

Vergaderjaar 2009–2010

**25 847**

## **Evaluatie Wet voorzieningen gehandicapten**

**Nr. 87**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 6 april 2010

Tijdens het AO van 26 november 2009 (25 847, nr. 86) heeft de toenmalige staatssecretaris u toegezegd om aanvullende cijfers over Valys te verstrekken. Met deze brief doe ik deze toezegging gestand. Verder informeer ik u met deze brief over de uitkomsten van het onafhankelijke onderzoek naar het opleidingsniveau van de chauffeurs die voor Valys rijden, over de stand van zaken van de verbeteragenda en over mijn voornemen tot verlenging van het contract met Connexxion Taxi Services voor de uitvoering van het Valysvervoer met één jaar.

#### **Cijfers Valys**

##### *Aantal pashouders en gebruik Valys*

Het aantal houders van een Valyspas neemt gestaag toe. Gemiddeld stijgt het aantal pashouders met circa 4.000 per maand. Deze stijging treedt met name op bij de pashouders met een standaard pkb. Ruim 3% van de pashouders heeft de beschikking over een hoog pkb.

**Tabel 1: Totaal aantal pashouders**

	31-12-2008	31-12-2009	% stijging
– met standaard pkb	209 592	257 744	23%
– met hoog pkb	7 444	8 128	9%

In 2009 is het totale gebruik van Valys gestegen naar ruim 80 duizend ritten per maand. Het gemiddelde gebruik is echter licht gedaald. De verklaring hiervoor ligt in het feit dat het aantal inactieve pashouders is toegenomen tot circa 47% van het totaal aantal pashouders (zie ook de brief TK 2008–2009, 25 847, nr. 80). Uit onderzoek onder deze groep van inactieve pashouders blijkt dat de redenen voor niet-gebruik vooral «buiten» Valys liggen, zijnde dat deze pashouders beschikken over

alternatief vervoer of geen reizen meer buiten de regio maken. Uit de gebruikscijfers blijkt verder dat slechts een heel klein deel (circa 7000 pashouders) zijn pkb volledig verbruikt.

**Tabel 2: Gebruik**

	2008	2009
- gem. aantal ritten per maand	74 278	82 019
- gem. benuttingpercentage pkb	29,94%	27,45%
- % volledig uitgeput pkb	3,16%	2,66%
- % inactieve pashouders	Ca. 44%	Ca. 47%

### *Stiptheid en aantal klachten*

De gemiddelde stiptheid van ritten laat over heel 2009 een lichte daling zien van 0,41% ten opzichte van de gemiddelde stiptheid over heel 2008. Het percentage gegronde klachten ten opzichte van het aantal ritten daalt verder naar een gemiddelde van 0,43% over heel 2009. Dit is een daling van 0,12% ten opzichte van heel 2008.

**Tabel 3: Stiptheid ritten**

	1 <sup>e</sup> kw.	2 <sup>e</sup> kw.	3 <sup>e</sup> kw.	4 <sup>e</sup> kw
- 2007	NVT	91,71%	91,53%	93,19%
- 2008	95,46%	94,00%	93,73%	94,26%
- 2009	95,48%	93,75%	93,49%	93,08%

**Tabel 4: Klachten (% gegronsd tov aantal ritten)**

	1 <sup>e</sup> kw.	2 <sup>e</sup> kw.	3 <sup>e</sup> kw.	4 <sup>e</sup> kw
- 2007	NVT	1,31%	0,92%	0,78%
- 2008	0,45%	0,49%	0,68%	0,58%
- 2009	0,39%	0,47%	0,55%	0,31%

### *Tevredenheid pashouders*

Jaarlijks laat VWS door een onafhankelijk onderzoeksbureau een representatief onderzoek uitvoeren naar de klanttevredenheid van de pashouders. Het onderzoek wordt telefonisch uitgevoerd en bevat in totaal circa 30 vragen over diverse kwaliteitsaspecten van Valys. Respondenten geven op een 5-puntsschaal aan in hoeverre zij tevreden zijn over een bepaald aspect. Deze tevredenheid wordt vervolgens omgerekend naar een cijfer tussen de nul en de tien.

De klanttevredenheid over Valys is de afgelopen jaren sterk toegenomen. In 2007 en 2008 lag het totaalcijfer voor klanttevredenheid op een 7,1 respectievelijk een 8,0. Voor 2009 steeg dit cijfer verder naar een 8,5. Dit is tevens het hoogste totaalcijfer sinds de start van Valys in 2004. Hieronder zijn de scores op de diverse deelonderwerpen weergegeven. De scores weerspiegelen de klanttevredenheid (aandeel tevreden tot zeer tevreden) van pashouders over de verschillende deelonderwerpen.

**Tabel 5: Klanttevredenheid**

Categorie	2007	2008	2009
<b>Totaalcijfer klanttevredenheid</b>	<b>7,1</b>	<b>8,03</b>	<b>8,51</b>
<b>1. Algemene kwaliteit</b>	<b>8,81</b>	<b>9,10</b>	<b>9,27</b>
- Informatievoorziening	9,15	9,47	9,45
- Pasverstrekking	8,31	8,20	8,20
- Landelijk servicenummer	8,98	9,38	9,57
- Afrekening	8,44	8,85	9,06

Categorie	2007	2008	2009
– Algemene tevredenheid Valys	8,95	9,30	9,57
<b>2. Kwaliteit dienstverlening</b>	<b>7,65</b>	<b>8,35</b>	<b>8,54</b>
– Op tijd rijden	7,23	8,20	8,38
– Gemiddelde reistijd	6,57	7,45	8,00
– Veiligheid	9,03	9,30	9,20
– Bejegening chauffeur	8,60	8,80	9,03
– Routekennis	6,83	8,00	8,10
<b>3. Kwaliteit klachtafhandeling</b>	<b>4,75</b>	<b>6,64</b>	<b>7,73</b>
– Tevredenheid afhandeling	4,88	6,78	8,30
– Lengte afhandelingstermijn	6,07	8,50	8,75
– Kwaliteit van de brief	5,55	7,36	8,38
– Geheel van de klachtenafhandeling	3,62	5,28	6,61

### **Onafhankelijk onderzoek naar opleidingsniveau chauffeurs**

Zoals in de brief van 19 mei 2009 (TK 2008–2009, 25 847, nr. 79) van de toenmalige staatssecretaris is aangegeven, bleek dat niet alle chauffeurs die voor Valys rijden over alle in het contract bepaalde aanvullende diploma's beschikten. Slechts 41% van de chauffeurs beschikte over het diploma Sociale Vaardigheden en 32% over het diploma Doelgroepenvervoer. Na onderzoek naar de vergelijkbaarheid van het TX-keurmerk en de opleidingseisen in het Valys-contract is met Connexxion de afspraak gemaakt dat zij op zo kort mogelijke termijn volledig moeten voldoen aan de contractbepalingen. Connexxion heeft vervolgens een intensief traject uitgevoerd (inclusief afspraken met het CBR over examenplaatsen) om dit te realiseren.

In de brief van 20 november 2009 (TK 2009–2010, 25 847, nr. 82) heeft de toenmalige staatssecretaris gemeld dat op 31 oktober 2009 volgens de opgave van Connexxion circa 95% van de chauffeurs die Valys rijden volledig was gediplomeerd. In deze brief is aangekondigd dat VWS onafhankelijk zou laten vaststellen of dit ook daadwerkelijk het geval was. Om te controleren of de chauffeurs die voor Valys rijden aan de gestelde opleidingseisen voldoen is door onafhankelijk bureau – NEA – een steekproef getrokken uit het totale Valysrittenbestand uit de periode 15 november 2009 tot en met 5 december 2009. Die Valys-ritten zijn uitgevoerd door totaal 69 taxibedrijven, inclusief Connexxion Taxi Services.

Uit de steekproef blijkt dat 65,6% van de chauffeurs beschikte over diploma Sociale Vaardigheden en 62,2% over het diploma Doelgroepenvervoer. Voor de EHBO geldt een vergelijkbaar percentage (69,5%). In totaal is slechts 46,1% van de chauffeurs volledig gediplomeerd. Ik vind dit teleurstellend. Weliswaar heeft Connexxion een grote verbetering gemaakt, maar dit blijkt in de steekproefperiode niet geresulteerd te hebben in het percentage dat zij eerder had gemeld. Sinds de periode van de steekproef heeft Connexxion bij vijf bedrijven het vervoer weggehaald en wordt met nog eens vijf bedrijven op korte termijn het contract beëindigd. Connexxion zal er alles aan doen om op korte termijn alsnog aan de contractvereisten te voldoen, maar ik acht aanvullende maatregelen noodzakelijk. Ik heb daarom voor de duur van het lopende contract aanvullende afspraken met Connexxion gemaakt, bovenop de contractuele verplichtingen.

Deze afspraken zijn op hoofdlijnen:

*Extra malusregeling:* Er zal onafhankelijk onderzoek plaatsvinden waarbij in ieder kwartaal tussen 1 april 2010 en 31 maart 2011 steekproefsgewijs controle wordt uitgevoerd. Indien het percentage volledig gediplomeerde

chauffeurs onder een afgesproken percentage ligt, zal Connexxion een malus betalen die verzwaaard wordt naarmate het percentage lager blijkt. *Intensivering toezicht*: Connexxion zal het aantal «mystery guest» onderzoeken fors uitbreiden en de uitkomsten daarvan periodiek rapporteren aan VWS.

### **Verbeteragenda Valysvervoer**

De toenmalige staatssecretaris heeft u op 12 november 2009 geïnformeerd over de verbeteragenda Valysvervoer (TK 2009–2010, 25 847, nr. 82) die samen met Connexxion is opgesteld.

#### *Valys-compensatieregeling*

In het contract is geen bepaling voor een geld-terug-regeling opgenomen. Niettemin is met medewerking van Connexxion op 1 maart jl. de «Valys-compensatieregeling» ingevoerd (de pashouders zijn hierover met een speciale nieuwsbrief geïnformeerd). Deze regeling houdt in dat, zodra de norm van de ophaalmarge of de ritduur met meer dan 60 minuten wordt overschreden, het pkb van de pashouder niet belast en de eigen bijdrage niet geïnd zal worden. Voor prioritaire ritten vindt compensatie al plaats op het moment dat de afgegeven aankomstgarantie niet wordt gerealiseerd. Dit gebeurt volledig automatisch – de pashouder hoeft niets te doen. Binnen 48 uur na een rit die binnen de compensatieregeling valt, wordt de pashouder telefonisch geïnformeerd. De eerste signalen van pashouders over de regeling schetsen een positief beeld: zij zijn positief over de regeling en de compensatie bij extreme overschrijdingen. De uitvoering en het gebruik van de regeling zal geëvalueerd worden.

#### *Hulpmiddelen en bagage*

In de algemene voorwaarden zijn na overleg met de gebruikersorganisaties de spelregels ten aanzien van hulpmiddelen en bagage verduidelijkt en gepubliceerd. Zo mag de pashouder kosteloos twee hulpmiddelen – mits aangemeld en veilig vervoerbaar – meenemen. Het is echter niet mogelijk om tegelijkertijd een scootmobiel, een niet-opvouwbare rolstoel en/of een driewiel fiets mee te nemen, tenzij Valys hier bij de reservering van de rit uitdrukkelijk toestemming voor geeft.

#### *Liggend Vervoer*

Een ander onderdeel van de kwaliteitsagenda waarover ik u hier wil informeren is het zogenoemde «liggend vervoer». Op 2 maart 2009 is aan de Kamer gemeld (TK 2008–2009, 25 847, nr. 77) dat voor mensen die liggend met Valys vervoerd moeten worden een maatwerkoplossing wordt geboden. Tot op heden blijkt deze aanpak goed te werken. Zo is inmiddels voor 7 personen voor een oplossing gezorgd, of ligt deze in het verschiet. Voor 4 personen wordt nog bekeken of een maatwerkoplossing gevonden kan worden.

#### *Klachtafhandeling*

Het oordeel van de pashouders over de klachtafhandeling is in 2009 fors toegenomen van 6,64 naar een totaalcijfer van 7,73. Connexxion heeft in 2009 verdere maatregelen getroffen om de klachtafhandeling te verbeteren. Het is nu mogelijk om een klacht elektronisch in te dienen. Er wordt specifiek ingegaan op de klacht en de pashouder wordt kort na de klachtafhandeling benaderd om te informeren naar zijn of haar ervaringen met de klachtafhandeling.

Ten aanzien van de mogelijkheid tot het invoeren van «hotelkaartjes» waar de pashouder kan aangeven wat zij van verschillende aspecten van de reis vindt zal ik nader overleg voeren met gebruikersorganisaties om de voor- en nadelen te bespreken en te bepalen of de uitvoering van een regionale pilot zinvol is.

### **Conclusie kwaliteit Valys**

Zoals uit bovenstaande blijkt is de kwaliteit en met name de klanttevredenheid van het Valysvervoer in 2009 verbeterd. Vanzelfsprekend is dat een aansporing om te blijven streven naar verdere kwaliteitsverbetering. In de afgelopen tijd zijn dan ook meerdere kwaliteitsverbeteringen doorgevoerd. Dit betreft onder meer de invoering van de Valys-compensatieregeling op 1 maart jl., maar ook de mogelijkheid tot het elektronisch indienen van een klacht en het terugbellen van de pashouders na de afhandeling van hun klacht met de vraag hoe zij het proces van de klachtafhandeling hebben ervaren. Hoewel de diplomering van chauffeurs nu nog niet op het gewenste peil is, resulteert dit gelukkig niet in een lagere waardering van Valys door de pashouders: het oordeel over de bejegening door chauffeurs is in 2009 gestegen naar het hoogste niveau sinds de invoering van Valys in 2004. Niettemin heeft dit onderwerp (en de uitvoering van de bovencontractuele afspraken daarover met Connexxion) mijn bijzondere aandacht.

Het huidige contract met Connexxion loopt af op 1 april 2011, maar kan nog twee keer met een jaar verlengd worden. Vóór 1 juli 2010 moet de uitvoerder geïnformeerd worden of VWS gebruikt maakt van de mogelijkheid tot verlenging van het contract met een jaar. Bij mijn afweging over verlenging met één jaar komt de kwaliteit van Valys voor de gebruikers op de eerste plaats. De kwaliteit is nu goed en stabiel.

Bij een nieuwe uitvoerder van Valys is kwaliteitsverlies in de beginfase onvermijdelijk. Het verlengen van het huidige contract beperkt de mogelijkheden wijzigingen aan te brengen in het contract. De contractuele optie van de Staat tot verlenging van de overeenkomst biedt uitsluitend de mogelijkheid de overeenkomst *ongewijzigd* te verlengen, ook mag er aanbestedingsrechtelijk gezien geen sprake zijn van een wezenlijke wijzigingen in het contract. Toch ben ik er in geslaagd om aanvullend op de bestaande contractvoorwaarden afspraken met Connexxion te maken over de invoering van de compensatieregeling, het liggend vervoer en de diplomering van chauffeurs.

Daarbij komt dat, gelet op de gestage groei van het aantal pashouders, de komende jaren maatregelen noodzakelijk zijn om Valys binnen het beschikbare budget uit te voeren. Een nieuwe aanbesteding voor meerdere jaren vraagt daarom om politieke keuzes die voor een demissionair kabinet niet aan de orde kunnen zijn. Het volgende kabinet moet daarover besluiten kunnen nemen. Een aanbesteding voor een periode van één of twee jaar acht ik niet gewenst vanuit economische overwegingen en vooral ook omdat dit kan leiden tot veelvuldige wisselingen van uitvoerder in een korte periode, met gevolgen voor de kwaliteit van het vervoer voor de pashouder.

Alles in ogenschouw nemend overtreffen op dit moment de voordelen van het verlengen van het huidige Valys-contract die van een nieuwe aanbesteding. Daarom ben ik voornemens om het contract met één jaar te verlengen (waarbij het volgend kabinet de ruimte gegeven wordt om wezenlijke politieke keuzes te maken). Bij de contractverlenging zullen de gemaakte afspraken over de compensatieregeling en de extra malusregeling voor de diploma-eisen worden gecontinueerd.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
A. Klink