen op het perron en spreek hen dan aan. Hoe korter van tevoren, des te beter, maar men moet dan wel in alle redelijkheid op tijd op het perron kunnen zijn om de aansluiting die er nu nog is, mogelijk te maken. Een kwartier is dan acceptabel, zeker als de plaats overdekt is.

Mevrouw **Agema** (PVV): Zou u er, om de hele rompslomp te voorkomen, niet samen met mij voor willen pleiten om de limiet van 750 km per jaar voor een taxibusje op te heffen, zodat de mensen gewoon thuis worden opgehaald en afgezet?

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Voor zover dat nodig is krijgen de mensen vervoer van deur tot deur. Voor mensen die meer dan 750 km nodig hebben,

Willemse-van der Ploeg

is er ruimte tot ruim 2200 km. Dat zijn de lijnen die wij hebben uitgezet, en daar houden wij ons aan, tenzij blijkt dat het voor mensen onmogelijk is om op bepaalde plekken te komen. Daarover hebben mij echter geen signalen bereikt. Ik heb nu signalen ontvangen dat de tijden te lang zijn, dat het voertuig niet juist is en dat men te lang onderweg is.

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Ik begrijp de CDA-fractie niet helemaal meer. Aan de ene kant moet het openbaar vervoer geschikt worden gemaakt. Daarmee ben ik het helemaal eens. Er moet echter ook van deur tot deur worden vervoerd. Wat is voor u nu de ideale oplossing?

Weet u waarom de mensen zo lang onderweg zijn? Omdat zij de trein missen. Waarom missen zij de trein? Omdat Valys is vergeten door te geven dat de mensen op het station moeten worden geholpen. Wat gaan u en ik er in uw visie aan doen om dat in de toekomst te voorkomen?

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Dat is dus vandaag de vraag aan de staatssecretaris. Hoe kunnen wij ervoor zorgen dat de problemen die er nu zijn, op korte termijn worden opgelost? De staatssecretaris onderkent ze, de vervoerder heeft in een bericht toegegeven, die problemen eveneens te onderkennen. Dus de vraag is nu hoe wij binnen de huidige regeling ervoor kunnen zorgen dat de klachten fors gereduceerd worden. Als er duizenden mensen per dag worden vervoerd, zal er altijd wel ergens iets gebeuren, dat moeten wij voor lief nemen. Het zal nooit helemaal volmaakt zijn, maar het aantal klachten moet fors terug en daarop wil ik eerst het antwoord van de staatssecretaris horen.

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Ik heb wel wat vragen aan de staatssecretaris gesteld, maar niet bij interruptie. Ik stelde een vraag aan u, namelijk wat er volgens de CDA-fractie moet gebeuren om de kwaliteit van het gehandicaptenvervoer te verbeteren.

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Dat de klachten opgelost worden, liever vandaag dan morgen.

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Dus als er geen klachten meer binnenkomen – er zijn mensen die klachten hebben, maar niet durven te klagen – dan zijn voor de CDA-fractie alle problemen uit de wereld?

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Nee, natuurlijk moeten de mensen gewoon kunnen klagen. Maar eigenlijk moeten wij voorkomen dat zij moeten klagen. Daar gaat het om. Anders zijn wij al een stap of een slag te laat.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Voorzitter. Ik wil mij graag aansluiten bij de woorden van mevrouw Van Miltenburg. Ik baal er ontzettend van dat wij dit onderwerp eventjes in een spoeddebatje erdoor moeten frummelen en ik verwijt dat de fracties van de PVV en de SP ook. Ik vind dat tegenover de gebruikers van Valysvervoer, tegenover chronisch zieken en gehandicapten die zijn aangewezen op dit vervoer, bijna tot de categorie schoffering behoren. Hier wordt een ballon neergezet zonder

gasflesje. Wij lossen hier vanavond niet even het probleem op. Een spoeddebat is niet het middel om een zo indringend en zo groot probleem eens even rustig met elkaar door te akkeren en daarover van mening te wisselen met de staatssecretaris. Ik zal mijn drie minuten hier verder niet aan besteden, maar ik vind dat wij op deze manier het machtsinstrument van de 30 zetels echt misbruiken. Ik vind dit geen recht doen aan het onderwerp.

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Ik ken u wel langer dan vandaag en dat is misschien maar goed ook. Toch wil ik even aan u kwijt dat ik uw verwijt verre van mij werp. Ik ben degene geweest die in de procedurevergadering van onze commissie gevraagd heeft om een stand-van-zakenbrief rondom het gehandicaptenvervoer. Verwijt u mij nu niet dat wij hier zomaar wat doen. Wanneer een andere partij een spoeddebat aanvraagt omdat het probleem actueel is, dan staat niets in de weg aan het steunen van dat verzoek. Als u vindt dat wij dit spoeddebat niet hadden moeten houden, wat doet u hier dan?

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Met u in debat gaan, omdat ik nooit een debat uit de weg ga.

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): U had als PvdA-fractie ook eerder aan de bel kunnen trekken en om een brief vragen. Die brief lag er afgelopen week en naar aanleiding van de uitzending van Radar heeft de PVV-fractie een spoeddebat aangevraagd. Dat staat haar vrij, zo zijn de regels in dit huis.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Die heb ik ook onderschreven, maar ik vind het machtsmisbruik op dit moment en ik vind het vooral geen recht doen aan de gebruikers en het onderwerp. Ik herhaal wat ik net gezegd heb, dat spijt me, maar u vraagt daar ook om. Dit had in een gewoon AO gekund. Er lag een brief van de staatssecretaris. Daar had u om gevraagd in de procedurevergadering. U was ons voor, anders hadden wij erom gevraagd.

Mevrouw **Agema** (PVV): Gelukkig maar dat er ook mensen zijn die dit spoeddebat wel steunen, want weet u waar het nu om gaat? Het is natuurlijk altijd weer de PvdA-fractie die mooie praatjes houdt, maar de problemen en vooral de oplossing dan weer op de lange bank schuift. Vanavond kunnen wij hier een heleboel voorstellen doen en volgende week kunnen wij daar beslissingen over nemen. Dan is het een keer over met al die mensen die iedere keer weer in een verdomhoekje staan.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Mevrouw Agema, u maakt de mensen nu echt iets wijs. Op deze manier krijg je inderdaad een kloof tussen burger en politiek. Er is een afspraak gemaakt, het kabinet heeft – per handtekening van de staatssecretaris – in april een contract gesloten. Weet u wat contracten betekenen, mevrouw Agema? Dat twee partijen een overeenkomst aangaan en dat je daar een handtekening onder zet en dat die overeenkomst dan geldt. Waar wij het over moeten hebben, is over de vraag of die overeenkomst wordt uitgevoerd conform de regels die partijen met elkaar hebben afgesproken. Als u hier gaat staan verkopen dat wij even op een donderdagavond om acht uur de complete regeling van zo'n contract vol aangegane verplichtingen op de helling

Van Dijken

kunnen gooien en dat dan morgen voor iedereen de zon schijnt en de problemen uit de wereld zijn, dan verkoopt u lucht. En dat zouden politici niet moeten willen. U ook niet.

Mevrouw **Agema** (PVV): Ik ben zwaar verbijsterd en teleurgesteld door de houding van deze volksvertegenwoordiger van de PvdA. Eigenlijk heb ik er geen woorden voor. Wat doet zij hier eigenlijk nog vanavond? Waarschijnlijk interesseert het haar allemaal geen ene mallemoer.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): U moet de groeten hebben van Niels. Die was vanmiddag bij mij op visite. Wij hadden het over de kwaliteit van het openbaar vervoer en de problemen die mensen met een functiebeperking hebben bij het gebruik ervan. Dat is het belangrijkste onderwerp wat wij nu moeten bespreken. Wij lopen hartstikke achter bij het toegankelijk en bruikbaar maken van het openbaar vervoer voor mensen met een functiebeperking. Overigens zijn er meer zaken waar mensen met een handicap tegenaan lopen. Het betreft niet alleen zaken die onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van VWS vallen; deze zaken spelen kabinetsbreed.

Ik wil nu echter een aantal vragen aan de staatssecretaris stellen, maar eerst wil ik een compliment maken. Ik vind dat mensen met een handicap of een functiebeperking als gewoon burger deel moeten kunnen uitmaken van de samenleving. Zij moeten dus gebruik kunnen maken van alle openbare voorzieningen en dus ook van het openbaar vervoer. Dit is op dit moment niet het geval. Toch ben ik blij dat wij 20 mln. op het budget hebben bijgeplust. Hierdoor kan er in ieder geval een fatsoenlijker regeling, met kwaliteitseisen, worden uitgevoerd dan in het verleden. Dit hebben wij voor elkaar gekregen. Is het perfect? Nee. Zijn er een hoop klachten? Ja. Is er nog veel te wensen? Nou en of.

Ik kom terug op het openbaar vervoer. Destijds was er de prachtige motie-Van der Ham/Dijkzma. Daardoor kwam er 10 mln. voor Valys beschikbaar om de eerste problemen op te lossen. Dit geld is teruggegaan naar het ministerie van Verkeer en Waterstaat op voorwaarde dat het ingezet zou worden voor de verbetering van het openbaar vervoer en de toegankelijkheid ervan. Hoe is dit geld ingezet en welke verbeteringen zijn ermee tot stand gebracht? Mijns inziens is men over dit geld erg stil gebleven.

De huidige dienstverlening zal moeten verbeteren. Na de verruiming van het budget moet de doelgroep die is aangewezen op vervoer door Valys kunnen rekenen op fatsoenlijk vervoer. Hierover zal onze staatssecretaris, net als de Kamer, als een terriër waken. Het is niet alleen een verantwoordelijkheid van de staatssecretaris, maar ook de Kamer voelt die verantwoordelijkheid. In de gunningscriteria staat in feite wat wij graag wilden. Er wordt namelijk ook beoordeeld op kwaliteit, niet uitsluitend op de prijs. Er is een verhouding afgesproken van 30% prijs en 70% kwaliteit. Met dit extra budget zou de kwaliteitsruimte er nu moeten zijn. Toch horen wij nog te veel klachten. De staatssecretaris schrijft in haar brief dat zij, zo nodig en binnen de mogelijkheden die het contract biedt, maatregelen zal nemen wanneer zou blijken dat er op termijn geen verbetering zichtbaar werd. Over welke termijn heeft de staatssecretaris het? Binnen hoeveel tijd moeten de verbeteringen zichtbaar zijn? Welke verbete-

ringen vindt de staatssecretaris noodzakelijk? Verder is er een bonus-malussysteem. Behoort het daarbij tot de mogelijkheden om niet de malus bij Connexxion neer te leggen, maar de bonus bij de klant die niet heeft gekregen waarop hij recht had? Ik maak een vergelijking met het NS-systeem; levert u een slecht product, dan wordt er niet betaald.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Ik heb de uitzending van Radar gezien. Daarin hoorde ik u zeggen dat het aantal kilometers in de Valysregeling volgens u moet worden uitgebreid. Daarop komt u nu niet terug. Wilt u dit alsnog doen? U hebt namelijk niet alleen in de uitzending van Radar gezegd dat er te weinig kilometers zijn, maar u hebt dit eigenlijk in de Kamer ook al jarenlang gezegd. Ik had dus verwacht dat de fractie van de PvdA vandaag met voorstellen zou komen.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Daar komt 'ie dan. Die extra kilometers zaten inderdaad niet in de huidige aanbesteding. Ik heb altijd beweerd dat een systeem als Valys discriminerend is, en ik blijf dit beweren. Het is nodig, omdat mensen uitgesloten worden van de reguliere vervoersvormen die voor andere Nederlanders wel toegankelijk zijn. Hiervan trek ik helemaal niets in. U moet wel zorgvuldig zijn, want ik heb bij Radar gezegd dat ik vaststel dat bepaalde mensen ook aan het hoge persoonlijk kilometerbudget tekort komen. Het gaat daarbij met name om jonge gehandicapten met een normaal en actief sociaal leven. Daarnaast vind ik dat wij zouden moeten kijken naar het feit dat er ook kilometers niet worden gebruikt. Daarvoor zijn twee redenen. Mensen hebben kilometers aangevraagd met de gedachte: je weet maar nooit, ik heb tenminste de mogelijkheid om iets te doen als ik de kilometers aanvraag. Voorts hebben mensen na een paar beroerde ervaringen de moed opgegeven. Zij willen of durven niet eens meer. Ik zou heel graag zien dat bij de tussentijdse beoordeling van de klachten en het gebruik werd nagegaan of de groep die er doorheen schiet te definiëren is, uiteraard in samenhang met de kilometers die blijven liggen.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Ik hoor een prachtige analyse, maar ik hoor geen voorstellen. Ik vind dat uitermate teleurstellend van de fractie van de Partij van de Arbeid.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Welk concreet voorstel wilt u? Dat wij nu het contract openbreken? Weet u wat dat kost? Dat geld besteed ik echt liever aan mensen met een beperking en een vervoersbehoefte dan dat wij nu Connexxion een paar miljoen cadeau doen, omdat het contract nog geen half jaar bestaat en wij het willen openbreken.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Een nieuwe regeling naast Valys is ook een voorstel. Dan hebt u helemaal geen last van het openbreken van het contract. Ik verwacht een voorstel om iets anders te doen met het geld, voor mensen met een beperking die niet voldoende hebben aan Valys. Dat stelt mij zwaar teleur.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Dat begrijp ik, maar mijn voorstel is om mensen die last hebben gehad van vervoer dat niet adequaat is "de lol te gunnen", nee, het

Van Dijken

recht te gunnen om als een normale consument te worden behandeld. Een slecht product moeten wij niet betalen. Ik hoop dat dit kan binnen de mogelijkheden die de staatssecretaris aangeeft. Het lijkt mij echter niet zinnig om nu om een compleet nieuw systeem te vragen. Dat zou een beeld scheppen voor de gebruikers dat niet reëel is.

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Ik ken mevrouw Van Dijken als een voorvechter van toegankelijkheid voor gehandicapten, chronisch zieken en ouderen. Zij noemt het systeem van Valys discriminerend. Wil zij daar nog eens op ingaan? Zij heeft jarenlang het deeltaxivervoer op gemeenteniveau gesteund. Ik begrijp dat zij mijn motie steunt om bij vertraging geld terug te geven, zo iets als bij vertragingen bij de NS. De motie zal ik in tweede termijn indienen. Ik begrijp ook dat zij mijn motie ondersteunt om te onderzoeken of het maximale kilometerbudget afgeschaft kan worden. Dan zijn er meer mogelijkheden voor andere mensen om meer kilometers te krijgen.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Mevrouw Van Gijlswijk begrijpt een hele hoop waar ik niet met die woorden over heb gepraat. Ik zal de moties uiteraard bekijken en beoordelen. Als er moties worden ingediend, wacht ik sowieso altijd even af wat de staatssecretaris antwoordt.

Los daarvan is er de vergelijking die mevrouw Van Gijlswijk maakt tussen het gemeentelijke vervoer, het oude WVG-vervoer zal ik maar zeggen, en het bovenregionaal vervoer. Er is echter een heel groot verschil.

Mevrouw Agema combineerde zojuist even gemakkelijker bezoeken aan de dokter en de tandarts met de klachten over Valys. Dat is hartstikke onnozel. Het gaat om twee compleet gescheiden vervoersoorten. Bovenregionaal vervoer was en is nodig doordat men stomweg de trein niet in kan. Ik heb de afgelopen weken geprobeerd met een rollator de trein in te gaan. Je kunt met een rollator niet eens een zitplaats bereiken. Dat is ontoegankelijk openbaar vervoer, iets anders dan wanneer je van je huis niet naar de bushalte kunt.

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Toch denk ik dat de twee systemen, deeltaxivervoer en Valysvervoer, heel erg op elkaar lijken. Als mevrouw Van Dijken de bloemlezing van klachten die wij hebben gekregen leest, zullen die haar heel bekend voorkomen. Dezelfde klachten zijn er over het deeltaxivervoer.

Wij vragen in onze in te dienen motie om een onderzoek. Dat lijkt mij redelijk onschuldig. Wij willen graag afweten in hoeverre het maximale kilometerbudget kan worden afgeschaft. Ik hoopte op steun van mevrouw Van Dijken, want afgelopen maandag heeft zij in Radar nog gezegd dat zij bijzonder graag wil dat het aantal kilometers omhoog gaat. In dezelfde uitzending heeft zij gezegd dat dit zou kunnen betekenen dat andere mensen kilometers moeten inleveren. Ik zeg dit nu even in normale taal. Laten wij dat ook onderzoeken. Ik hoop dat wij dinsdag op de steun van mevrouw Van Dijken kunnen rekenen.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Ik heb de staatssecretaris gevraagd welke mogelijkheden zij heeft voor verbeteringen. Ik wacht het antwoord af. Daarna krijgt mevrouw Van Gijlswijk een reactie.

Mevrouw **Agema** (PVV): Ik ben nog even uitgedaagd over het bovenregionale vervoer. Hebben mensen met chronische ziektes en handicaps soms niet zulke complexe aandoeningen dat zij wel degelijk naar een ziekenhuis of een dokter in een andere plaats of een andere regio, soms zelfs helemaal aan de andere kant van het land, moeten?

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Wilt u dit spoeddebat gebruiken voor een uitleg door mij van het verschil tussen zittend ziekenvervoer, de regionale voorziening, de WVG-taxi en het Valysvervoer? Nee toch zeker!

Mevrouw **Agema** (PVV): Ik begrijp uw boze houding niet. U verweet mij dat ik het over regionale ritten zou hebben, terwijl het om bovenregionale ritten zou gaan. Ik heb het natuurlijk niet over regionale ritten. Ik heb het over mensen met complexe aandoeningen, die soms als zij bijvoorbeeld een posttraumatische dystrofie hebben en wonen in Amsterdam of Zaanstad, helemaal naar Groningen moeten. Daar gaat het om.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Het is inderdaad verschrikkelijk als je helemaal naar Groningen moet. Ik moet dat twee keer per week en ik vind het prachtig.

Wat is het probleem? Of het is iemand met een ziekte die in aanmerking komt voor zittend ziekenvervoer, en dan geldt dit hele verhaal niet, of het is iemand die net als ieder ander, weliswaar met een forse makke, gewoon vervoer naar een dokter moet regelen. Als het om structurele klachten gaat, als het om mensen met een chronische ziekte of een handicap gaat, dan hebben wij het over drie vervoersniveaus. Ik weet echt niet wat u met deze vraag bedoelt. Bezoek aan een ziekenhuis is geen sociaalrecreatief vervoer en valt dus helemaal niet onder Valys.

De vergadering wordt van 20.35 uur tot 20.45 uur geschorst.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Voorzitter. Ik begin met een paar algemene opmerkingen die verband houden met de vraag hoe het zit met de keuze voor Valys en Connexion, gekoppeld aan marktwerking. Daarna zal ik ingaan op de klachten over deze regeling die wij horen. Vervolgens ga ik in op de kwaliteit en het verband tussen kwaliteit en bestek. Dan zal ik aandacht besteden aan de verbeteringen die zijn aangebracht. Daarna zal ik ingaan op de afrekenbaarheid van Connexion, het omgaan met de PKB's en de vraag hoe het nu verder moet gaan.

Het beleid is, zoals ook al door vorige kabinetten uiteengezet is, gericht op het verbeteren van de toegang tot het openbaar vervoer voor gehandicapten. Daarnaast gaat het om aanvullende hulp voor gehandicapten zolang dit nog niet voor hen toegankelijk is. En laten wij ons, zo zeg ik maar meteen tegen de SP-fractie, niet al te veel illusies maken over de werking van systemen die onder de overheid vallen. Wij weten allemaal dat er grote problemen met het WVG-vervoer waren, terwijl dat niet bovenregionaal was. En er waren ook signalen dat het bovenregionale vervoer niet goed geregeld was. Met tussenstappen waarbij TraXX betrokken was, zijn wij uiteindelijk per 1 april met Valys gestart. Het uitgangspunt bij Valys is nog steeds, de mogelijkheden voor

Bussemaker

gehandicapt om met het openbaar vervoer te reizen verder te optimaliseren. Dit doen wij samen met het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Dat is verantwoordelijk voor het toegankelijk maken van het openbaar vervoer voor iedereen. Als het beschikbare geld gebruikt wordt om concrete verbeteringen tot stand te brengen in het openbaar vervoer, dan heeft dat uiteindelijk een veel beter, structureel effect dan alle mensen met een beperking onbeperkt taxivervoer bieden.

Dit is ook mijn antwoord op een vraag van mevrouw Agema hierover, het moet ons er allereerst om gaan om het openbaar vervoer zo goed mogelijk toegankelijk te maken. En inderdaad, er is nog wel het een en ander aan te verbeteren, maar het is wel een principiële keuze: iedereen moet zoveel mogelijk kunnen meedoen. Ik denk dat het voor de Kamer belangrijk is om hierover ook met de minister van Verkeer en Waterstaat te debatteren, want zijn ministerie is uiteindelijk verantwoordelijk voor het openbaar vervoer en dus ook voor het toegankelijk maken daarvan voor mensen met een handicap, mensen met "een lastig lichaam".

Bij Valys gaan wij uit van de mogelijkheden van gehandicapt om met de trein te reizen, in de wetenschap dat het openbaar vervoer nog niet voor iedereen toegankelijk is en dat het dit voor een kleine groep ook niet zal worden. Maar wij willen dat uiteindelijk ook mensen met een beperking gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Dit betekent dat je mensen die wél met de trein kunnen reizen, dit zoveel mogelijk moet laten doen. Dit verklaart ook meteen het verschil tussen mensen die een vergoeding krijgen voor een beperkt aantal kilometers, en degenen die een groter aantal kilometers met vergoeding kunnen reizen. Dit heeft alles te maken met de alternatieven die men heeft, met name bij het gebruik van het openbaar vervoer.

Mevrouw **Agema** (PVV): Natuurlijk ben ik het met u eens dat het openbaar vervoer toegankelijk moet zijn voor mensen met een handicap. Maar wat mij zo tegen de borst stuit, is dat bijvoorbeeld Argonaut als instantie voor de indicatiestelling tegen chronisch zieken en gehandicapt zegt: "Ook als u geen armen en benen meer hebt, kunt u nog steeds met het openbaar vervoer reizen." Laten wij nu in dit fatsoenlijke land afspreken dat mensen die chronisch ziek of gehandicapt zijn, te allen tijde de mogelijkheid moeten hebben om thuis opgehaald en weer teruggebracht te worden. U wilt dat zij in eerste instantie altijd van het openbaar vervoer gebruik maken.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik snap uw opmerking niet zo goed. Wij hebben al heel vaak debatten over langdurige zorg gehad, en ook over de kosten van deze voorzieningen. En natuurlijk, wij willen dat iedereen kan participeren in de samenleving, maar wel door gebruik te maken van voorzieningen die voor zoveel mogelijk mensen bestemd zijn en die geen onnodige kosten met zich meebrengen. U kunt uw energie beter steken in het bereikbaar maken van het openbaar vervoer, dat lijkt mij veel belangrijker dan nu de discussie voeren om maar onbeperkt alle vervoer op basis van taxivergoedingen open te stellen. Dat is echt een onbegaanbare weg. U bent ook degene die bij debatten zegt dat wij van burgers niet mogen vragen om steeds meer belasting te betalen. U wilt dat het geld goed wordt besteed, dat

heeft u een- en andermaal gezegd. Dat doen wij dus met deze regeling.

Mevrouw **Agema** (PVV): Ik begrijp uit de woorden van de staatssecretaris dat het gewoon een centenkwestie is. U wilt de centen in uw zak houden. Bij dit onderwerp ben ik dat totaal niet met u eens. Ik zou liever zien dat het kabinet geen geld uitgeeft aan inburgeringscursussen, generaal pardon enzovoort, in plaats van dat chronisch zieken en gehandicapt in het openbaar vervoer ...

De **voorzitter**: Ik had u gevraagd kort te zijn, anders begint iedereen aan een tweede termijn. Het is een spoeddebat.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Mevrouw Agema moet wel luisteren naar mijn antwoorden. Ik heb gezegd dat mensen mee moeten kunnen doen en zich moeten kunnen verplaatsen. Daarbij maak ik een onderscheid tussen mensen met een standaard-pkb die gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer, en mensen die er geen gebruik van kunnen maken. Zij krijgen een hoog pkb. Wel moeten wij ervoor zorgen dat wij bij de besteding goed met deze middelen omgaan, net zo goed als bij de bestedingen van de middelen voor het openbaar vervoer. Volgens mij heeft ook mevrouw Agema daarvoor gewaarschuwd. Over al die andere punten moeten wij maar niet in discussie gaan, die lijken mij buiten de orde van deze vergadering. Wij zullen het er niet gemakkelijk over eens worden.

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): De staatssecretaris sprak over de 3% van de mensen die een hoger kilometerbudget krijgen omdat zij niet in het openbaar vervoer kunnen. Zijn die indicaties daarvoor zo streng? Een mevrouw meldt ons dat haar moeder gehandicapt is, in Amsterdam woont en met een rollator loopt. Zij kan niet naar Maastricht, omdat zij niet de trein in kan en niet alleen kan reizen. Toch heeft deze mevrouw geen recht op 2250 km per jaar. Is die indicatie dan zo streng? Hoe kunnen wij ervoor zorgen dat bijvoorbeeld deze mevrouw toch naar Maastricht kan om haar dochter te bezoeken?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik kan bij dit debat niet ingaan op individuele gevallen, want ik ken de situatie niet precies. Wel kan ik zeggen dat de indicatiestelling objectief en rechtvaardig plaatsvindt. Dat gebeurt door een professionele, onafhankelijke organisatie, genaamd Argonaut Advies. Die heeft de criteria die voor het hoog-pkb worden gesteld, uitgewerkt in een transparant en openbaar protocol. Dat willen wij ook bij andere indicatiestellingen bij langdurige zorg. Wij willen dat je overal dezelfde indicatie krijgt en dat het niet uitmaakt of je in Maastricht of Groningen woont. Dat betekent noodzakelijkerwijs dat wij daarin streng en rechtvaardig moeten zijn. Overigens, als iemand het niet eens is met die indicatie, en dat geldt misschien ook voor het geval waarmee mevrouw Van Gijlswijk komt, kan hij altijd in beroep gaan tegen de beslissing die Argonaut heeft genomen. In de commissie voor de bezwaarschriften zit onder anderen een arts. De betrokkene heeft dus wel degelijk een manier om dat via bezwaar ter discussie te stellen.

Bussemaker

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Natuurlijk is de rechtsbescherming goed geregeld, anders zou dat niet best zijn. Wij voeren al langer de discussie over indicatiestellingen, ook op andere terreinen. Mij is ter ore gekomen dat die indicatiestelling bij dit vervoer ook telefonisch gaat. Dat is vreemd, want hoe kan een arts door de telefoon zien wat voor beperkingen iemand heeft? Daar wil ik graag een reactie op.

Ik heb begrepen dat de indicatiestelling en dat protocol, dat de staatssecretaris streng en rechtvaardig noemt, zijn gebaseerd op richtlijnen vanuit haar ministerie. Kennelijk zijn die richtlijnen zeer streng. Ik begrijp dat de staatssecretaris niet kan ingaan op individuele situaties, maar dan verneem ik graag een algemene reactie.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Wij praten vaker over indicaties. Ik vind dat er zo weinig mogelijk bureaucratie moet zijn, terwijl de uitvoering zo dicht mogelijk bij de mensen moet liggen. Tegelijkertijd moet het wel objectief en zorgvuldig. Daar is niets op tegen, als dat ook met een telefonische indicatie kan. Hetzelfde debat voeren wij bij de Wmo: prima als het telefonisch kan bij standaardproblemen, maar als je het vermoeden hebt dat er meer aan de hand is, moet er altijd de mogelijkheid van een huisbezoek zijn. Maar ook dat hoeft weer niet in algemene zin, want dan krijg ik hier te horen dat ik een enorme bureaucratie opbouw. Zo simpel als verantwoord is, en waar telefonisch niet verantwoord is, is het heel legitiem om een huisbezoek af te leggen.

Met de Kamer en de gebruikersorganisaties ben ik nog niet tevreden over de uitvoering van Valysvervoer op dit moment. Natuurlijk zijn aanloopp problemen nooit helemaal te vermijden, hoe goed de voorbereiding ook was. Maar de problemen waarmee wij nu te maken hebben, zijn in zekere zin aanloopp problemen die moeten worden opgelost. Wij moeten niet onmiddellijk de conclusie trekken dat alles maar weer helemaal anders moet, want dat zou wel eens het minst in het belang van cliënten kunnen zijn. Connexion heeft de uitvoering pas per 1 april jongstleden van Valys overgenomen. Natuurlijk kan in een aanlooperperiode wel eens wat mis gaan. Er zijn klachten, maar niet alle zijn gegrond. Een aantal klachten over het combineren van ritten – los van de reisduur – leidt mij tot de volgende reactie. Er moeten wel ritten gecombineerd kunnen worden. Door dat combinatievervoer is het namelijk ook mogelijk om met het beschikbare budget zoveel mogelijk kilometers te betalen. Maar ik heb te veel klachten gezien in de afgelopen maanden. Het aantal klachten lag tussen de 1300 en de 1800 per maand. Daarvan is ruim de helft gegrond. Op zo'n 67.000 tot 71.000 ritten per maand is dat zo'n 1%. Niet iedereen dient een klacht in, dat realiseer ik mij; het kan en moet beter. Sommige klachten zijn minder ernstig, andere klachten kunnen zeer ernstig zijn, met nare gevolgen voor de mensen om wie het gaat. Het gaat de afgelopen maanden gewoon niet goed genoeg. Maar wij moeten de andere kant niet vergeten: wij moeten niet doen alsof bij alle reizen van alles mis gaat. Er zijn wel degelijk heel goede signalen als het gaat om het vervoer door Connexion.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Ik begrijp dat er aanloopp problemen zijn. Als hier nieuwe Kamerleden komen, hebben die ook even tijd nodig om te wennen. Wij besteden dit vervoer voor drie jaar aan. Het is nu aan

een andere vervoerder gegund dan de vorige keer, en het is niet ondenkbaar dat de volgende keer weer een andere vervoerder in beeld komt. Dat is immers het idee achter aanbesteden. Het kan toch niet zo zijn dat wij elke periode van drie jaar een half jaar te maken hebben met aanloopp problemen? Ik weet dat dat wel zo is, want ik heb drie jaar geleden deze debatten ook gevoerd, en ik vermoed dat ik ze over drie jaar weer voer, tenzij u nu een bevredigend antwoord geeft. Misschien een langere periode, eerst die bussen kopen voordat de vervoerder gaat rijden, of iets dergelijks. Wat leert u hiervan?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Beleid maken zou een doorlopend proces van leren moeten zijn. Men kan van deze aanbesteding ook leren hoe men het bestek vormgeeft, waar men op let, wat men belangrijk vindt, of men andere accenten legt. Ik zal daarop straks uitgebreider terugkomen. Ook die discussie voeren wij niet alleen hier, maar ook bij de bespreking van de Wmo. Zo leren wethouders nu dat men niet alleen technisch correct kan aanbesteden, maar ook wel degelijk politiek inhoudelijk. Dat geldt natuurlijk ook bij deze aanbesteding, die wij zelf doen. Als het goed gaat, kan men zo'n contract driemaal een jaar verlengen. Men moet dus kijken hoe men op basis van maatwerk kan leren van een aanbestedingsprocedure. Dat geldt wat mij betreft niet alleen voor Valys, maar voor alle aanbestedingsprocedures die wij voeren.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Is de staatssecretaris het met mij eens dat de cliënten er in principe niets van moeten ondervinden als men aanbesteedt, in ieder geval geen nadeel, en dat het niet normaal is dat zij dat nadeel ondervinden? Gaat de staatssecretaris bij de volgende aanbesteding specifiek aandacht vragen voor die aansluiting?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ja, dat is goed mogelijk, maar die aanbesteding vindt pas plaats in 2010. Bij die nieuwe aanbesteding wil ik opnieuw bekijken wat wij kunnen leren op basis van deze aanbesteding en hoe zich dit heeft ontwikkeld, en hoe wij dit een volgende keer nog beter kunnen doen. Daarin kan men kijken naar de prijs-kwaliteitverhouding, maar ook naar specifieke normen voor de overgang, mocht het een andere aanbieder zijn. Ja, dat kan, maar zullen wij dat debat voeren wanneer wij echt weten wat wij kunnen leren van de manier waarop het met Connexion is gegaan en die nieuwe aanbesteding in 2010 aan de orde is?

Mevrouw **Agema** (PVV): Waar worden die 1300 tot 1800 klachten per maand neergelegd? Wat die combinatie-ritten betreft, vindt de staatssecretaris het acceptabel dat een mijnheer die 's nachts in Arnhem wordt opgehaald over Lelystad gaat omdat daar nog iemand wordt afgezet, voor hij daarna naar Groningen wordt gebracht?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Wat de eerste vraag betreft, ook mevrouw Van Gijlswijk en anderen hebben gevraagd of er een landelijke klachtenregeling is. Ja, die is er bij Valys. Mensen kunnen een klacht voorleggen aan de vervoerder. Connexion bekijkt dan of die klacht gegrond of ongegrond is. Vervolgens kan de pashouder de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Taxivervoer als hij niet tevreden is. Die doet een bindende uitspraak. Kortom, er bestaat een landelijke

Bussemaker

regeling voor klachten. Op de tweede vraag zal ik dadelijk in algemene zin ingaan want die heeft betrekking op de afspraak met Connexxion dat de duur van een rit niet langer mag zijn dan maximaal tweemaal de normale reistijd. Dit kan wel gepaard gaan met combinaties. Ik denk dat mevrouw Agema de eerste zou zijn die hier de volgende keer zou zeggen dat het belachelijk is als al die ritten zonder combinatie zouden worden verricht en zou wijzen op de financiële consequenties die daaraan verbonden zouden zijn. Ook bij het gewone vervoer, bijvoorbeeld bij taxi's en treintaxi's, is het helemaal niet raar om te combineren, maar het moet wel binnen redelijke grenzen gebeuren. Precies over die grenzen hebben wij goede afspraken gemaakt met Connexxion.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Het is een vervangend openbaarvervoersysteem, heb ik al eerder aangegeven, dus combineren zijn logisch. Mevrouw Agema heeft een voorbeeld genoemd en in het programma Radar is het voorbeeld genoemd van de familie die in Arnhem bij Rieu is geweest. Ik maak daar verder geen opmerkingen over. Als daar sprake is van overmacht waardoor de taxibus te laat komt en als mensen niet om elf uur worden opgehaald, maar pas 's nachts om twee uur, dan wil ik dat in de kennelijke ruimte die de staatssecretaris ziet om met Connexxion te overleggen, wordt gezegd dat die drie families geen extra last hoeven te hebben van de overmachtsituatie bij de vervoerder. Op dat moment gaan er drie separate vervoerders op weg en komen mensen niet om half vijf 's nachts thuis, maar om drie uur en dat is al waardeloos genoeg.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik zal daar zo op terugkomen, maar wel in algemene zin. Het lijkt mij niet juist om op individuele voorbeelden in te gaan, maar wel op de afspraken die wij met Connexxion hebben gemaakt, juist bij de aanbesteding waarover ik net heb gesproken, waarbij wij zo de nadruk hebben gelegd op de kwaliteit; niet op de prijs, maar op de kwaliteit in een verhouding 30:70. Ik vraag en eis dus ook van Connexxion dat het bedrijf zich houdt aan die afspraken die het in de aanbesteding over kwaliteit gemaakt heeft. Ik zal daar later een paar voorbeelden van geven.

Ik was nog bezig met de klachten. In juli was Connexxion drie maanden bezig en toen zag ik echt nog te weinig verbetering na de eerste aanloopperiode. Daarom hebben wij ook tweeënhalve maand geleden vanuit het ministerie aan Connexxion gevraagd om in nauwe samenspraak met de gebruikersorganisaties onderzoek te doen naar de aard en de oorzaak van de klachten en om daar maatregelen tegen te nemen. Connexxion heeft dat gedaan. Het resultaat daarvan is in augustus niet alleen met mijn ambtenaren maar ook met de gebruikersorganisaties besproken. Die hebben positief gereageerd op de maatregelen die Connexxion heeft genomen. Bovendien zijn er ook goede afspraken gemaakt tussen Connexxion en de gebruikersorganisaties over het snel doorgeven en signaleren van klachten en problemen. In mijn brief van 4 oktober heb ik de Kamer over onderdelen hiervan uitgebreid geïnformeerd.

Ik zal nu nader ingaan op de kwaliteitseisen die wij geformuleerd hebben in het kader van het bestek. In het contract dat met Connexxion is afgesloten, is een lange lijst van eisen opgenomen waaraan het vervoer moet voldoen. De Kamer kent ze uit het zeer uitgebreide

bestek dat vorig jaar bij de aanbesteding is gehanteerd en toentertijd door de vorige staatssecretaris aan de Kamer is voorgelegd. Ik noem er een paar. Er is vastgelegd dat mensen tussen een kwartier voor en een kwartier na de afgesproken tijd moeten worden opgehaald. Zo gelden er bij prioritaire ritten, dus bijvoorbeeld bij een begrafenis of bij een huwelijk, strikte eisen voor het tijdstip waarop de pashouder op zijn bestemming arriveert. De duur van de rit mag niet langer zijn dan maximaal tweemaal de normale reistijd volgens de snelste route met bij lange ritten een maximum van twee uur extra. Lange ritten mogen dus nooit langer dan twee uur extra duren. Verder is afgesproken dat ritten gecombineerd mogen worden uitgevoerd, maar ook dan geldt uiteraard de contractueel vastgelegde maximale reisduur. Ik refereerde daar zojuist al aan naar aanleiding van een interruptie van mevrouw Van Dijken. Er zijn eisen gesteld aan de voertuigen en aan de opleiding van de chauffeurs. Er zijn bepalingen afgesproken over hoe lang van tevoren een rit geboekt kan worden, welke bagage meegenomen kan worden en in welke gevallen dat bij de ritboeking moet worden vermeld. En er is ook afgesproken dat er een klachtenprocedure moet zijn. Zo zijn er nog meer afspraken, maar dit zijn een aantal van die aspecten die ook juist met die aandacht voor de kwaliteit en het benadrukken daarvan in de afspraken met Connexxion zijn opgenomen. Juist omdat kwaliteit zo'n belangrijk criterium was bij de gunning en bij het afsluiten van het contract is er ook een bonus-malusregeling afgesproken die gerelateerd is aan het aantal gegronde klachten over het op tijd ophalen van mensen en aan de uitkomsten van het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek.

Nu dit de bepalingen zijn, is de volgende vraag welke maatregelen Connexxion heeft genomen om de gesignaleerde klachten weg te nemen. Verschillende woordvoerders hebben daar vragen over gesteld. De belangrijkste klachten over de uitvoering van Valys waren de stiptheid waarmee de ritten worden uitgevoerd, de duur van de ritten waarbij er een relatie is met de mate waarin ritten gecombineerd worden en het inzetten van al dan niet een juist voertuig. Ook van die klachten zijn verschillende voorbeelden gegeven.

Connexxion heeft nu een aantal maatregelen genomen om deze klachten weg te nemen. Prioritaire ritten, bijvoorbeeld naar een huwelijk of begrafenis, worden extra zichtbaar in de boeking en in de vervoersplanning weergegeven. De kwaliteit van de rituitvoeringen wordt wettelijk met de individuele vervoerders besproken. Vervoerders worden ondersteund bij het maken van een vervoersprognose en de daarbij behorende capaciteit, zodat tijdig extra voertuigen besteld kunnen worden. Connexxion heeft toegezegd, vervoerders actief aan te spreken als zij hun vervoersplanningen zodanig krap inrichten dat er risico's op overschrijding van de vervoervoorwaarden kunnen ontstaan.

In een aantal regio's zijn aanvullend een aantal andere vervoerders gecontracteerd en is er extra personeel aangetrokken. En, zeg ik in de richting van mevrouw Van Miltenburg, Connexxion heeft de klachtenprocedure aangescherpt. Klachten worden direct aan de vervoerder voorgelegd en bij herhaalde klachten wordt de eerstvolgende rit van de pashouder extra gevolgd. Gebruikersorganisaties kunnen klachten direct via de e-mail aan Connexxion doorgeven. Kortom, er zijn met Connexxion een heleboel afspraken gemaakt over de wijze waarop

Bussemaker

het bedrijf gesignaleerde klachten weg moet nemen. En laat duidelijk zijn dat ik met de Kamer vind dat er sprake was van te veel klachten en dat er ook nog veel te verbeteren valt om die klachten weg te nemen.

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Ik begrijp dat u druk hebt uitgeoefend op Connexxion om maatregelen te nemen. Wij zullen zien of dat alle problemen oplost. Als na verloop van tijd blijkt dat er nog steeds problemen zijn, is het dan mogelijk om Connexxion een boete op te leggen? Provinciale bestuurders kunnen regionaal openbaar vervoer ook boetes opleggen als men niet volgens de dienstregeling rijdt.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik kan Connexxion niet verplichten om voor een rit geen of een lagere vergoeding van de pashouder te vragen als een rit niet goed is verlopen. Dat is geen onderdeel van het bestek. Wel kan ik nagaan of het een plaats kan krijgen in het nieuwe bestek, want ik vind dit voorstel wel sympathiek. Het huidige bestek kan ik echter niet zomaar openbreken. Het zal overigens in de praktijk ook niet gemakkelijk zijn, vast te stellen wanneer iemand voor een dergelijke vergoeding in aanmerking komt.

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Dit is een antwoord op een andere vraag die ik ook heb gesteld. Als Arriva in Groningen niet op tijd rijdt, moet het bedrijf van de provincie een boete betalen totdat de treinen wel op tijd rijden en het bedrijf zijn contractuele verplichtingen nakomt.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dat kan. Wij kennen zo'n bonus-malusregeling. Er zijn afspraken gemaakt over de kwaliteit waaraan het vervoer moet voldoen. De bonus-malusregeling is verbonden aan het aantal klachten – dus de klanttevredenheid – en het percentage ritten dat op tijd begonnen is. Daarnaast kan ik Connexxion vragen het contract met de vervoerder op te zeggen als deze niet in overeenstemming met de gemaakte afspraken handelt. Als wij uit een regio een meer dan evenredig aantal klachten krijgen, kan het contract met de desbetreffende vervoerder worden opgezegd. Die mogelijkheid zullen wij waar nodig benutten. Maar ik stel ook vast dat er op mijn initiatief met Connexxion afspraken zijn gemaakt en dat als gevolg daarvan verbeteringen zijn opgetreden. Wij zullen scherp in de gaten houden of Connexxion voldoet aan de kwaliteitseisen die tijdens de aanbesteding zijn gesteld.

Mevrouw **Agema** (PVV): Hoe gaat de staatssecretaris ervoor zorgen dat al die mensen die uit angst voor represailles geen klacht durven in te dienen toch ergens terecht kunnen?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik heb geen signalen dat mensen uit angst voor represailles geen klacht indienen.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Wat vindt u van de suggestie om in plaats van een boete op te leggen aan Connexxion een positieve prikkel in te bouwen en de klanten schadeloos te stellen? De problemen liggen vaak bij de vervoerders zelf en die zouden dat dan moeten betalen. Als Connexxion de ruimte krijgt om slecht functionerende onderaannemers eruit te donderen, moet

het bedrijf ook kunnen zeggen: als jullie het werk niet goed doen, krijgen jullie niet betaald.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dat kan momenteel niet, want dan zouden wij het bestek moeten openbreken. Het is overigens wel een sympathieke gedachte om de vervoerder de cliënt te laten betalen als hij in gebreke blijft.

De **voorzitter**: Ik constateer dat er veel geïnterrumped wordt en dat veel vragen uit eerste termijn worden herhaald. De staatssecretaris heeft nog niet de gelegenheid gehad om die vragen te beantwoorden. Verder constateer ik dat velen van mening zijn dat het onplezierig om 's avonds laat op donkere perrons te staan. Laten wij onszelf dus enige discipline opbrengen en niet eindeloos interrumpen. De staatssecretaris moet de kans krijgen om te antwoorden.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik ga verder met de andere maatregelen die we nog kunnen nemen met betrekking tot de afrekenbaarheid. Zo is er de bonus-malusregeling: als Connexxion zeer ernstig tekortschiet in de uitvoering van het Valysvervoer, kunnen wij de betaling opschorten; in het uiterste geval kan de overeenkomst worden ontbonden. Iedereen begrijpt dat dan de feiten absoluut duidelijk moeten zijn en dat de aanbieder de kans moet hebben gehad om het vervoer te verbeteren; er moet dus heel wat aan voorafgaan. Bovendien moeten dan nieuwe aanbestedingen worden gestart en daarbij zijn de mensen om wie het allemaal gaat, ook niet onmiddellijk gebaat. Dit is dus een noodmiddel voor als het duidelijk niet goed gaat, maar je moet daar voorzichtig mee zijn. Ik denk dat de beste garantie is dat er een nieuwe aanbestedingsronde komt in 2010 en dat ook Connexxion daar zijn best voor moet doen. We zullen nauwlettend in de gaten houden hoe het met de afspraken gaat.

Nu het persoonsgebonden kilometerbudget, het pkb. Ik denk dat het Valysstelsel erop is gericht om zo veel mogelijk mensen in staat te stellen om zich te verplaatsen, onder de voorwaarde dat dit zo veel mogelijk gebeurt met de mogelijkheden die het openbaar vervoer biedt. Zo lang het openbaar vervoer nog onvoldoende toegankelijk is, is Valys een aanvullende faciliteit. Een deel van de doelgroep van Valys kan ook niet met begeleiding met de trein reizen. Voor hen zijn die 750 taxikilometers echt te weinig en is het maximum dus ook veel hoger: in 2007 is dat 2250 km. Het hoog-pkb kan ook zoveel hoger zijn, omdat de groep die dit aantal kilometers nodig heeft, beperkt in omvang is: alleen mensen die om medische of ergonomische redenen ook niet met assistentie of begeleiding met de trein kunnen reizen, komen hiervoor in aanmerking. De reisbehoefte van een pashouder of de afstand tot een station speelt geen rol. Omdat ik vind dat het openbaar vervoer voor iedereen toegankelijk moet zijn en het wenselijk is dat mensen niet geïsoleerd reizen, maar zo veel mogelijk geïntegreerd en samen met andere burgers, moeten wij het openbaar vervoer verder verbeteren. Tegen de fracties van de PVV en de SP zeg ik dan ook dat ik geen voorstander ben van het loslaten van de kilometerlimiet, want dat is nu juist een wezenlijk onderdeel van het Valysstelsel. Het is immers ook bij een gelimiteerd budget van 56 mln. noodzakelijk om het gebruik van dit vervoer beheersbaar te houden; het is geen openeinde-

Bussemaker

regeling met onbeperkt taxivervoer. Ik zeg dit ondanks het feit dat wij dit jaar het budget met 20 mln. hebben verhoogd. Ook in die wetenschap moeten wij besteden wat nodig is om mensen deel te laten nemen aan het openbaar vervoer en zich te kunnen verplaatsen. Maar het geld groeit niet tot in de hemel, dus wij moeten hierop letten en het moet zorgvuldig gebeuren.

Ik vind het verder belangrijk om te constateren dat wij met de huidige hoogte van de pkb's, de 750 respectievelijk 2250 km, in belangrijke mate tegemoetkomen aan de reisbehoefte van de pashouders. Zo heeft in 2006 slechts 3,8% van de laag-pkb'ers en 2,6% van de hoog-pkb'ers zijn kilometerbudget volledig gebruikt. Dat zijn voor mij signalen om aan te nemen dat dit budget voldoende is.

Mevrouw Willemsen vroeg mij hoe ik in samenspraak met de collega's van Verkeer en Waterstaat de toegankelijkheid van het openbaar vervoer ga verbeteren. Dit is allereerst een vraag die aan de minister en staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat moet worden gesteld, want zij zijn verantwoordelijk voor het openbaar vervoer en de toegankelijkheidsverbetering. Voor het spoorvervoer heeft de minister de directe verantwoordelijkheid, voor het stads- en streekvervoer zijn de decentrale OV-autoriteiten de eerst verantwoordelijken.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Is de staatssecretaris geen coördinerend bewindspersoon gehandicaptenbeleid?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dat ben ik inderdaad.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Wat doet zij vanuit die positie om te bevorderen dat het goed gaat bij Verkeer en Waterstaat?

Staatssecretaris **Bussemaker**: De betrokken organisaties weten dat ik coördinerend bewindspersoon ben. Ik zal met alle plezier mijn collega's aanspreken op hun verantwoordelijkheid. Op basis van mijn ervaring als Kamerlid weet ik echter dat het beter werkt als de direct verantwoordelijke bewindspersoon ergens op wordt aangesproken door de Kamer. Dit kan worden beschouwd als een open uitnodiging om het debat met de bewindspersonen van Verkeer en Waterstaat te voeren. Natuurlijk zal ik hen graag aanspreken op het nemen van hun verantwoordelijkheid. De Kamer weet echter dat het heel goed zou zijn als dit onderwerp bij een debat over Verkeer en Waterstaat aan de orde zou komen, zodat de discussie over gehandicapten en openbaar vervoer ook met mijn collega's uit het kabinet wordt gevoerd. Ik ben daartoe zeer gaarne bereid en zal signalen doorgeven. De 10 mln. uit de motie of het amendement van de leden Dijkema en Van der Ham die naar Verkeer en Waterstaat is gegaan, is besteed aan het toegankelijker maken van het openbaar vervoer. Wat er precies mee is gebeurd, zal ik aan mijn collega's van Verkeer en Waterstaat vragen. Ik ben graag bereid de Kamer daarover te rapporteren, misschien wel mede namens hen, zodat het debat zo snel mogelijk met de direct betrokkenen kan worden gevoerd.

Mevrouw Willemsen-van der Ploeg heeft gevraagd waaraan de extra 20 mln. uit de Voorjaarsnota 2007 worden besteed. Dit geld is toegevoegd aan het budget voor het bovenregionaal vervoer. Het is nodig om de snelle groei van Valys de komende jaren op te vangen.

Mevrouw Willemsen-van der Ploeg heeft ook gevraagd of Connexxion voldoende grip heeft op de decentrale uitvoerders. Connexxion heeft met alle vervoerders een contract afgesloten. In deze contracten zijn de eisen die ik aan Connexxion stel, een-op-een overgenomen. Connexxion monitort dagelijks de uitvoering van het Valysvervoer en spreekt zo nodig vervoerders aan als hun prestaties onder de maat zijn. Als wij uit bepaalde regio's specifieke klachten krijgen over vervoerders, dan kunnen wij Connexxion vragen om het contract te beëindigen.

Mevrouw **Willemsen-van der Ploeg** (CDA): Hoe verhoudt die extra 20 mln. zich tot de onderuitputting? Het bedrag wordt niet opgemaakt omdat heel weinig mensen het volledige kilometeraantal nodig hebben.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Het gaat om twee verschillende zaken. Die 20 mln. extra heeft vooral te maken met de grote groei van het aantal pashouders, die met recht gebruik kunnen maken van Valys. In 2004 waren het er 41.000, in 2006 meer dan 125.000. Die 20 mln. is nodig om die groei op te vangen. Het zou kunnen dat het bedrag voor dit jaar nog niet helemaal gebruikt wordt, maar met het oog op de voortgaande groei zijn de extra middelen echt nodig.

Hoe nu verder? Op basis van de genomen maatregelen vertrouw ik erop dat Connexxion zich maximaal inspant om de kwaliteit van het Valysvervoer te verbeteren. Laat dit debat nogmaals een signaal voor Connexxion zijn dat wij het de komende tijd met zeer grote precisie zullen volgen. Dit neemt niet weg dat ik resultaten wil zien. Ik blijf de uitvoering en de ontwikkeling van de kwaliteit zeer nauwlettend volgen en dat geldt ook voor de gebruikersorganisaties. Maandelijks bespreken wij de voortgang, de verbeteringen, de klachtcijfers, signalen uit specifieke regio's enzovoorts. Wij houden de vinger aan de pols, zodat wij niet pas na een halfjaar of op grond van alarmerende krantenberichten verrast worden door cijfers die wij ook anderszins hadden kunnen weten. Mocht toch blijken dat geen verbetering optreedt, dan zal ik binnen mijn mogelijkheden maatregelen treffen. Zover ben ik nu nog niet, maar ik zit erbovenop. Ik zal de Kamer in december een brief sturen over de hoogte van de pkb's voor 2008. Bij die gelegenheid zal ik de Kamer ook informeren over hoe het dan staat met de verbetering van de kwaliteit van de uitvoering. De uitvoering van het vervoer door Valys zal dan al substantieel verbeterd moeten zijn op basis van de afspraken die wij eerder dit jaar hebben gemaakt. Dit neemt niet weg dat er dan nog wel klachten zullen zijn over individuele ritten. Wij blijven dit echter maandelijks volgen, zodat wij heel goed weten waar de klachten zich voordoen, hoe terecht zij zijn en wat wij er vervolgens aan kunnen doen.

De **voorzitter**: Een aantal leden heeft aangekondigd in tweede termijn moties te willen indienen. Ik verzoek iedereen dringend om het verder zeer kort te houden in de tweede termijn.

Het woord is aan mevrouw Agema.

□

Mevrouw **Agema** (PVV): Voorzitter. Dit kabinet kiest voor meer geld voor ontwikkelingssamenwerking, gratis

Agema

inburgeringscursussen, een generaal pardon en prachtwijken. Maar mijnheer en mevrouw Bisschop, die dit jaar negentig worden, worden achter de geraniums gezet. Het is een grove schande. Daarom dien ik drie moties in.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat slechts 3% van de chronisch zieken en gehandicapten het persoonlijk kilometerbudget (pkb) van 750 km per jaar overschrijdt;

van mening dat alle mensen volwaardig moeten kunnen meedoen in de samenleving;

verzoekt de regering, te bewerkstelligen dat de limiet op het persoonlijk kilometerbudget afgeschaft wordt,

en gaat over tot de orde van de dag.

De voorzitter: Deze motie is voorgesteld door het lid Agema. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund. Zij krijgt nr. 43 (25847).

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

verzoekt de regering, te bewerkstelligen dat er een landelijk onafhankelijk meldpunt voor klachten over vervoersvoorzieningen voor doelgroepenvervoer komt,

en gaat over tot de orde van de dag.

De voorzitter: Deze motie is voorgesteld door het lid Agema. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund. Zij krijgt nr. 44 (25847).

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat gecombineerde ritten tweemaal zo lang mogen duren als een solorit;

overwegende dat de duur van een rit zeer belastend kan zijn voor chronisch zieken en gehandicapten;

verzoekt de regering, te bewerkstelligen dat het combineren van ritten niet langer toegestaan is,

en gaat over tot de orde van de dag.

De voorzitter: Deze motie is voorgesteld door het lid Agema. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 45 (25847).



Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Voorzitter. De staatssecretaris gaf aan, veel vertrouwen te hebben in Argonaut, in haar ogen een professionele organisatie die streng, maar rechtvaardig, indiceert. Ik citeer uit een e-mailbericht van de directeur van Argonaut: ... dat de door het ministerie van VWS bepaalde criteria voor de toekenning van een hoog persoonlijk kilometerbudget hoog zijn, en dat maakt het werk van de mensen die de aanvragen moeten beoordelen niet eenvoudig en vaak ondankbaar. Ik wil nu niet twisten over de vraag wie de richtlijnen opstelt, maar volgens mij is dat het ministerie van VWS. Ik verzoek de staatssecretaris, nog eens goed naar de richtlijnen te kijken en er in december in haar brief op terug te komen.

Ik dien een drietal moties in. De staatssecretaris zei dat een "geld terug bij vertraging"-regeling alleen kan bij een nieuw bestek. Laat zij te rade gaan bij de bewindslieden van Verkeer en Waterstaat. Zij hebben het bij NS immers ook kunnen regelen.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

verzoekt de regering, met een voorstel te komen waarin gebruikers van het bovenregionale vervoer een gedeelte van de gemaakte kosten terugkrijgen als de vervoerder te laat is, naar analogie van de "geld terug bij vertraging"-regeling van de Nederlandse Spoorwegen,

en gaat over tot de orde van de dag.

De voorzitter: Deze motie is voorgesteld door het lid Van Gijlswijk. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 46 (25847).

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): De staatssecretaris gaf met betrekking tot het persoonsgebonden kilometerbudget wel heel stellig aan dat zij niet eens de bereidheid heeft om te onderzoeken of wij daarvan af kunnen. Zij heeft haar oordeel eigenlijk al klaar. Daarom wil ik een uitspraak van de Kamer.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de maximering van het persoonlijk kilometerbudget gehandicapten en ouderen beperkt in hun vrijheid;

verzoekt de regering, te onderzoeken of en hoe de maximering van het persoonlijk kilometerbudget afgeschaft kan worden en de Kamer hierover vóór de begrotingsbehandeling te informeren,

Van Gijlswijk

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door het lid Van Gijlswijk. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 47 (25847).

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Wij krijgen erg veel klachten van mensen die heel vaak moeten bellen naar het 0900-nummer van Valys. Vaak zijn zij onderweg, en dan komen ook de kosten van de mobiele telefoon erbij. Daarom dien ik de volgende motie in.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat gebruikers van Valys veelvuldig met een 0900-nummer moeten bellen;

overwegende dat een gratis telefoonnummer de service voor gebruikers vergroot;

verzoekt de regering, er zorg voor te dragen dat het telefoonnummer van Valys zo snel mogelijk gratis wordt,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door het lid Van Gijlswijk. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 48 (25847).

Ik wijs er toch op dat het wel een mooi gebruik is om eerst de staatssecretaris even te bedanken voor het antwoord. Wij kunnen hier allemaal een beetje zurig op elkaar inpraten, maar uiteindelijk doen wij ook allemaal ons werk. Het is maar een suggestie.

Het woord is aan mevrouw Van Miltenburg.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Voorzitter. Ik wil beginnen met het bedanken van de staatssecretaris voor haar beantwoording in eerste termijn. Ik hoor zojuist dat de SP-fractie zich daarbij aansluit.

Ik heb drie vragen gesteld en mij ingehouden bij de interrupties, op verzoek van de voorzitter, maar nu moet ik die vragen helaas herhalen omdat ik er geen of bijna geen antwoord op heb gekregen.

Mijn eerste punt betreft de klachten. De staatssecretaris heeft gezegd dat de afhandeling van de klachten sterk verbeterd is door Connexxion. Dat is hartstikke goed. Maar mijn vraag was of wij het niet makkelijker kunnen maken voor mensen om een klacht in te dienen. Mensen denken dat dit moeilijk is. Er is een drempel. Zij moeten het schriftelijk doen. Het kan nog niet eens via de e-mail. Zij kunnen het via hun patiëntenbeweging wel per e-mail doen. Als wij gaan voor zelfstandige mensen die ook zelfstandig kunnen reizen – ik heb het de staatssecretaris horen zeggen – dan lijkt mij dat die mensen ook zelfstandig een klacht moeten kunnen indienen. Het is maar een kwestie van hoe je met je klanten omgaat. Ik heb van de cliëntenorganisaties begrepen dat dit nog

steeds niet kan en ik zou graag willen dat de staatssecretaris er bij Connexxion op aandringt dat het wel kan.

Het tweede punt is dat de staatssecretaris stuurt op de hoeveelheid klachten die binnenkomen. Ik zeg dat er ook gekeken moet worden naar de aard van die klachten. Daar is de staatssecretaris niet of onvoldoende op ingegaan. Als nu blijkt dat de klachten altijd bij de ingewikkelde mensen zitten, dan gaat er blijkbaar iets mis juist bij die groep. Ik heb dat in mijn eerste termijn gezegd, dit is juist een groep waar je vooral niet wilt dat het misgaat. Dit zijn mensen die in bedden vervoerd moeten worden, mensen die echt niet met de trein kunnen en dus vanuit Den Haag naar Groningen toe moeten met Valys. De meeste mensen, laten wij eerlijk zijn, hebben maar 750 km omdat zij van thuis naar het station vervoerd moeten worden en vanaf een ander station weer naar een volgend punt. Zij hoeven dus geen enorme afstanden af te leggen. Graag wil ik dat de staatssecretaris op die kwaliteit van de klachten nog een keer ingaat.

Mijn derde punt betreft de overgangsprikelen rondom de aanbesteding. Het was helemaal niet mijn bedoeling om een motie in te dienen, maar ik had daar toch een meningsverschil over met de staatssecretaris. Daarom dien ik toch een motie in, maar ik hoop dat ik haar later weer zal kunnen intrekken.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat klanten geen nadeel mogen ondervinden in de kwaliteit van het vervoer in de periode rondom en vooral na een nieuwe aanbesteding;

constaterende dat dit bij de aanbestedingen van het bovenregionaal gehandicaptenvervoer tot twee keer toe wel het geval is geweest;

roept de regering op, bij de toekomstige aanbestedingen in het bovenregionaal gehandicaptenvervoer waarborgen op te nemen voor de continuïteit van de kwaliteit in het aanbestedingsbestek,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door het lid Van Miltenburg. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 49 (25847).

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Voorzitter. Dank aan de staatssecretaris. Op veel vragen heb ik antwoord gehad. Er is nog één ding mij niet duidelijk. Gezegd is dat er bij het nieuwe contract toch sprake zou zijn van aanloopp Problemen. Ik vind wel dat wij ons bewust moeten zijn van het feit dat het hier om een heel kwetsbare groep gaat, waarmee je eigenlijk geen aanloopp Problemen mag hebben. Welke termijn acht de staatssecretaris verantwoord om die aanloopp Problemen opgelost te hebben? Uitgangspunt is dat het klachten-

Willemse-van der Ploeg

patroon gegrond is. In welke mate moet dat gedaald zijn, wil de staatssecretaris van een vooruitgang spreken? Krijgen wij daar straks ook weer een overzicht over? Wij hebben nu een keurig staatje, maar ik zie dat het aantal klachten van april tot augustus eigenlijk maar met 100 is gedaald. Bij welke daling van dat aantal lijkt het de staatssecretaris verantwoord om van een echte verbetering te spreken?

Dan heb ik op één vraag geen antwoord gekregen. Ik heb gevraagd of Connexxion de onderaannemers voldoende in staat stelt om kwalitatief goed vervoer uit te voeren. Dat hangt natuurlijk ook af van de bedragen die er bij een onderaannesteding worden besteed.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Voorzitter. Ook ik dank de staatssecretaris voor de beantwoording van de vragen. Volgens mij heb ik haar wel goed begrepen, maar na de vragen van mevrouw Willemse wil ik toch nog graag een bevestiging horen. Mogen wij in december een brief van de staatssecretaris verwachten met een voorstel over de hoogte van de pkb's? Daarover kunnen wij nog leuke debatten hebben. Meldt zij in deze brief ook of zij de verbeteringen substantieel vindt? Dit is wat ik meen te hebben opgevangen.

Ik kom terug op het punt van de bonus-malusregeling. Ik begrijp goed dat er binnen het huidige contract weinig nieuws valt af te dwingen. Ik probeerde de staatssecretaris echter op te roepen om haar verleidingkunsten in te zetten. Zij zou in het overleg met Connexxion kunnen stellen dat er nog een appeltje te schillen valt. Zij zou Connexxion voor de keuze kunnen stellen tussen óf een boete voor het eigen bedrijf, óf een "niet-goed-geld-terugregeling" voor de klant. De staatssecretaris kan dit niet opleggen, maar zou het wel kunnen suggereren. Zo zou de bonus bij de klant terecht kunnen komen en de malus bij de onderaannemers in plaats van bij Connexxion. Dit is inderdaad een kwestie van overleg. Dat er van afdwingen geen sprake kan zijn, heb ik begrepen.

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Waarom wil mevrouw Van Dijken dat de boetes bij de lokale vervoerders toekomen? Volgens mij heeft de rijksoverheid een contract met Connexxion. Dit bedrijf moet zelf uitmaken of het op zijn beurt weer contracten met andere bedrijven wil afsluiten. Mijns inziens hebben wij slechts te maken met Connexxion, dat het werk uitvoert dat door het Rijk is aanbesteed.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Dat klopt. Toch voert de onderaannemer de rit uit. De klant heeft met de onderaannemer te maken, niet met Connexxion. Als de onderaannemer in gebreke blijft, heeft de klant belang bij een "niet-goed-geld-terugregeling". Die regeling moet gelden voor het bedrijf dat de rit laat liggen, niet voor Connexxion.

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Volgens mij kan Connexxion de onderaannemer zo nodig confronteren met een lijst met situaties waarin het vervoer niet goed is verlopen. Men kan dan stellen dat de samenwerking wordt opgezegd als het nog vaker fout gaat. Waarom maakt mevrouw Van Dijken er zo'n ingewikkeld verhaal van? Het kan veel simpeler.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Stoppen met de onderaannemer lijkt mij voor de klant nóg meer overlast geven. Dan zit die namelijk even helemaal zonder vervoer.

Mevrouw **Van Gijlswijk** (SP): Er zijn genoeg taxibedrijven.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Daarover hoor ik ook andere verhalen.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Voorzitter. Ik respecteer de opvattingen van mevrouw Agema. Wij zijn het echter op veel punten niet met haar eens. Ik wil haar wel verzoeken om bij debatten de feiten in de gaten te houden. Er komt de komende jaren 5 mld. extra ter beschikking bij het ministerie van VWS. Mevrouw Agema doet het voorkomen alsof het kabinet niet in de zorg zou investeren. Ik bestrijd dat ten zeerste.

Het lijkt mij niet wenselijk om de limiet op het persoonlijk kilometerbudget af te schaffen. Dat zou namelijk in tegenspraak zijn met mijn principe dat een en ander met het openbaar vervoer moet. De motie van mevrouw Agema over een landelijk meldpunt is overbodig. Ik heb al gezegd dat er al zo'n meldpunt is. Het aannemen van de motie waarmee zij wil bewerkstelligen dat het combineren van ritten niet langer is toegestaan, lijkt mij onwenselijk. Wij mogen, zoals in andere situaties, van mensen vragen om gecombineerd te reizen. Daarbij geldt wel een aantal voorwaarden. De reis mag bijvoorbeeld niet langer duren dan twee keer de snelste reistijd en er geldt een maximum van twee uur. Ook dit is al gewisseld.

Mevrouw **Agema** (PVV): Ik constateer dat ik nergens onjuist ben geweest. Het gaat mij er uiteraard om dat er geen onafhankelijk meldpunt bestaat. De melding moet bij een onafhankelijke instantie binnenkomen. Over de combineritten worden wij het niet eens, want die wil ik gewoon niet. Bij de bestedingen bij het ministerie van VWS maakt onze fractie andere keuzes. Dat wij het niet met elkaar eens zijn, betekent niet dat de feiten die ik aanvoer niet juist zijn. Het is gewoon feitelijk juist dat er naar mijn mening andere keuzes gemaakt moeten worden.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Zo kunnen wij nog heel lang blijven discussiëren. Als iedereen zijn eigen opvatting de enige juiste vindt, heeft iedereen altijd gelijk. Zoveel relativisme wil ik toch niet in het debat brengen. Wij moeten de discussie maar voor een andere gelegenheid bewaren.

De **voorzitter**: Mevrouw Agema, de staatssecretaris en u zijn het niet met elkaar eens. Dat kan in deze zaal.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dat lijkt mij een zeer juiste constatering.

Connexxion zou de bonus/malusregeling waarom feitelijk wordt gevraagd in de motie op stuk nr. 46 van de SP zelf kunnen invoeren, zoals dat bij de NS is gebeurd. Ik kan dat niet zo maar voorschrijven. Bij een nieuwe aanbesteding kunnen wij dit wellicht meenemen, maar nu ontraad ik aanneming van de motie.

Bussemaker

Ik meen al duidelijk te zijn geweest over het verzoek om de maximering van het persoonlijke kilometerbudget af te schaffen. Ik begin er niet aan. Wij hebben heel duidelijke afspraken over de verdeling van het budget. Wij hebben er 20 mln. aan toegevoegd. Maar een heel klein percentage van de mensen maakt het maximale budget op. Ik zie geen enkele reden voor onderzoek.

De motie over een gratis telefoonnummer voor de gebruikers van Valys wil ik even meenemen, net als het verzoek van mevrouw Van Miltenburg om de klachtenregeling gemakkelijker te maken. In december stuur ik een brief daarover.

Mevrouw Van Miltenburg zeg ik nog dat de mogelijkheid om per e-mail bij Connexxion te klagen op dit moment wordt onderzocht. Ik ben graag bereid nadere informatie over de klachtenprocedure in de brief van december te leveren. Ik ga dan ook in op de aard van de klachten. Ik heb voorsnog geen signalen dat die specifiek gelden voor mensen met een hoog persoonlijk kilometerbudget. Er zijn geringere en ernstige klachten. Ik ben graag bereid de klachten te verzamelen, om de Kamer er in december over te informeren.

Ik kom te spreken over de motie van mevrouw Van Miltenburg. Misschien hebben wij elkaar verkeerd begrepen, maar ik meen precies toegezegd te hebben wat zij in de motie vraagt. Bij toekomstige aanbestedingen moeten de voorwaarden opgenomen worden om de continuïteit te waarborgen en aanloopproblemen te vermijden. Het aanbieden van vervoer voor mensen met een handicap moet gegarandeerd blijven. Een van de mogelijkheden is om dat in het nieuwe bestek op te nemen. Volgens mij is dat ook wat in het dictum van de motie wordt gevraagd. Ik zeg dat graag toe.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Ook al duurt het nog lang, misschien kan de staatssecretaris in de brief van december alvast aangeven hoe zij dat vorm wil geven. Volgens mij is er een lange periode voor nodig.

Vanwege de toezegging van de staatssecretaris trek ik mijn motie in.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik kan nu niet overzien wat ik daarover in december kan aangeven, maar ik zal er in ieder geval op reageren.

De **voorzitter**: Aangezien de motie-Van Miltenburg (25847, nr. 49) is ingetrokken, maakt zij geen onderwerp van beraadslaging meer uit.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Mevrouw Willemse vroeg hoe lang aanloopproblemen mogen blijven bestaan. Eigenlijk mag dat natuurlijk helemaal niet. Het is moeilijk daar een absoluut antwoord op te geven, want wij weten niet precies hoe vaak er klachten zijn, uit welke regio's die komen en hoe zwaar zij zijn. Tegen mevrouw Van Miltenburg heb ik al gezegd dat wij in de brief van december daarover zullen berichten. Het lijkt mij niet goed nu een absoluut percentage te noemen, want als de klachten heel ernstig zijn, krijg ik daar later misschien spijt van. Gaat het om heel geringe klachten, die toch een beetje bij het gewone leven, waarin het wel eens tegenzit, horen, dan krijg ik er misschien ook spijt van. Dus laat duidelijk zijn dat wij er alles aan doen om erbovenop te zitten. Wij zitten elke maand met Connexxion en de gebruikers om de tafel om al deze gegevens te checken, zoals ik heb gezegd. Volgens mij

mag daaruit duidelijk zijn dat wij alles zeer nauwgezet volgen.

De kwaliteit van de onderaannemers is echt een kwestie van Connexxion en de onderaannemers. Ik kan daarover geen uitspraken doen, want dan zou ik in de verantwoordelijkheid van Connexxion treden.

Heeft mevrouw Dan Dijken begrepen dat ik heb toegezegd om het hogere pkb-tarief nader te onderzoeken?

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): U heeft gezegd dat u ons in december schriftelijk zult informeren over de hoogte van de pkb's voor 2008 en de vraag of de verbeteringen in uw ogen substantieel zijn.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dat is juist, dat komt inderdaad in de brief van december terug.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Dinsdag wordt er over de moties gestemd.

Sluiting 21.45 uur



Lijst van ingekomen stukken, met de door de Voorzitter ter zake gedane voorstellen:

1. een koninklijke boodschap, ten geleide van het voorstel van (rijks)wet Wijziging van de Wet rechtspositie rechterlijke ambtenaren en enige andere wetten in verband met de flexibilisering en verduidelijking alsmede enkele aanvullingen van de regeling van de rechtspositie van rechterlijke ambtenaren en rechterlijke ambtenaren in opleiding (31227).

Deze koninklijke boodschap, met de erbij behorende stukken, is al gedrukt en rondgedeeld;

2. zes brieven van de Voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal, met de mededeling dat zij in haar vergadering van dinsdag 9 oktober 2007 de haar door de Tweede Kamer der Staten-Generaal toegezonden voorstellen van (Rijks)wet gedrukt onder de nummers 29936, 30805, 30940, 31008, 31062 en 30489 heeft aangenomen.

De Voorzitter stelt voor, deze brieven voor kennisgeving aan te nemen;

3. de volgende brieven:

vijf, van de minister van Buitenlandse Zaken, te weten: een, ten geleide van drie verdragen (30952, nr. 6); een, ten geleide van werkprogramma 2008 van de Adviesraad Internationale Vraagstukken (31200-V, nr. 5); een, over de EU-inzet voor Birma (31214, nr. 9); een, inzake Burgerrechtelijk Verdrag inzake Corruptie; Straatsburg, 4 november 1999 (31230, R1833); een, ten geleide van Verdrag tussen het Koninkrijk der Nederlanden en de Republiek Slovenië inzake het wederzijds aanhouden van voorraden ruwe aardolie en/of aardolieproducten; 's-Gravenhage, 28 maart 2007 (31231);