

Vergaderjaar 2008–2009

25 847

**Evaluatie Wet voorzieningen gehandicapten**

Nr. 68

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 oktober 2008

Tijdens het algemeen overleg van 5 februari 2008 over Valys heb ik toegezegd om (een halfjaar na dit overleg) u opnieuw te informeren over de stand van zaken rondom de kwaliteit van het Valys-vervoer (Kamerstuk 25 847, nr. 53). Door deze brief doe ik deze toezegging gestand. U heeft eveneens gevraagd om reactie op het persbericht van FNV over diploma's van taxi-chauffeurs. U ontvangt hier op korte termijn nog een separate brief over.

**Kwaliteit Valys-vervoer**

Voor bovenregionale reizen met een sociaal-recreatief karakter kunnen mensen met een mobiliteitsbeperking gebruik maken van het zogeheten Valys-vervoer. Medio vorig jaar was – als gevolg van de startproblemen na de overgang van de uitvoering van Valys naar een nieuwe vervoerder – de kwaliteit van het Valys-vervoer in mijn en in uw ogen onder de maat. Naar aanleiding hiervan heeft de uitvoerder van het Valys-vervoer, Connexxion Taxi Services (hierna genoemd Connexxion), diverse maatregelen getroffen die ook daadwerkelijk hebben geleid tot een daling van het aantal (gegronde) klachten. Ik heb u daarover geïnformeerd in mijn brief van 7 december 2007 (TK 2007–2008, 25 847, nr. 51). Tijdens het algemeen overleg van 5 februari 2008 heb ik aangegeven er naar te streven om het aantal gegronde klachten verder terug te dringen tot 0,5% van het aantal ritten en u van de voortgang op de hoogte te houden.

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

	Okt	nov	dec	jan	feb	maart	april	mei	juni	Juli*
Totaal aantal klachten	879	693	514	396	464	510	419	579	668	554
Gegronde aantal klachten	534	466	348	208	255	356	264	395	440	362
% gegronde tov aantal ritten	0,90	0,74	0,70	0,38	0,44	0,49	0,40	0,49	0,57	0,46

\* juli 2008: aantal klachten is geëxtrapoleerd naar maandtotaal. Juli 2008 zijn de meest recente gegevens.

Het aantal klachten ligt dit jaar dus onder het door mij nagestreefde percentage van 0,5% van alle ritten. De maand juni laat een piek in het aantal klachten zien. De verklaring hiervoor moet gezocht worden in de grote en langdurige staking in het openbaar vervoer. Hierdoor was er extra vraag naar vervoer bij reizigers die gebruik maken van Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) en particuliere reizigers. Tevens was het extra druk op de wegen, met meer en langere files tot gevolg. Gelukkig is het aantal klachten in de maand juli weer tot onder de 0,5% gedaald. Uiteraard is elke klacht er één te veel en zal ik dus zorgvuldig de vinger aan de pols houden en mij in samenwerking met Connexxion inzetten om een verdere verlaging van het aantal gegrond verklaarde klachten te bewerkstelligen.

De klachten hebben vooral betrekking op het vervoer en in mindere mate op de klachtenafhandeling. Van de klachten aangaande vervoer wordt circa 65% gegrond verklaard. Het gros van deze klachten betreft de ophaal- c.q. aankomsttijd of de reistijd in het algemeen. Eerder heb ik aangegeven dat ik er naar streef om de punctualiteit verder te verhogen, in het bijzonder voor prioritaire ritten (ritten naar begrafenis, huwelijk of station). Connexxion heeft maatregelen getroffen om de stiptheid van de ritten verder te verbeteren. Zo wordt bij prioritaire ritten nagebeld door de verantwoordelijke centrale en geverifieerd met de uitvoerende vervoerder of de rit correct wordt uitgevoerd. Bij dreigende extreme overschrijding wordt door de verantwoordelijke manager direct alternatief vervoer geregeld. Als gevolg van de getroffen maatregelen is sinds vorig jaar zomer de stiptheid van reguliere ritten met enkele procentpunten toegenomen tot circa 95%, terwijl de stiptheid van prioritaire ritten met circa 15 procentpunt is gestegen tot ongeveer 87%. Overigens geldt ook voor de stiptheidscijfers dat deze een dip vertoonden in de maanden mei en juni als gevolg van de grote en langdurige staking in het openbaar vervoer. Connexxion controleert dagelijks alle vervoerders op stiptheid en evalueert maandelijks, zodat tijdig eventuele knelpunten worden gesignaleerd en besproken. Mocht een vervoerder zijn contractuele afspraken niet waar kunnen maken, dan worden concrete maatregelen genomen. Zo is begin 2008 afscheid genomen van een vervoerder in het gebied Tilburg, waarna de stiptheid in dit gebied sterk is verbeterd.

Ook de aandacht voor klantenafhandeling blijft onverminderd groot. Het aantal klachten over de klantenservice daalt gestaag en ook de gemiddelde afhandeltijd ligt inmiddels met 5 tot 7 werkdagen fors onder de norm van 15 werkdagen. Daarnaast is het sinds een aantal maanden ook mogelijk om een klacht elektronisch in te dienen. Tot op heden wordt hier nog relatief weinig gebruik van gemaakt (circa 2% van de klachten komt via Internet binnen). Daarom is besloten om deze mogelijkheid nadrukkelijk onder de aandacht van de pashouders te brengen. In de nieuwsbrief van september is hier bijvoorbeeld aandacht aan besteed. Ook de mogelijkheid van en faciliteiten voor ketenvervoer zijn middels deze nieuwsbrief nogmaals gecommuniceerd, zoals ik u heb toegezegd in mijn brief van 7 mei 2008 (TK 2007–2008, 25 847, nr. 61) naar aanleiding van/in reactie op de motie Van Dijken en Willemse-van der Ploeg (TK 2007–2008, 25 847, nr. 57). Om het aantal klachten over de klantenservice verder te verlagen heeft Connexxion diverse aanvullende maatregelen getroffen. Op de afdeling Klantenservice is inmiddels een speciale groep medewerkers die als specialisatie Valys hebben. Verder is een kwaliteitsmedewerker aangeesteld en is er fulltime een personal coach op de afdeling aanwezig, waardoor de klantvriendelijkheid wordt vergroot en de kwaliteit van de boekingen toeneemt. Ten slotte worden klanten door de klantenservice gebeld indien een storing of aanzienlijke spelregeloverschrijding geconstateerd wordt.

Samenvattend, kan dus gesteld worden dat de kwaliteit van het Valys-vervoer vergeleken met vorig jaar over de gehele linie fors verbeterd is. Dit laat onverlet dat aandacht geboden blijft en ik dus nadrukkelijk de vinger aan de pols blijf houden. Met name de stiptheid van prioritaire ritten vereist blijvende aandacht. Verder zal ik bezien of bij een volgende aanbesteding een met de NS vergelijkbaar geld-terug-systeem kan worden ingesteld.

### **Gebruik Valys-vervoer**

Het aantal mensen dat gebruik maakt van Valys-vervoer blijft toenemen. Eind juli 2008 waren er 202 313 pashouders, waarvan 7285 pashouders met een hoog persoonlijk kilometer budget (hpkb). Aan het begin van het jaar ging het nog om circa 175 000 pashouders. Dat meer mensen met een mobiliteitsbeperking gebruik maken van het Valys-vervoer duid ik als positief. Deze groei kan op termijn echter de budgettaire beheersbaarheid van Valys onder druk zetten, maar tot op heden kan de aanhoudende groei van pashouders – doordat het kabinet bij Voorjaarsnota 2007 structureel € 20 miljoen extra beschikbaar heeft gesteld – binnen het beschikbare Valys-budget worden opgevangen. In 2008 is zelfs sprake van een onderuitputting van circa € 7 miljoen, als gevolg van het feit dat ondanks het groeiend aantal pashouders het gebruik minder snel stijgt dan verwacht. Om deze middelen wel beschikbaar te houden voor het doel waarvoor ze bestemd zijn, heb ik besloten om ze, in overleg met de minister van Verkeer en Waterstaat, aan te wenden voor een tweetal projecten. Met deze extra middelen kan allereerst, door een pilot, een vervolg worden gegeven aan de voorstudie naar de haalbaarheid van het technologisch ondersteunen van begeleid reizen met het openbaar vervoer («Tracking en Tracing»). Door plaatsbepaling door een mobiele telefoon worden reizigers en ondersteuners voorzien van informatie over de reisvorderingen en worden eventuele afwijkingen van de geboekte reis tijdig gesignaleerd. Hierdoor kan de ondersteuning beter worden afgestemd op de werkelijke behoefte van de reiziger. Verder kunnen ongeveer 30 hellingbanen worden verbeterd, waardoor naar schatting 15 stations toegankelijker worden. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat een aantal hellingbanen nog niet voldoet aan de voorschriften. Ik meen daarmee te handelen in lijn met de wens van uw Kamer om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer verder te verbeteren, waardoor mensen met een functionele beperking beter kunnen participeren in het maatschappelijk-sociaal verkeer.

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