

Vergaderjaar 2009–2010

31 521

Taxibeleid

Nr. 46

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 maart 2010

Hierbij ontvangt u mede namens de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap het rapport «De kwaliteit in het contractvervoer, een 0-meting onder eindgebruikers».¹ Dit rapport is in onze opdracht opgesteld door TNS Consult. Doel van het rapport is de kwaliteit van zes verschillende vormen van contractvervoer² per taxi(bus) te schetsen, als startpunt voor de implementatie van het verbetertraject dat eind 2009 is ingezet.

Aanleiding

Naar aanleiding van klachten over het contractvervoer is in 2008 onderzocht welke problemen zich voordoen en welke oplossingen denkbaar zijn. Resultaat hiervan is het rapport «Handreikingen voor hoogwaardig contractvervoer». Dit heeft eind 2008 geleid tot een traject gericht op verbetering van de kwaliteit van het contractvervoer. Dit traject moet leiden tot het kwalitatief goed aanbesteden door opdrachtgevers, onder andere door het voldoende betrekken van eindgebruikers. Daarnaast is betere monitoring van de uitvoering van de contracten een belangrijk doel. Dit verbetertraject wordt gezamenlijk met alle betrokken partijen doorlopen.

Eerste product van dit traject zijn de handboeken «professioneel aanbesteden», die op 1 oktober 2009 zijn gepresenteerd. U heeft deze handboeken per brief van 5 oktober 2009 (kamerstuk 31 521–39) ontvangen. Volgende stap is stimulering van het gebruik van de handboeken, als onderdeel van de intensieve, gezamenlijke communicatiecampagne «kwaliteitsimpuls contractvervoer». Daartoe is een breed communicatieprogramma per vervoersvorm ontwikkeld.

Om te kunnen vaststellen of de verbeteracties ook daadwerkelijk tot hogere kwaliteit van het contractvervoer leiden, is in het najaar van 2009 een 0-meting uitgevoerd. De opzet van deze 0-meting is in nauw overleg met betrokken (consumenten)organisaties³ tot stand gekomen. De komende jaren vinden vervolgmetingen plaats, zodat het effect van de

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

² Regiotaxi (collectief vraagafhankelijk vervoer), Wmo-vervoer, Valysvervoer, leerlingenvervoer, zittend ziekenvervoer en AWBZ-vervoer.

³ ANBO, CG-Raad, CNV, CSO, FNV, KNV Taxi, VNG, Zorgverzekeraars Nederland.

handboeken en van de bijbehorende communicatiecampagne vastgesteld kan worden. Daarmee is het instrumentarium ontwikkeld waar uw Kamer bij motie (kamerstuk 31 521–13) om heeft gevraagd.

Resultaat 0-meting

Het algemene rapportcijfer van de door reizigers beleefde kwaliteit van het contractvervoer is 7,2. Dit cijfer komt overeen met de uitkomst van de OV-klientenbarometer 2008 en van de taximonitor 2009. Ruim tweederde van de reizigers is tevreden over de onderscheiden kwaliteitsaspecten van contractvervoer (tijdigheid, kwaliteit chauffeur, veilig en comfortabel vervoer, informatievoorziening, klachtenprocedure, kennis vervoergebied, informatie bij vertraging/terugbelservice, en vastigheid en geschiktheid vervoer). Zeer tevreden zijn de reizigers over de vriendelijkheid van de chauffeur en over het comfort van het taxivoertuig.

Hoewel dit resultaat tot tevredenheid stemt, is het ook belangrijk te kijken naar de aspecten van de kwaliteit waarover reizigers minder positief zijn. Verbetering van deze aspecten is immers het gemeenschappelijke doel. Uit het onderzoek blijkt dat volgens de reizigers vooral bij de stiptheid van de rit en bij de drempel om een klacht in te dienen verbetering nodig is. Bij de stiptheid gaat het niet alleen om het tijdstip van vertrek en aankomst, maar ook om de wachttijd en de (om)rijtijd. Bij de klachtendrempel gaat het vooral om het vermoeden van reizigers dat hun klacht niet zou worden opgelost en om terughoudendheid bij het melden van ontevredenheid.

Samen met andere naar voren gekomen aspecten zijn dit belangrijke aanknopingspunten voor de lopende communicatiecampagne om de kwaliteit van de verschillende vormen van contractvervoer te verbeteren. Deze onderwerpen komen ook uitgebreid aan bod in de handboeken «professioneel aanbesteden».

Vervolg

De onderzoekers benadrukken dat de resultaten tussen de zes vormen van contractvervoer niet met elkaar zijn te vergelijken, vanwege de grote verschillen in de aard en vorm van het vervoer. Daarom is de aanpak van de knelpunten ook gedifferentieerd naar vervoersvorm. De communicatiecampagne is hierop toegesneden.

De 1-meting vindt dit najaar plaats. Naar verwachting zal uw Kamer voorjaar 2011 hierover worden geïnformeerd.

De minister van Verkeer en Waterstaat,
C. M. P. S. Eurlings