

Vergaderjaar 2009–2010

25 847

Evaluatie Wet voorzieningen gehandicapten

Nr. 82

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID,
WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 20 november 2009

Op 16 juni 2009 heb ik u gemeld dat de klanttevredenheid over Valys sterk is verbeterd (TK 2008–2009, 25 847, nr. 80). Tevens heb ik u laten weten dat ik deze verbetering vast wil houden en de kwaliteit van het vervoer waar mogelijk verder wil verbeteren. In dit kader heb ik onder andere aangekondigd dat ik de mogelijkheden van de invoering van een beperkte geld-terug-regeling zou gaan verkennen. In deze brief ga ik in op de uitkomsten van deze verkenning en presenteer ik u een pakket aan verbeteringen dat ik met Connexxion ben overeengekomen.

Stand van zaken Valys

Valysvervoer is van groot belang voor de participatie van mensen met een mobiliteitsbeperking. Het is dan ook positief dat het aantal pashouders blijft toenemen. Aan het begin van het jaar waren er circa 220 000 mensen die in het bezit zijn van een Valyspas. Dit aantal is inmiddels opgelopen tot ruim 250 000 mensen, waarvan bijna 8000 met een hoog persoonlijk kilometerbudget (pkb).

Uit de diverse klanttevredenheidsonderzoeken is, zoals ik u in mijn eerder genoemde brief heb bericht, naar voren gekomen dat pashouders over het algemeen (zeer) tevreden zijn over Valys. Veel ritten worden naar tevredenheid uitgevoerd, maar helaas verloopt een enkele keer een rit niet goed en dan kunnen de gevolgen voor de pashouder groot zijn. Klachten over het Valysvervoer hebben in de meeste gevallen betrekking op de stiptheid en de duur van de ritten. Ook zijn er soms klachten over de chauffeurs, het voertuig of de klachtafhandeling. Het aantal (gegronde) klachten lag het afgelopen half jaar rond de 0,5% van het aantal ritten.

Tabel 1: Aantal geground bevonden klachten (op basis van ritdatum)

	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Aug
Totaal aantal klachten	458	517	493	592	541	695
Geground aantal klachten	323	389	386	466	396	508
Geground tov aantal ritten (%)	0,44	0,46	0,43	0,53	0,44	0,54

Zoals gezegd heeft het merendeel van de klachten betrekking op de stiptheid en duur van de ritten. Deze aspecten van het vervoer hebben dan ook mijn permanente aandacht en worden maandelijks met Connexxion besproken.

De stiptheid van Valys bedroeg 93,75% in het tweede kwartaal en 93,49% in het derde kwartaal van dit jaar. Voor prioritaire ritten (ritten naar uitvaart, huwelijk of naar station voor een overstap op het OV) geldt een garantie voor aankomst op het afgesproken tijdstip. Deze aankomstgarantie is in 88% van de gevallen gerealiseerd.

Kwaliteitsimpuls Valysvervoer

Zoals 16 juni jl. aan u gemeld, heb ik het afgelopen jaar diverse klanttevredenheidsonderzoeken laten uitvoeren. Uit deze onderzoeken kwam naar voren dat pashouders over het algemeen (zeer) tevreden zijn over Valys. Daarnaast heb ik deze onderzoeken gebruikt om aanknopingspunten te vinden om het Valysvervoer verder te verbeteren. Ook heb ik aan gebruikersorganisaties gevraagd welke punten naar hun mening van belang zijn. Deze informatie heb ik gebruikt om in samenwerking met Connexxion een verbeteragenda op te stellen. Deze agenda richt zich op vier kwaliteitsaspecten van Valys.

- Stiptheid en reisduur;
- Hulpmiddelen en bagage;
- Veiligheid;
- Klachtafhandeling.

Ik zal nu puntsgewijs ingaan op deze kwaliteitsaspecten.

Stiptheid en reisduur: de invoering van de «Valys compensatieregeling»

Valys kent twee normen voor de tijdigheid van vervoer. De «ophaalmarge» bepaalt dat de taxi de pashouder hoogstens 15 minuten vóór en uiterlijk 15 minuten na de afgesproken vertrektijd dient op te halen. Verder is afgesproken dat de «ritduur» maximaal tweemaal de reguliere reistijd mag bedragen (waarbij een maximale omrijdtijd van twee uur geldt). De tijdigheid van het Valysvervoer zal op een aantal manieren worden verbeterd. De belangrijkste maatregel die ik in dit kader tref is de invoering van een beperkte geld-terug-regeling: de «Valys compensatieregeling». Zo'n regeling was niet in het contract met Connexxion opgenomen en kon in die zin pas bij een nieuwe aanbesteding worden ingevoerd. Desondanks is het dankzij de goede medewerking van Connexxion toch gelukt om binnen het kader van de Europese aanbestedingsregels een relatief ruimhartige compensatieregeling in te voeren.

De «Valys compensatieregeling» houdt in dat, zodra de norm van de ophaalmarge en/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. Ik vind het van belang dat de regeling klantvriendelijk is en dat pashouders niet te maken krijgen met administratieve lasten. Daarom ben ik met Connexxion overeengekomen dat de compensatie automatisch zal

worden verwerkt. Via de geautomatiseerde rittenadministratie kan zeker worden gesteld dat deze verwerking conform de afspraken plaatsvindt. Als invoeringsdatum van de compensatieregeling wordt gestreefd naar 1 maart 2010 en Connexxion zal alle pashouders spoedig uitgebreid over de regeling informeren. Ten slotte kan ik u melden dat Connexxion de structurele kosten van de uitvoering van deze regeling voor haar rekening neemt en dat de regeling binnen een jaar zal worden geëvalueerd.

Naast compensatie bieden voor de pashouder beoogt de compensatieregeling natuurlijk ook dat vervoerders geprikkeld worden om het vervoer tijdig uit te voeren. Ik verwacht in het bijzonder dat hierdoor het aantal excessieve overschrijdingen tot een minimum zal worden beperkt en dat de stiptheid van prioritaire ritten zal verbeteren. Vanwege het belang van stiptheid bij prioritaire ritten heb ik daarnaast met Connexxion afgesproken dat zij dergelijke ritten realtime zullen monitoren en dat voorafgaand, tijdens en na het vervoer rechtstreeks contact met de klant zal worden opgenomen. Hogere stiptheid van prioritaire ritten moet ook bijdragen aan een hogere (beleefde) kwaliteit van het ketenvervoer (combinatie OV en Valys).

Hulpmiddelen en bagage

In de algemene voorwaarden zijn spelregels ten aanzien van hulpmiddelen en bagage verduidelijkt. In de praktijk bleken deze voorwaarden op dit punt voor de pashouders niet altijd helder. Valys is in haar kern gecombineerd vervoer. Dit betekent ook dat er grenzen zijn aan wat mensen mee kunnen nemen. Daarnaast is het mogelijk dat veiligheidsvoorschriften of arbo-voorschriften beperkingen opleggen aan wat meegenomen kan worden. Hierbij moet men denken aan hulpmiddelen die niet op de liftplaat passen of die niet veilig vastgezet kunnen worden. De pashouder mag kosteloos twee hulpmiddelen – mits aangemeld en veilig vervoerbaar – meenemen. Het is echter niet mogelijk om tegelijkertijd een scootmobiel, een niet-opvouwbaar rolstoel en/of een driewiel fiets mee te nemen, tenzij Valys hier bij de reservering van de rit uitdrukkelijk toestemming voor geeft. Daarnaast mogen pashouders twee stuks handbagage en een koffer meenemen. Voor kleine dieren, hulphonden en zuurstofflessen bestaan specifieke regels. Ik verwacht dat de spelregels rondom hulpmiddelen en bagage nu helder zijn.

Veiligheid

De veiligheid van vervoer is zowel voor de reiziger als de vervoerder van groot belang. Er zijn nauwelijks signalen dat het met de veiligheid van het Valysvervoer niet goed zou zitten, maar natuurlijk blijf ik de vinger goed aan de pols houden. Daarom wordt dit aspect ook regelmatig met Connexxion en gebruikersorganisaties besproken. Signalen van deze partijen worden direct opgepakt en zonodig besproken met betrokkenen als het ministerie van Verkeer en Waterstaat, de Dienst Wegverkeer (RDW), de Inspectie Verkeer en Waterstaat IVW) en Vilans (de beheerder van de code VVR).

Duidelijk is dat de chauffeur een belangrijke rol heeft bij een veilige uitvoering van het vervoer. De inhaalslag om alle Valys-chauffeurs volledig opgeleid en gediplomeerd te krijgen past dan ook goed bij het streven naar een verdere vergroting van de veiligheid van het vervoer. Op 31 oktober jl. was volgens de opgave van Connexxion circa 95% van de Valys-chauffeurs volledig gediplomeerd. Acht vervoerders die nog niet aan de 100%-norm voldeden hebben een ingebrekestelling ontvangen dat zij op 15 november volledig aan de diplomaverensten moeten voldoen. De voorbereidingen om de contracten met deze vervoerders zo nodig op te

zeggen zijn door Connexxion gestart. Zoals afgesproken zal VWS dit jaar onafhankelijk laten vaststellen of de chauffeurs die voor Valys rijden daadwerkelijk aan alle gestelde opleidingsvereisten voldoen. De voorbereidingen voor dit onderzoek zijn inmiddels gestart en het onderzoek zal naar verwachting in januari 2010 zijn afgerond, waarna uw Kamer over de uitkomsten van dit onderzoek geïnformeerd zal worden.

Veiligheidsaspecten spelen een belangrijke rol bij het zogenoemde «liggend vervoer», waarover ik u op 2 maart 2009 een brief heb geschreven (TK 2008–2009, 25 847, nr. 77). Personen die liggend met Valys vervoerd moeten worden krijgen een maatwerkoplossing aangeboden. Daarbij heb ik wel aangegeven dat Valys geen ambulancevervoer is en geen medische begeleiders aan boord heeft. Het principe van maatwerk werkt tot op heden goed. In totaal zijn 6 verzoeken bij mij binnen gekomen. Voor 5 personen is een oplossing gevonden of ligt deze in het verschiet. Voor 1 persoon zijn we nog aan het bekijken of een oplossing gevonden kan worden.

Klachtafhandeling

Een goede klachtafhandeling is zeer belangrijk. In de eerste plaats voor de pashouders die mogen rekenen op een klantvriendelijke afhandeling die recht doet aan hun klacht. De invoering van de compensatieregeling kan hier een positieve bijdrage aan leveren. Daarnaast zijn klachten een belangrijke informatiebron over de uitvoering van het vervoer en bieden zij zicht op de aangrijpingspunten om het vervoer verder te verbeteren. De vervoerder dient klachten dan ook altijd zeer serieus te nemen en deze te gebruiken om zijn eigen prestaties te verbeteren. Het afgelopen jaar heb ik in samenwerking met Connexxion veel tijd en energie gestoken in het verbeteren van de klachtafhandeling. Zo wordt specifiek op de klacht ingegaan, is de klachtafhandeling persoonlijker geworden en wordt er duidelijker gecommuniceerd. Ook is de drempel om een klacht in te dienen verlaagd doordat indiening nu ook elektronisch mogelijk is. Dit alles heeft geresulteerd in een aanzienlijk grotere klanttevredenheid over de klachtafhandeling. Het oordeel van de pashouders hierover nam toe van een 4,75 naar een 6,64. Het is een uitdaging om deze tevredenheid verder te vergroten. Samen met Connexxion ben ik op dit moment dan ook bezig om de klachtafhandeling verder te verbeteren. Hierbij denk ik onder andere aan het nog specifiek ingaan op de klacht en het kort na de klachtafhandeling benaderen van de klager om deze te vragen naar zijn of haar ervaringen met de klachtafhandeling.

Conclusie kwaliteit Valys

Valys is voor veel mensen een belangrijke voorziening die hen in staat stelt om familie te bezoeken of om andere sociaal-recreatieve uitstapjes te maken. Pashouders hebben dan ook recht op kwalitatief goed vervoer en daarom ben ik blij dat de klanttevredenheid van het Valysvervoer de afgelopen twee jaar sterk is verbeterd. Aandacht blijft echter zeer zeker geboden, omdat als een rit niet goed verloopt de gevolgen voor de pashouder heel vervelend kunnen zijn. Ik wil het komende jaar de doorgevoerde verbeteringen vasthouden en de kwaliteit een nieuwe impuls geven. De invoering van de Valys compensatieregeling is hier een belangrijk onderdeel van en daarnaast tref ik in samenwerking met Connexxion -zoals hierboven beschreven- tal van kleinere maatregelen om de kwaliteit van Valys verder te verbeteren.

Vaststelling hoogte pkb's en eigen bijdrage 2010

Jaarlijks stel ik aan het einde van een kalenderjaar de hoogte van de pkb's voor het daaropvolgende jaar vast. Deze vaststelling is gebaseerd op de ontwikkeling van het aantal pashouders, het verbruik van de pkb's en het beschikbare budget. De hoogte van het standaard pkb en het hoog pkb bedragen op dit moment 750 respectievelijk 2250 kilometer per jaar. Hiermee kan over het algemeen voorzien worden in de behoefte van de pashouders. Het percentage pashouders dat zijn pkb per 1 oktober heeft verbruikt ligt onder de 1%. Op dit moment verwacht ik ook niet dat een aanpassing om budgettaire redenen noodzakelijk is en daarom ben ik voornemens om het niveau van de pkb's in 2010 te handhaven op het huidige niveau. Wel zal ik de eigen bijdrage van de pashouder indexeren. Deze bijdrage is sinds 2004 niet meer aangepast, terwijl de NS-tarieven sindsdien met circa 15–20% zijn gestegen. De eigen bijdrage zal in 2010 met 2 cent per kilometer, ofwel 12%, verhoogd worden tot 18 cent per kilometer.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M. Bussemaker