

Vergaderjaar 2010–2011

**25 847**

## **Evaluatie Wet voorzieningen gehandicapten**

**Nr. 89**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 3 februari 2011

In de brief over Valys van 18 mei 2010 (TK 2009–2010, 25 847, nr. 88) is u toegezegd dat u zou worden geïnformeerd over de ervaringen met de compensatieregeling in het eerste halfjaar, over de pilot met zogenaamde hotelkaartjes en over de stand van zaken met betrekking tot het opleidingsniveau van de Valys-chauffeurs.

Tijdens het Algemeen Overleg over Valys op 26 november 2009 (25 847, nr. 86) is u voorts toegezegd dat u in 2010 zult worden geïnformeerd over de bundeling van doelgroepenvervoer en de mogelijkheden van integrale indicatiestelling. Met deze brief doe ik deze toezeggingen gestand. Ten slotte informeer ik u over mijn besluit over de hoogte van de PKB's en de hoogte van de eigen bijdrage in 2011.

#### **Compensatieregeling**

Sinds 1 maart 2010 geldt er voor Valys een «geld terug bij vertraging»-regeling. Deze regeling is een aanvulling op het Valyscontract met Connexxion. Ik vind het een goede zaak dat de voormalige staatssecretaris met Connexxion in het kader van de *verbeteragenda Valysvervoer* overeenstemming heeft kunnen bereiken over deze aanvullende regeling.

De compensatieregeling houdt in dat, zodra een pashouder te vroeg of te laat wordt opgehaald of de ritduur met meer dan 60 minuten wordt overschreden, het Persoonlijk Kilometer Budget (PKB) van de pashouder niet wordt belast en de eigen bijdrage niet zal worden geïnd. Voor prioritaire ritten (met aankomstgarantie in geval van huwelijk en uitvaart) geldt dat de compensatie plaatsvindt zodra de aankomstgarantie niet wordt waargemaakt. Compensatie gaat automatisch, dat wil zeggen zonder dat de pashouder hier iets voor hoeft te doen.

Connexxion heeft de werking van de regeling in het eerste half jaar geëvalueerd. Bij 5140 ritten (0.9% van in totaal 565 316 ritten) zijn pashouders in de betreffende periode in aanmerking gekomen voor

compensatie. Indien de regeling in 2009 zou hebben bestaan, dan waren in dezelfde periode in 2009 6396 ritten in aanmerking gekomen (1.24% van in totaal 514 099 ritten). Dit duidt erop dat de financiële prikkel voor Connexxion en haar onderaannemers ertoe heeft bijgedragen dat de punctualiteit is toegenomen. Vooral de punctualiteit van de prioritaire ritten is toegenomen ten opzichte van 2009.

Ik ben positief over deze aanvullende afspraak en het effect dat de regeling op basis van het eerste half jaar laat zien. Het is echter te vroeg om definitieve conclusies te trekken. Ik zal de ontwikkelingen blijven volgen.

### **Proef met feedbacksysteem: hotelkaartjes**

Tijdens het Algemeen Overleg van 26 november 2009 heeft mevrouw Van Dijken van de PvdA aan de toenmalige staatssecretaris de suggestie gedaan om na te gaan of een laagdrempelig feedbacksysteem zou kunnen leiden tot een betere kwaliteit van Valys.

De gebruikersorganisaties en de staatssecretaris hebben gekozen voor een invulling door een proef, waarbij de pashouders wordt gevraagd naar suggesties ter verbetering van Valys. Zij kunnen daartoe een zogenaamd «hotelkaartje» invullen. Rond 15 november 2010 is de proef gestart met een duur van vijf weken. Doel van de proef is om na te gaan of de kwaliteit gebaat is bij zo'n feedbacksysteem en of reizigers er prijs op stellen hun ervaringen, tips en suggesties via Connexxion op deze manier aan mij te kunnen meegeven. De sluiting van de proef is op 1 januari 2011. Dan zullen de opmerkingen worden geanalyseerd, wordt gekeken of er behoefte is aan een feedbacksysteem en wat de meerwaarde van zo'n systeem is ten opzichte van het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek en de klachtenafhandeling door Connexxion.

### **Stand van zaken opleidingsniveau chauffeurs**

In de overeenkomst met Connexxion worden bovenwettelijke eisen aan het opleidingsniveau van de chauffeurs gesteld. Hiermee wordt beoogd de kwaliteit van Valys te stimuleren. In het Valyscontract is bepaald dat chauffeurs die voor Valys rijden moeten beschikken over:

- 1 het CCV Chauffeursdiploma Taxi;
- 2 het CCV diploma Sociale Vaardigheden Taxi;
- 3 het CCV diploma Doelgroepenvervoer;
- 4 de opleiding EHBO of levensreddend handelen (inclusief jaarlijkse herhalingscursus).

Op 6 april 2010 (TK 2009–2010, 25 847, nr. 88) bent u geïnformeerd over het feit dat het opleidingsniveau van de Valys-chauffeurs ver onder de contractueel gestelde eisen lag en welke afspraken met Connexxion zijn gemaakt om daar verbetering in aan te brengen.

In de bovengenoemde brief moest de voormalige minister nog melden dat slechts 46.1% (peilmoment vierde kwartaal 2009) van alle chauffeurs volledig was gediplomeerd. Daarom heeft Connexxion contracten verbroken met onderaannemers die op dit punt onvoldoende presteerden. Tevens is er een extra malusregeling overeengekomen met Connexxion.

De malusregeling is tot en met 31 maart 2011 als volgt: als het percentage ritten dat door volledig gediplomeerde chauffeurs wordt verzorgd 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 de periode

voor het vervoer bij mij in rekening brengt. Uiteraard betaalt Connexxion nu de maximale boete. Na 31 maart 2011 ligt de lat hoger.

Connexxion werkt aan het verbeteren van het opleidingsniveau van de chauffeurs. Naast het feit dat men contracten heeft verbroken met onderaannemers waarvan bleek dat te weinig chauffeurs beschikten over de overeengekomen diploma's, hebben Connexxion en haar onderaannemers veel chauffeurs op cursus gestuurd en zijn de administraties van de onderaannemers op dat punt beter op orde gebracht. De maatregelen beginnen hun vruchten af te werpen. In het derde kwartaal van 2010 was het percentage 65,6%, zo is onlangs door middel van een steekproef door een onafhankelijk bureau – NEA – vastgesteld.

Uit de steekproef bleek voorts dat in het derde kwartaal van 2010 81,9% van de chauffeurs die rijden voor Valys beschikte over het diploma sociale vaardigheden, 78,4% van de chauffeurs beschikte over het diploma doelgroepenvervoer. Van de Valyschauffeurs had voorts 82,4% een EHBO opleiding afgerond.

Ondanks het feit dat het percentage fors is verbeterd, beschikte ongeveer één derde van de chauffeurs nog niet over alle in het contract vastgelegde diploma's. Dat vind ik nog steeds een te hoog percentage.

Ik stel de eisen echter niet voor niets. Valys is vervoer voor een kwetsbare doelgroep. Door eisen te stellen aan de diplomering van chauffeurs wordt de kwaliteit van het Valysvervoer door Connexxion en haar onderaannemers bevorderd.

Er zij overigens wel opgemerkt dat de taxibranche een groot personeelsverloop kent. Dat betekent dat ieder jaar veel chauffeurs nieuw instromen en dus opgeleid moeten worden. Bovendien wordt er in de branche veel gewerkt met parttimers. De continuïteit vraagt soms dat deze «even bijspringen» op het Valysvervoer. Dat betekent dat een score van 100% volledig gediplomeerde chauffeurs in de praktijk niet haalbaar is. Ik hecht er voorts aan hierbij op te merken dat het niet hebben van alle vier diploma's niet direct impliceert dat de kwaliteit van de betreffende rit hierdoor onvoldoende is. Uit het klantonderzoek dat gehouden is in 2009 bleek dat de pashouders tevreden waren over de aspecten «veiligheid» en «bejegening chauffeurs».

Ik heb er vertrouwen in dat de malusregeling en de druk die Connexxion op haar onderaannemers uitoefent, zullen leiden tot een substantiële verbetering van het opleidingsniveau van de chauffeurs. Desalniettemin blijf ik de ontwikkelingen zeer kritisch volgen. Ieder half jaar rapporteert NEA aan mij de stand van zaken. Ik blijf zolang Connexxion niet aan de contractuele eisen voldoet de overeengekomen malus in rekening brengen.

### **Vaststelling hoogte PKB's en eigen bijdrage 2011**

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 2 250 kilometer per jaar. Hiermee kan over het algemeen ruim voorzien worden in de behoefte van de pashouders. Het percentage pashouders dat zijn PKB per 1 oktober heeft verbruikt ligt onder de 3%. Op dit moment zie ik, ook uit budgettair oogpunt, geen aanleiding de persoonlijke budgetten aan te passen en stel

ik voor 2011 het standaard PKB en het hoog PKB vast op 750 respectievelijk 2250 kilometer. De eigen bijdrage blijft € 0.18 per kilometer.

### **Bundeling doelgroepenvervoer en integrale indicatiestelling**

Per brief van 7 juli 2008 (zie brief TK 2007–2008, 25 847, nr. 62) bent u geïnformeerd over de uitkomsten van verschillende pilots op het snijvlak van OV en doelgroepenvervoer.

De conclusies waren:

- Eén wettelijk kader voor alle vormen van doelgroepenvervoer is niet aan de orde;
- Samenwerking tussen betrokken partijen binnen het huidige systeem zal worden gestimuleerd;
- Er worden door VWS enkele pilots gestart, gericht op kwaliteitsverbetering voor de cliënt, zoals integraal indiceren, één loket, één telefoonnummer.

Tijdens het AO over Valys van 26 november 2009 heeft de voormalige staatssecretaris toegezegd de Kamer in 2010 te informeren over de bundeling van doelgroepenvervoer en de mogelijkheden van integrale indicatiestelling daarbij.

Met betrekking tot het doelgroepenvervoer hanteer ik samen met de ministeries van OCW en IenM een «tweesparenbeleid».

In het eerste spoor richt ik mij samen met OCW en IenM op opdrachtgevers van doelgroepenvervoer (gemeenten, provincies en AWBZ-instellingen) door een uitgebreid communicatietraject. Onder gezamenlijk opdrachtgeverschap heeft het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) handreikingen opgesteld waarin de opdrachtgevers worden geadviseerd hoe zij het aanbesteden van goed contractvervoer (Regiotaxi, Wmo-vervoer, AWBZ-vervoer of leerlingenvervoer) het beste kunnen aanpakken. Het KpVV werkt daarnaast aan verspreiding van goede voorbeelden op het terrein van doelgroepenvervoer en toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

Spoor twee is het project «Grip op Vervoer. Samen met OCW en IenM ondersteun ik het project «Grip op Vervoer» van de CG-raad. Het doel van dit project is de betrokkenheid van eindgebruikers bij aanbestedingstrajecten te stimuleren en te professionaliseren.

Daarnaast is er een categorie van activiteiten die specifiek door mijn ministerie worden verricht. Het betreft het in kaart brengen van de samenwerking en het ondersteunen van pilots.

Door een praktische aanpak wordt samenwerking gestimuleerd bij die vervoersystemen waar dat het makkelijkst is te realiseren. Aan u is toegezegd dat in 2012 zal worden gezien of op deze wijze hiermee voldoende voortgang wordt geboekt. Het KpVV zal daartoe een inventarisatie maken van de projecten en andere (structurele) samenwerkingsvormen over de periode 2008–2011.

De stand van zaken met betrekking tot de pilots die door VWS financieel zijn ondersteund is als volgt.

### *1. Inventarisatie van gebruik van doelgroepenvervoer door AWBZ-cliënten*

Het doel van de pilot van Gemiva-SVG Groep (gehandicaptenzorg) was om vanuit het perspectief van hun AWBZ-cliënten over 2007 en 2008 een gedetailleerde «foto» te maken van alle vervoersbewegingen van cliënten. Daartoe is in kaart gebracht van welke vervoersregelingen hun cliënten gebruik maken, de ervaren tevredenheid en knelpunten. Daaruit blijkt het AWBZ-vervoer in omvang veruit het belangrijkste te zijn. Op enige afstand gevolgd door het Wmo-vervoer. Van de overige vervoersregelingen wordt door de cliënten van Gemiva zeer beperkt gebruik gemaakt. Omdat in het Regeerakkoord is besloten de AWBZ-functie begeleiding/dagbesteding over te hevelen naar gemeenten, is de pilot in 2010 afgerond.

### *2. Onderzoek naar integrale vervoersindicatiestelling*

In 2009 is het onderzoek afgerond van Argonaut Advies naar de mogelijkheden voor integrale vervoersindicatiestelling (Wmo-vervoer en Valys-vervoer in combinatie met een gehandicaptenparkeerkaart en de OV-begeleiderskaart). De conclusie was dat de klantvriendelijkheid toeneemt wanneer de klant bij één loket informatie kan krijgen en een indicatie kan aanvragen. Cliënten hebben geen probleem met de indicatiestelling op zich, als zij maar niet telkens dezelfde gegevens moeten verstrekken. Ook blijkt door integrale indicatiestelling tijd en geld te kunnen worden bespaard.

Informatie over de hierboven genoemde onderzoeken, pilots en andere projecten is vanaf 2011 te vinden op: [www.naarbetercontractvervoer.nl](http://www.naarbetercontractvervoer.nl).

### *3. Aandacht voor vervoersindicatie in pilots gezamenlijke beoordeling*

Het doel van de pilot gezamenlijk beoordelen is het beter en sneller helpen van cliënten met een meervoudige hulpvraag op het gebied van werk, inkomen, zorg en welzijn. Er zijn 12 lokale initiatieven geselecteerd die advies, ondersteuning en een financiële bijdrage krijgen. De gemeenten Zeist en Tytsjerksteradiel betrekken ook vervoersindicaties bij hun pilots gezamenlijke beoordeling. Over de resultaten van de 12 pilots zal ik u in 2012 informeren.

De conclusies en aanbevelingen uit bovengenoemde pilots betrek ik bij de uitwerking en implementatie van de overheveling van de functie extramurale begeleiding/dagbesteding uit de AWBZ naar gemeenten. Bij de overheveling van de functie begeleiding/dagbesteding gaat immers ook het vervoer van en naar de dagbesteding mee over naar gemeenten. Over de uitwerking van de overheveling wordt u in de eerste maanden van 2011 geïnformeerd.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
M. L. L. E. Veldhuijzen van Zanten-Hyllner