

Vergaderjaar 2009–2010

**25 847**

## **Evaluatie Wet voorzieningen gehandicapten**

**Nr. 88**

### **VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 20 mei 2010

In de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport<sup>1</sup> bestond er bij enkele fracties behoefte een aantal vragen en opmerkingen ter beantwoording voor te leggen aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over de brief van 6 april 2010 inzake Valysvervoer (Kamerstuk 25 847, nr. 87).

De op 28 april 2010 toegezonden vragen zijn met de door de minister bij brief van 18 mei 2010 toegezonden antwoorden hieronder afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,  
Smeets

De griffier van de commissie,  
Teunissen

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Vlies, B.J. van der (SGP), Kant, A.C. (SP), Ferrier, K.G. (CDA), ondervoorzitter, Joldersma, F. (CDA), Vries, J.M. de (CDA), Smeets, P.E. (PvdA), voorzitter, Miltenburg, A. van (VVD), Schippers, E.I. (VVD), Smilde, M.C.A. (CDA), Timmer, A.J. (PvdA), Koşer Kaya, F. (D66), Willemse-van der Ploeg, A.A.M. (CDA), Veen, E. Van der (PvdA), Schermers, J.P. (CDA), Gerven, H.P.J. Van (SP), Wolbert, A.G. (PvdA), Zijlstra, H. (VVD), Ouweland, E. (PvdD), Agema, M. (PVV), Leijten, R.M. (SP), Bouwmeester, L.T. (PvdA), Wiegman-van Meppelen Scheppink, E.E. (CU), Sap, J.C.M. (GL), Roos-Consensulder, B. De (SP) en Harbers, M.G.J. (VVD).

Plv. leden: Staaij, C.G. van der (SGP), Velzen, K. van (SP), Atsma, J.J. (CDA), Aasted-Madsen-van Stiphout, J.D.M.P. (CDA), Ormel, H.J. (CDA), Dijken, M.J. van (PvdA), Verdonk, M.C.F. (Verdonk), Dezentjé Hamming-Bluemink, I. (VVD), Vietsch, C.A. (CDA), Arib, K. (PvdA), Ham, B. van der (D66), Uitslag, A.S. (CDA), Yücel, K. (PvdA), Omtzigt, P.H. (CDA), Langkamp, M.C. (SP), Vermeij, R. (PvdA), Krom, P. de (VVD), Thieme, M.L. (PvdD), Mos, R. De (PVV), Luijben, A.P.M. (SP), Heerts, A.J.M. (PvdA), Ortega-Martijn, C.A. (CU), Halsema, F. (GL), Wit, J.M.A.M. de (SP) en Neppérus, H. (VVD).

### *Vragen en antwoorden*

De leden van de CDA-fractie hebben kennis genomen van de brief van de minister van VWS inzake het Valysvervoer. Deze leden vinden dat een goed functionerend openbaar vervoer, en waar nodig aangepast vervoer, voor mensen met beperkingen voorwaarde is om optimaal te kunnen participeren in de samenleving.

#### *Vraag:*

Deze leden zijn zeer verontwaardigd over de onjuiste informatie van Connexxion over het percentage «volledig gediplomeerde chauffeurs». Volgens opgave van Connexxion zou 95% van de Valyschauffeurs volledig zijn gediplomeerd. Uit onafhankelijk onderzoek in opdracht van het ministerie van VWS blijkt echter dat dit percentage aanzienlijk lager ligt. Slechts 46,1% van de chauffeurs is volledig gediplomeerd. De leden van de CDA fractie willen weten hoe het komt dat Connexxion zulke geflatteerde cijfers heeft kunnen opgeven. Ook willen zij weten waarom het ministerie aanvullend onderzoek initieerde. Was de minister al eens eerder teleurgesteld in de juistheid van de gegevens die Connexxion aanleverde?

#### *Antwoord:*

Ook ik ben teleurgesteld over deze bevindingen. Het benodigde toezicht op de uitvoering van het diplomeren van de Valyschauffeurs is door Connexxion onderschat. Deze bevindingen gaven mij daarom ook aanleiding voor aanvullende afspraken bovenop het bestaande contract. Het onafhankelijke onderzoek (waarvan de kosten geheel voor rekening van Connexxion zijn) maakte onderdeel uit van de toezeggingen die de toenmalige staatssecretaris naar aanleiding van het vergelijkend onderzoek naar de opleidingseisen in het Valyscontract en het TX-keurmerk heeft gedaan (TK 2008–2009, 25 847, nr. 79).

#### *Vraag:*

De leden van de CDA fractie vragen of het ministerie in zijn afsprakenregeling met Connexxion ook een maatregel heeft opgenomen om herhaling van het verstrekken van onjuiste informatie te voorkomen. Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet? Deze leden verzoeken de minister de Kamer te informeren over de uitvoering en de resultaten van de malusregeling. Alhoewel deze het inzetten van een mystery guest een prima middel vinden, vragen zij zich af in hoeverre Connexxion zelf de mystery guest objectief kan inzetten binnen het aan Connexxion gegunde werk. Zij willen graag worden geïnformeerd over de resultaten van de bezoeken van de mystery guests.

#### *Antwoord:*

Ik heb met Connexxion een malusregeling getroffen waarbij er steekproefsgewijs onafhankelijk kwartaalcontroles worden uitgevoerd. Ik acht dit samen met de uitbreiding van het aantal «mystery guest»-onderzoeken voldoende om verstrekking van onjuiste informatie te voorkomen. Deze «mystery guest»-onderzoeken zijn oorspronkelijk opgezet als intern toezichtmiddel voor Connexxion zelf. Ze geven Connexxion een middel om toezicht te kunnen houden op haar onderaannemers. Afsproken is dat Connexxion mij periodiek informeert over de uitkomsten daarvan. Een uitbreiding van het aantal «mystery guest»-onderzoeken geeft mij een betere waarborg dat onjuiste informatieverstrekking wordt voorkomen. Ik zal de Kamer voor het einde van het jaar informeren over de malusre-

geling in het tweede en derde kwartaal en over de resultaten van de «mystery guest»-onderzoeken.

*Vraag:*

Het ministerie van VWS heeft samen met Connexxion een verbeteragenda Valysvervoer opgesteld. Deze is op 1 maart 2010 in werking getreden. Deze verbeteragenda gaat met name over de volgende vier punten: een compensatieregeling bij overschrijding van de ophaalmarge en de ritduur met meer dan 60 minuten, duidelijkheid over vervoer van hulpmiddelen en bagage, maatwerkoplossing voor liggend vervoer en verbetering van de klachtenafhandeling. Over de compensatieregeling zijn de pashouders door middel van een nieuwsbrief geïnformeerd.

De leden van de CDA fractie willen weten of de uitvoering van de compensatieregeling conform opzet verloopt. Wie is de melder van de overschrijding van ophaalmarge en ritduur en wie stelt officieel de overschrijding vast en stelt de compensatieregeling in werking? Is er een bezwaarmogelijkheid bij de compensatieregeling en op basis van welke gegevens?

*Antwoord:*

De uitvoering gebeurt automatisch. De tijden waarop de taxi klaar staat op het afhaaladres en voorrijdt op het bestemmingsadres worden tot op de minuut nauwkeurig door Connexxion en haar vervoerders digitaal geregistreerd. Indien sprake is van compensatie dan wordt de reiziger zo snel mogelijk na afloop van de rit door Connexxion gebeld. Met andere woorden, de reiziger die in aanmerking komt voor de compensatieregeling, hoeft zelf geen actie te ondernemen. Mocht de reiziger het niet eens zijn met de gegevens op de factuur (waar duidelijk op vermeld staat welke rit gecompenseerd wordt) dan kan hij vanzelfsprekend een klacht indienen en eventueel bezwaar maken bij de Geschillencommissie Taxivervoer.

De uitvoering van de compensatieregeling verloopt conform opzet. Er zijn sinds de invoering 659 personen in aanmerking gekomen voor de regeling (dit betreft 667 ritten, waarvan 105 prioritair). Het gaat om 0,83% van alle ritten sinds 1 maart 2010. Tot nu toe wordt met bijna alle reizigers binnen 48 uur telefonisch contact opgenomen.

Het is technisch niet altijd mogelijk om de klant binnen 48 uur te bellen, omdat niet alle ritten in een «realtime» systeem worden geregistreerd. Ook voor deze ritten geldt dat de compensatieregeling automatisch, dat wil zeggen zonder dat de klant er iets voor hoeft te doen, wordt toegepast. De toepassing van de compensatieregeling wordt in alle gevallen duidelijk gecommuniceerd via de factuur.

Ik zal de Kamer voor het einde van het jaar informeren over de uitvoering van de Valyscompensatieregeling.

*Vraag:*

Prima vinden zij dat het positieve oordeel van de pashouders over de klachtenafhandeling zo fors is toegenomen. De tevredenheid is met ruim een vol punt toegenomen (van 6,64 naar 7,73). De leden van de CDA fractie willen worden geïnformeerd over de uitwerking van het «hotelkaartjessysteem», alsmede over de afwegingen voor het al dan niet overgaan tot een regionale pilot.

*Antwoord:*

Het overleg met de gebruikersorganisaties over het «hotelkaartjes-systeem» zal voor het eind van de zomer plaatsvinden. Het nut van een dergelijke pilot hangt in de eerste plaats af van de concrete meerwaarde die het voor de Valysreiziger oplevert. Ik zal nagaan hoe een dergelijk systeem past in het al bestaande feedbacksysteem en of de uitvoering van dit «hotelkaartjes»-systeem op een efficiënte en effectieve manier kan worden vormgegeven. Daarnaast staat het de gebruikersorganisaties natuurlijk volledig vrij om ook andere zaken mee te laten wegen. Ik zal de Kamer voor het einde van het jaar informeren over de uitkomsten van het overleg met de gebruikersorganisatie en mijn besluit daarover.

De leden van de CDA fractie hebben kennis genomen van de kwaliteitsverbeteringen en onderkennen met de minister dat wijziging van de vervoerder opnieuw aanloopproblemen zal geven. Hoe heeft de minister in zijn voornemen om het contract met een jaar te verlengen het verstrekken van onjuiste gegevens door Connexxion meegewogen?

*Antwoord:*

Bij mijn voornemen om over te gaan tot verlenging met één jaar heb ik de kwaliteit van Valys voor de gebruikers het zwaarst laten wegen.

De stiptheid is sinds het begin van de contractperiode gestegen en deze blijft stabiel. Daarnaast heb ik geconstateerd dat de klanttevredenheid in 2009 wederom is toegenomen. De klant is te spreken over de algemene kwaliteit van Valys, zoals informatievoorziening en pasverstrekking, de kwaliteit van de dienstverlening, waaronder de bejegening door de chauffeurs en de wijze waarop Connexxion klachten afhandelt. Bovendien gaat de uitvoering van de verbeteragenda goed (de Valyscompensatieregeling is inmiddels ingevoerd). Deze verbeteringen heb ik zwaarder laten wegen dan het nog niet volledig op orde zijn van de diplomering van de Valyschauffeurs.

*Vraag:*

Het inzetten van onafhankelijk onderzoek om de door Connexxion verstrekte gegevens te verifiëren zou eigenlijk niet nodig moeten zijn, en is bovendien kostenverhogend. Worden deze kosten bij het onjuist verstrekken van gegevens op Connexxion verhaald?

*Antwoord:*

Een van de aanvullende afspraken die ik met Connexxion gemaakt heb betreft een malusregeling. Het onafhankelijk onderzoek waar in deze vraag op wordt gedoeld is noodzakelijk voor de vaststelling van een eventuele malus op de diplomering van chauffeurs en heeft dus niet als doel om onjuiste informatieverstrekking vast te stellen. De afspraak is dat de resultaten van dit onderzoek bindend zijn voor de vaststelling van de eventuele malus en dat VWS dit onderzoek betaalt.

### **Vragen en opmerkingen van de PvdA-fractie**

De leden van de fractie van de PvdA hebben met belangstelling kennis genomen van de brief van de minister over de stand van zaken met betrekking tot Valysvervoer. Zij hebben nog enkele aanvullende vragen en opmerkingen. De gemiddelde stiptheid van ritten laat een daling van 0,41% zien over heel 2009 ten opzichte van de gemiddelde stiptheid over heel 2008. Deze leden willen weten wat de reden is dat het percentage van

de gemiddelde stiptheid van de ritten gedaald is. Wat doet Connexxion Taxi Services om de stiptheid van ritten nog meer te verbeteren?

*Antwoord:*

De daling is veroorzaakt door een toename van het volume: er zijn in 2009 veel meer kilometers verreden dan in 2008. Daarnaast was er in 2009 ook een hoger verloop onder de onderaannemers mede als gevolg van de maatregelen die Connexxion heeft genomen richting onderaannemers die onvoldoende meewerkten om de diplomering van de chauffeurs op orde te krijgen. Er waren vaker nieuwe onderaannemers die in een korte periode hun vervoer hebben moeten inregelen. Ook hebben de slechte weersomstandigheden aan het eind van 2009 de stiptheidscijfers onder druk gezet. Sinds 1 maart 2010 is de Valyscompensatieregeling van kracht die een extra prikkel geeft aan vervoerders om de stiptheid nog meer te verbeteren.

*Vraag:*

De leden van de PvdA-fractie merken op dat het percentage gegronde klachten ten opzichte van het aantal ritten verder is gedaald naar een gemiddelde van 0,43 procent over heel 2009. Zij willen weten wat het percentage gegronde klachten met betrekking tot prioritaire ritten is. Zij vinden dit een goede zaak.

*Antwoord:*

Het percentage gegronde klachten met betrekking tot prioritaire ritten heb ik niet beschikbaar, omdat dit niet apart door Connexxion wordt geregistreerd.

*Vraag:*

Uit een onafhankelijk onderzoek is gebleken dat klanttevredenheid onder de pashouders is toegenomen. Uit de tabel over klanttevredenheid scoort het kwaliteitsaspect klachtafhandeling ten opzichte van de andere kwaliteitsaspecten het minst. Welke instrumenten worden door Connexxion Taxi Services ingezet om dit kwaliteitsaspect te verbeteren?

*Antwoord:*

Connexxion heeft de afgelopen tijd veel geïnvesteerd in de kwaliteit van de klachtafhandeling. Dit is ook terug te zien in de gestegen waardering van de klachtafhandeling door de gebruikers. Het onderzoek naar de klanttevredenheid is echter een momentopname. Na de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek heeft Connexxion intern een doorlopend tevredenheidsonderzoek ingevoerd, waardoor sneller en gerichtere verdere verbeteringen in de klachtafhandeling kunnen worden gerealiseerd. Ook is extra capaciteit beschikbaar gekomen voor coaching en training van medewerkers. Deze maatregelen komen bovenop de verbeteringen die ik in mijn brief van 6 april 2010 (25 847, nr. 87) heb genoemd, zoals de procedure dat de pashouder kort na de klachtafhandeling wordt benaderd om te informeren naar zijn of haar ervaringen met de klachtafhandeling. Ik heb er daarom vertrouwen in dat de waardering voor de klachtafhandeling in ieder geval gelijk zal blijven en mogelijk verder zal stijgen.

*Vraag:*

De leden van de PvdA-fractie achten het net als de minister ook noodzakelijk dat er maatregelen worden getroffen, omdat gebleken is dat

Connexxion niet voldoet aan de gestelde opleidingseisen. Zij vragen de minister of de door hem genomen maatregelen voldoende zijn om het beoogde percentage voor de diploma's Sociale Vaardigheden en Doelgroepenvervoer te halen.

*Antwoord:*

Ik ga er vanuit dat de afspraken die ik met Connexxion heb gemaakt voldoende prikkels bieden om het beoogde percentage volledig gediplomeerde chauffeurs zo snel mogelijk te bereiken.

*Vraag:*

De leden van de PvdA-fractie zijn tevreden over het feit dat de minister met medewerking van Connexxion de Valyscompensatieregeling heeft opgenomen. Deze leden willen weten wat het aantal overschrijdingen na de invoering van deze regeling is. De regeling houdt ook in dat de pashouders zelf geen actie hoeven te ondernemen en zij gecontacteerd worden door Connexxion. Deze leden vinden dit een grote stap voorwaarts.

*Antwoord:*

De uitvoering van de compensatieregeling verloopt conform opzet. Er zijn sinds de invoering 659 personen in aanmerking gekomen voor de regeling (dit betreft 667 ritten, waarvan 105 prioritair). Op het totaal van verreden ritten sinds 1 maart 2010 betreft dit 0,83%. Ik zal de Kamer voor het einde van het jaar informeren over de uitvoering van de Valyscompensatieregeling.

*Vraag:*

Tevens willen zij weten op welke termijn er voor een maatwerkoplossing met betrekking tot liggend vervoer wordt gezorgd voor de personen in kwestie.

*Antwoord:*

Op dit moment zijn er nog twee personen waarvoor een maatwerkoplossing in de maak is. De termijn is niet te geven, omdat de maatwerkoplossing in nauwe samenwerking met deze personen en andere betrokken partijen vormgegeven moet worden. Ik streef er naar om in overleg met Connexxion en de pashouders een snelle, maar ook zorgvuldige oplossing voor deze mensen te realiseren.

*Vraag:*

De leden van de PvdA-fractie vragen de minister wanneer het overleg met de gebruikersorganisaties over de voor- en nadelen van de «hotelkaartjes» plaatsvindt. Welke afweging wordt gemaakt door hem of de uitvoering van een regionale pilot zinvol is?

*Antwoord:*

Het overleg zal voor het eind van de zomer plaatsvinden. Het nut van een dergelijke pilot hangt in de eerste plaats af van de concrete meerwaarde die het voor de Valysreiziger oplevert. Ik zal nagaan hoe een dergelijk systeem past in het al bestaande feedbacksysteem en of de uitvoering van dit «hotelkaartjessysteem» op een efficiënte en effectieve manier kan worden vormgegeven. Daarnaast staat het de gebruikersorganisaties

natuurlijk volledig vrij om ook andere zaken mee te laten wegen. Ik zal de Kamer voor het einde van het jaar informeren over de uitkomsten van het overleg met de gebruikersorganisatie en mijn besluit daarover.

De leden van de PvdA-fractie staan achter de beslissing van de minister als het gaat om de verlenging van het contract met Connexxion. Zij zien ook in dat met de verlenging kwaliteit kan worden gewaarborgd, en zij complimenteren de minister voor de aanvullende contractvoorwaarden met het doel de kwaliteit van het Valysvervoer te optimaliseren.

### **Vragen en opmerkingen van de SP-fractie**

*Vraag:*

De leden van de SP-fractie hebben kennis genomen van de stand van zaken met betrekking tot het bovenregionale gehandicaptenvervoer (Valysvervoer). Het valt hen op dat de berichtgeving vooral de positieve ontwikkelingen benadrukt. Zij zien graag nog een aantal zaken opgehelderd, en hopen dat zorgen weggenomen kunnen worden.

De eerste zorg van de leden van de SP-fractie is de daling van de stiptheid, wat zij zorgwekkend vinden. In juni 2009 (25 847, nr. 80) werd gesteld dat «het lek» met betrekking tot de stiptheid «boven» was, omdat de stiptheid in het laatste kwartaal van 2008 en het eerste kwartaal van 2009 was toegenomen. Inmiddels is er echter sprake van een dalende trend. Wat is de verklaring voor deze dalende trend? Zet deze trend zich door in het eerste kwartaal van 2010? Hoe denkt de minister deze trend te stoppen?

*Antwoord:*

Ik signaleer ook dat de gemiddelde stiptheid over heel 2009 is gedaald ten opzichte van heel 2008. In mijn antwoord op de vraag van de CDA-fractie hierover heb ik een aantal oorzaken daarvan genoemd. Stiptheid heeft dan ook mijn voortdurende aandacht. Uit de cijfers over het eerste kwartaal van 2010 blijkt dat de stiptheid weer is gestegen naar 94,4%. Er is bovendien per 1 maart 2010 een compensatieregeling van kracht die een extra prikkel geeft aan vervoerders om de stiptheid te verbeteren. Niettemin blijf ik in overleg met Connexxion om de stiptheid in 2010 te verbeteren.

*Vraag:*

Het valt de leden op dat de stiptheidscijfers, in tegenstelling tot eerdere rapportages, niet uitgesplitst zijn in reguliere en prioritaire ritten. De leden van de SP-fractie verzoeken de minister een vergelijkend overzicht te geven van de stiptheidscijfers van de prioritaire ritten in 2008 en 2009, uitgesplitst naar kwartaal.

*Antwoord:*

Hieronder ziet u stiptheidscijfers van de prioritaire ritten in 2008 en 2009, uitgesplitst per kwartaal:

Stiptheid prioritaire ritten	1 <sup>e</sup> kw.	2 <sup>e</sup> kw.	3 <sup>e</sup> kw.	4 <sup>e</sup> kw
– 2008	88,36%	84,94%	84,44%	87,13%
– 2009	91,36%	87,52%	89,20%	91,86%

In het eerste kwartaal van 2010 is het stiptheidspercentage van de prioritaire ritten gestegen naar 93,8%.

*Vraag:*

De tweede zorg van de leden van de SP-fractie is het feit dat er nog steeds geen sprake is van volledig gediplomeerde chauffeurs. Dat wordt nu afdgedwongen, zo wordt gesteld, maar welke garanties zijn hiervoor? Deze leden zijn sceptisch, aangezien de staatssecretaris van VWS al op 11 november 2008 toezegde dit op korte termijn af te dwingen (25 847, nr. 71). Kan de minister aangeven welke harde garanties er zijn dat de chauffeurs volledig gediplomeerd zullen zijn binnen nu en een half jaar? Welk streefcijfer is er voor over een half jaar? Erkent de minister ook dat Connexxion hier wederom een belofte breekt? Zo neen, waarom niet?

*Antwoord:*

Ik volg de verrichtingen van Connexxion op het terrein van de diplomering nauwgezet. Ik deel uw zorg en vind het óók teleurstellend dat onjuiste informatieverstrekking ertoe heeft geleid dat ik pas laat aanvullende actie heb kunnen ondernemen om het lage percentage volledig gediplomeerde chauffeurs zo snel mogelijk op het gewenste peil te brengen. Het moge duidelijk zijn dat Connexxion verantwoordelijk is om de diplomering op peil te krijgen. Connexxion heeft mij toegezegd alle noodzakelijke maatregelen te nemen om de diplomering van haar chauffeurs en die van haar onderaannemers op orde te krijgen. Ik zal de Kamer voor het einde van het jaar informeren over de diplomering van de chauffeurs.

*Vraag:*

Over de afgesproken «malus» die betaald moet worden indien het percentage volledig opgeleide chauffeurs onder het afgesproken percentage ligt willen deze leden de concrete afspraken zien. Is het eerder voorgekomen dat Connexxion een malus aan zijn broek kreeg door het niet nakomen van afspraken? Zo ja, wanneer en waarom?

*Antwoord:*

De concrete afspraak over de malus op de diplomering van de chauffeurs is tot en met 31 maart 2011 als volgt: als het percentage volledig gediplomeerde chauffeurs onder de 90% zit dan zal Connexxion een malus betalen. De malus wordt zwaarder naarmate het percentage verder onder de 90% zit en kan oplopen tot 0,7 % van het kwartaalbedrag dat Connexxion in die periode voor het vervoer in rekening brengt. Indien het contract met één jaar wordt verlengd, dan leg ik de lat hoger en geldt vanaf 1 april 2011 dat de malus ingaat als het percentage onder de 95% zit. Ook hier wordt de malus zwaarder naarmate het percentage verder onder de 95% zit en kan oplopen tot 0,7% van het kwartaalbedrag. De vaststelling van de eventuele malus vindt plaats door steekproefsgewijs onafhankelijke controles uit te voeren. In het tweede en het derde kwartaal 2007 heeft Connexxion een malus moeten betalen in verband met de stiptheid en het percentage klachten dat gegrond was.

*Vraag:*

Het derde punt van zorg is het gerommel met de cijfers over het Persoonlijk Kilometer Budget (PKB). De gestelde uitgeputte PKB's over 2009 lijkt procentueel een afname ten opzichte van 2008. Er wordt een getal van 7000genoemd. Het enige cijfer dat de Kamer over 2009 hiervoor



bekend is, spreekt over echter over ruim 2000 pashouders tot 1-11-2009. Kan de minister naast de procentuele cijfers ook de absolute cijfers over de hele jaren 2008 en 2009 geven, uitgesplitst naar standaard PKB en hoog PKB? Zo neen, waarom niet?

*Antwoord:*

Het genoemde cijfer van 2000 pashouders per 1-11-2009 bevatte alleen de pashouders die op dat moment al meer dan 750 kilometer (of 2250 kilometer in het geval van een hoog PKB) hadden verbruikt en dus niet de pashouders die in de loop van 2009 hun pas hebben aangevraagd. Bij het registreren van een nieuwe pashouder wordt het aantal kilometers voor het lopende kalenderjaar gekoppeld aan de resterende tijd in dat jaar. Iemand die per 1 juli 2009 pashouder is heeft over dat jaar daarom maar 375 kilometer in zijn PKB (of 1125 kilometer in het geval van een hoog PKB). Als de overschrijding van het beschikbare standaard PKB en hoog PKB als uitgangspunt wordt genomen (in plaats van enkel pashouders met meer dan 750 km resp. 2250 km) dan ontstaat het volgende beeld:

**Aantal pashouders met geheel verbruikt PKB (percentage van totaal aantal pashouders)**

	2008	2009
aantal pashouders geheel verbruikt hoog PKB	140 (0,06%)	141 (0,05%)
aantal pashouders geheel verbruikt standaard PKB	6.715 (3,09%)	6.924 (2,60%)

Het getal van 2000 pashouders in 2009 betrof de stand van zaken op 1 november 2009. De ervaring leert dat uitputting van de kilometers met name in de laatste twee maanden optreedt.

*Vraag:*

De minister schrijft dat in 2009 het gemiddelde benuttingpercentage van het PKB 27,45% was, en slechts 2,66% van de pashouders het PKB volledig uitputte. De leden van de SP-fractie vragen of er in 2009 sprake is van onderuitputting van het Valysbudget.

*Antwoord:*

Er was in 2009 sprake van een onderuitputting van het Valysbudget van € 2,1 mln. Dit bedrag is ingezet om problematiek elders op de VWS-begroting te dekken.

*Vraag:*

Erkent de minister dat uit het «verdiepend onderzoek Valys» (22-6-09) blijkt dat Valysgebruikers hun eigen reisgedrag beperken vanwege het limitatieve kilometerbudget. Deze leden stellen zich op het standpunt dat de genoemde gebruikscijfers aantonen dat beperken van het Valysgebruik per reiziger door middel van een PKB overbodig is. Zij willen hier graag een reactie op. Zij vragen de minister om het PKB te verruimen, dan wel te laten vervallen, zodat reizigers zichzelf niet bij voorbaat hoeven te beperken, en vragen de minister om een reactie op dit voorstel.

*Antwoord:*

Ten eerste trek ik de conclusie uit het zeer geringe percentage pashouders dat zijn persoonlijk kilometerbudget opmaakt dat het kilometerbudget in redelijke mate aan de behoefte van de Valysreizigers voldoet. Deze conclusie wordt verder bevestigd door de bevindingen in het verdiepend

onderzoek: de persoonlijke omstandigheden zijn in veel grotere mate reden voor het niet-gebruik dan de spelregels van Valys. 77% van de respondenten gaf aan dat zij (weer) met ander vervoer reizen en 53,2% gaf aan dat zij geen reizen meer maken over een grotere afstand. Slechts 9,6% geeft aan dat de spelregels niet voldoen aan de eisen van de pashouders.

Dit geeft mij echter geen aanleiding tot het laten vervallen van het PKB. Bij de vaststelling van de hoogte van het standaard en het hoog persoonlijk kilometerbudget wordt immers reeds rekening gehouden met de (raming van de) mate waarin de persoonlijk kilometerbudgetten worden uitgeput. Aangezien het aantal verbruikte kilometers nog steeds stijgt is het niet mogelijk om het vervallen van het PKB budgettair neutraal door te voeren. Ik ben daarom ook niet bereid om de limiet te laten vervallen en over te gaan tot een opheffing.

*Vraag:*

Kan de minister aangeven wat de groei is geweest van de inactieve gebruikers van Valyspassen in de afgelopen jaren? (aanhangsel van de Handelingen, 2009–2010, 1402) Ook willen deze leden graag de absolute bedragen zien die het Valysvervoer kostte in 2007, 2008 en 2009.

*Antwoord:*

De kosten van het Valysvervoer (inclusief de kosten voor indicatiestelling) zijn als volgt:

Kosten Valysvervoer (x € mln)	2007	2008	2009
	43	50	56

  

Inactieve passen (in aantallen)	2007	2008	2009
Standaard PKB	69.449	100.807	125.324
Hoog PKB	1.245	2.316	2.561

*Vraag:*

Het vijfde punt van zorg van de leden van de SP-fractie is het werken met onderaannemers. Zij staan op het standpunt dat hierdoor gelden voor vervoer deels bij de hoofdaannemer blijven «kleven» en willen graag de cijfers zien wat Connexxion voor een onderaanbestede rit betaalt en wat zij daarvoor krijgt vanuit het Valysbudget.

*Antwoord:*

Ik heb geen zicht op de tarieven die Connexxion aan haar onderaannemers betaalt. Ik kan dit ook niet achterhalen omdat het concurrentiegevoelige informatie betreft.

*Vraag:*

Het valt deze leden op dat met 10 onderaannemers het contract is of wordt verbroken. Op een totaal van 75 onderaannemers is dit een fors aantal. Deelt de minister die mening? Wordt in alle gevallen van een beëindigd contract gezorgd voor een vervangende vervoerder? Zo neen, waarom en waar niet?

*Antwoord:*

Het feit dat met tien onderaannemers het contract beëindigd is, geeft mij het signaal dat Connexxion vergaande maatregelen niet schuwt om te zorgen voor een goede kwaliteit van het vervoer. Bij het beëindigen van een contract met een onderaannemer wordt gezorgd voor een vervangende vervoerder zodat de continuïteit van het vervoer in de betreffende regio gewaarborgd blijft.

*Vraag:*

Het gegeven dat 1 op de 7 onderaannemers het contract verliest sterkt deze leden in hun visie dat de kwaliteit die door onderaannemers wordt geleverd te vaak onder de maat is. Zij vragen een reactie van de minister op deze visie. Tot dit jaar werd de controle op de onderaannemers voor Connexxion zelf gedaan (25 847-75). Is de minister inmiddels van mening dat het ministerie van VWS deze controle beter zelf kan uitvoeren? Zo nee, waarom niet?

*Antwoord:*

Dit aantal is inderdaad hoog en onderstreept dat Connexxion maatregelen neemt richting haar onderaannemers als dat noodzakelijk is. Connexxion blijft verantwoordelijk voor een goede controle op de kwaliteit van de onderaannemers. De aanvullende afspraken die ik heb gemaakt geven mij vertrouwen dat Connexxion haar verantwoordelijkheid neemt.

*Vraag:*

Over de Valys-compensatieregeling verzoeken de leden van de SP-fractie de minister een halfjaarlijkse evaluatie met concrete gegevens aan de Kamer te sturen. Tevens vragen zij hoe het automatisch informeren van de gedupeerde gebruiker verloopt. Zij vragen of dit foutloos verloopt, en wat er gebeurt als Connexxion geen contact met een gedupeerde gebruiker opneemt.

*Antwoord:*

De uitvoering van de compensatieregeling verloopt conform opzet. Er zijn sinds de invoering 659 personen die in aanmerking kwamen voor de regeling (dit betreft 667 ritten, waarvan 105 prioritair). Het gaat om 0,83% van alle ritten sinds 1 maart 2010. Indien sprake is van compensatie dan wordt de reiziger zo snel mogelijk na afloop van de rit door Connexxion gebeld. Tot nu toe wordt met bijna alle gedupeerde reizigers binnen 48 uur contact opgenomen.

Het is technisch niet altijd mogelijk om de klant binnen 48 uur te bellen, omdat niet alle ritten in een «realtime» systeem worden geregistreerd. Ook voor deze ritten geldt dat de compensatieregeling automatisch, dat wil zeggen zonder de klant er iets voor hoeft te doen, wordt toegepast. De toepassing van de compensatieregeling wordt in alle gevallen duidelijk gecommuniceerd via de factuur.

Ik zal de Kamer voor het einde van het jaar informeren over het eerste halfjaar van de Valyscompensatieregeling.

*Vraag:*

Ten slotte vragen de leden van de SP-fractie de minister af te zien van een verlenging van het contract met Connexxion. Zij staan op het standpunt

dat er tot 1 april 2011 prima gezocht kan worden, gezamenlijk met de gebruikers en vervoerders, naar een nieuwe manier van uitvoeren van het Valysvervoer. Daarbij staan zij op het standpunt dat het contract moet worden gestoeld op kwaliteit en duurzaamheid van die kwaliteit. Zij verwachten een positieve reactie van de minister op dit voorstel.

*Antwoord:*

Ik heb bij mijn voornemen om over te gaan tot verlenging met één jaar de kwaliteit van Valys voor de gebruikers het zwaarst laten wegen.

De stiptheid is sinds het begin van de contractperiode gestegen en deze blijft stabiel. Daarnaast heb ik geconstateerd dat de klanttevredenheid in 2009 wederom is toegenomen. De klant is te spreken over de algemene kwaliteit van Valys, zoals informatievoorziening en pasverstrekking, de kwaliteit van de dienstverlening, waaronder de bejegening door de chauffeurs en de wijze waarop Connexxion klachten afhandelt. Bovendien gaat de uitvoering van de verbeteragenda goed (de Valyscompensatieregeling is inmiddels ingevoerd). Deze verbeteringen heb ik zwaarder laten wegen dan het nog niet volledig op orde zijn van de diplomering van de Valyschauffeurs.

Bovendien vraagt een nieuwe manier van uitvoeren om politieke keuzes die niet aan de orde kunnen zijn voor een demissionair kabinet.

*Vraag:*

Deze leden verbazen zich erover dat drie weken na ingang van de verlenging van het contract al is besloten tot een nieuwe verlenging, alsmede over het feit dat al in juli moet worden besloten over een contractverlening per 1 april, en vragen de minister hier uitleg over te geven.

*Antwoord:*

Het feit dat er vóór 1 juli duidelijkheid moet zijn over verlenging is contractueel afgesproken. Het is voor de vervoerder van belang om zich voor te bereiden op de uitvoering van het vervoer. Indien het contract niet wordt verlengd, dan zal een nieuwe aanbestedingsprocedure doorlopen moeten worden. Er dient dan voldoende gelegenheid te zijn om een zorgvuldig bestek te maken en aan te besteden. Als hier pas later toe wordt besloten, ontstaan grote risico's ten aanzien van de continuïteit en kwaliteit van het vervoer. Het voornemen tot het besluit over de huidige verlengingsperiode (periode 1 april 2010–31 maart 2011) is ook vóór 1 juli 2009 voorgelegd aan de Kamer (TK 2008-2009, 25 847, nr. 80).

### **Vragen VVD-fractie**

*Vraag:*

Hoe is de stijging van 23% van het aantal pashouders in 2009 tot stand gekomen (verbeterde voorlichting of promotie? Grotere doelgroep?) Wat zijn de verwachtingen van aantal pashouders voor 2010? Verwacht de minister een stijging voor 2010? Zo ja, heeft dit financiële consequenties, en zo ja welke?

*Antwoord:*

De stijging van het aantal pashouders in 2009 wordt onder meer veroorzaakt door een grotere bekendheid met de regeling. Zo is de regeling opgenomen in de brochure «Ik heb wat, krijg ik ook wat?», *wegwijzer bij*

*kosten van handicap of ziekte*, die jaarlijks door mijn ministerie wordt uitgebracht. Gemeenten wijzen hun burgers bovendien vaker op de mogelijkheid van bovenregionaal vervoer bij het uitvoeren van hun Wmo-beleid. Ook speelt de vergrijzing een rol bij de stijging van het aantal pashouders. Momenteel neemt het aantal pashouders met ruim 4000 per maand toe. Per 1 april 2010 zijn er ruim 280.000 pashouders. Indien deze maandelijkse groei constant blijft zullen er eind 2010 circa 316.000 pashouders zijn. De financiële consequenties hangen af van het benuttingspercentage en het aantal verreden kilometers per maand. Momenteel zijn de ramingen daarvoor nog te onzeker om een inschatting van de financiële consequenties te geven.

*Vraag:*

De leden van de VVD-fractie vinden het schokkend om te zien dat nog steeds kwaliteit van de chauffeurs zwaar achterblijft. Hoe heeft dit kunnen gebeuren? Hoe kan het dat op 31 oktober 2009 Connexxion meldt dat per eind 2009 95% van de chauffeurs volledig gediplomeerd zou zijn en dat in de praktijk enkele weken later slechts 46,1% blijkt te zijn. Hier is de staatssecretaris toch regelrecht voorgelogen door Connexxion? Waarom heeft de staatssecretaris/minister niet harder ingegrepen?

*Antwoord:*

Ik vind het percentage van 46,1% ook teleurstellend. De reden dat dit heeft kunnen gebeuren heeft te maken met onvolledige informatieverstrekking door de onderaannemers en niet door het bewust voorliegen door Connexxion. Connexxion heeft weliswaar een verbeteringslag gemaakt (bijvoorbeeld door het contract te beëindigen met de onderaannemers die onvolledige informatie hebben verstrekt) maar ik achtte het nog steeds noodzakelijk om aanvullend actie te ondernemen om het lage percentage volledig gediplomeerde chauffeurs zo snel mogelijk op het gewenste peil te brengen.

Ik heb met Connexxion bovenop het bestaande contract voor het lopende contractjaar tot 1 april 2011 een malusregeling getroffen waarbij steekproefsgewijs controles worden uitgevoerd. Ik acht dit samen met de uitbreiding van het aantal «mystery guest»-onderzoeken voldoende om verstrekking van onjuiste informatie in de toekomst te voorkomen. Indien tot verlenging wordt overgegaan dan zullen deze maatregelen voortgezet worden.

Het moge duidelijk zijn dat Connexxion verantwoordelijk is om de diplomering op peil te krijgen. Connexxion heeft mij toegezegd alle noodzakelijke maatregelen te nemen om de diplomering van haar chauffeurs en die van haar onderaannemers op orde te krijgen. Ik zal de Kamer voor het einde van het jaar informeren over de diplomering van de Valyschauffeurs.

*Vraag:*

Kunnen de details van de extra malusregeling aan de Kamer worden gezonden? Kan daarin tevens worden ingegaan op de volgende vragen. Wat is het afgesproken percentage volledig gediplomeerde chauffeurs waaraan Connexxion moet voldoen? Is dat percentage gelijk over de periode? Er mag toch worden aangenomen dat het percentage is vastgesteld op de 95% die Connexxion zelf al aangaf per eind 2009 te zullen halen, en dat alle percentages daaronder al tot malus zullen leiden? Als dat niet het geval is, waarom heeft de minister de ondergrens van 95% die Connexxion zelf beloofde dan niet gehandhaafd?

*Antwoord:*

Het streefpercentage blijft, conform de eisen in het Valyscontract, 100%. De concrete afspraak over de malus op de diplomering van de chauffeurs is tot en met 31 maart 2011 als volgt: als het percentage volledig gediplomeerde chauffeurs onder de 90% zit dan zal Connexxion een malus betalen. De malus wordt zwaarder naarmate het percentage verder onder de 90% zit en kan oplopend tot 0,7 % van het kwartaalbedrag dat Connexxion in die periode voor het vervoer in rekening brengt. Indien het contract met één jaar wordt verlengd, dan geldt dat vanaf 1 april 2011 de malus ingaat als het percentage onder de 95% zit. Ook hier wordt de malus zwaarder naarmate het percentage verder onder de 95% zit en kan oplopen tot 0,7% van het kwartaalbedrag.

*Vraag:*

Waarom heeft de minister ervoor gekozen toch het bestaande contract met Connexxion te verlengen, in het licht van de problemen met de diplomering van de chauffeurs?

*Antwoord:*

De stiptheid is sinds het begin van de contractperiode gestegen en deze blijft stabiel. Daarnaast heb ik geconstateerd dat de klanttevredenheid in 2009 wederom is toegenomen. De klant is te spreken over de algemene kwaliteit van Valys, zoals informatievoorziening en pasverstreking, de kwaliteit van de dienstverlening, waaronder de bejegening door de chauffeurs en de wijze waarop Connexxion klachten afhandelt. Bovendien gaat de uitvoering van de verbeteragenda goed (de Valyscompensatieregeling is inmiddels ingevoerd). Deze verbeteringen heb ik zwaarder laten wegen dan het nog niet volledig op orde zijn van de diplomering van de Valyschauffeurs.