

Vergaderjaar 2010–2011

**25 847**

## **Evaluatie Wet voorzieningen gehandicapten**

**Nr. 90**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 18 april 2011

Op 28 april is door de vaste commissie voor VWS een AO contractvervoer/Valys/doelgroepenvervoer geagendeerd. Vooruitlopend op dat AO wil ik u met deze brief informeren over de uitvoering van Valysvervoer, de uitkomsten van de pilot «hotelkaartjes» en over mijn besluit tot het onder dezelfde voorwaarden verlengen van het contract met Connexxion Taxi Services voor de uitvoering van het Valysvervoer met één jaar.

#### **Uitvoering Valys**

##### *Aantal pashouders en gebruik Valys*

Eind 2010 was het aantal pashouders 308 688. Hiervan hadden 8478 pashouders een hoog kilometerbudget. Het totaal aantal pashouders is in 2010 met een kleine 43 000 pashouders toegenomen. Deze stijging is vergelijkbaar met de groei in eerdere jaren. In 2010 is het totale gebruik van Valys gestegen naar bijna 88 000 ritten per maand (in 2009 was dit ruim 80 000). Het gemiddelde gebruik is echter licht gedaald. De verklaring hiervoor ligt in het feit dat het aantal inactieve pashouders is toegenomen tot circa 51% van het totaal aantal pashouders. Uit de gebruikscijfers blijkt verder dat in 2010 slechts een heel klein deel (circa 7000 pashouders) zijn pkb volledig verbruikt, dit is vrijwel gelijk aan het aantal in 2009.

##### *Stiptheid en aantal klachten*

De gemiddelde stiptheid van ritten over heel 2010 is nagenoeg gelijk gebleven aan de gemiddelde stiptheid in heel 2009 (rond de 94%). Wel was in januari en december 2010 de stiptheid iets lager dan in dezelfde maanden in 2009. De daling van de stiptheid in deze maanden valt toe te schrijven aan slechte weersomstandigheden.

Ik heb u in mijn brief van 3 februari 2011 (TK 2010–2011, 25 847, nr. 89) gemeld dat de compensatieregeling ervoor heeft gezorgd dat de stiptheid is toegenomen. Gelijktijdig met de introductie van de compensatieregeling per 1 maart 2010 is ook het aantal gegronde klachten over de stiptheid en duur van de ritten gestegen. Waarschijnlijk heeft de aandacht voor de invoering van de compensatieregeling ertoe geleid dat pashouders sneller een klacht indienen. In heel 2010 zijn er zeven gegronde klachten per 1000 ritten ingediend. In 2009 was dit aantal vier. Zoals bekend is de vergoeding die Connexxion krijgt voor het uitvoeren van Valys mede afhankelijk van het aantal klachten. Ik blijf de ontwikkelingen op dit terrein dan ook op de voet volgen.

#### *Tevredenheid pashouders*

Jaarlijks laat VWS door een onafhankelijk onderzoeksbureau een representatief onderzoek uitvoeren naar de klanttevredenheid van de pashouders. Het onderzoek wordt telefonisch uitgevoerd en bevat in totaal circa 30 vragen over diverse kwaliteitsaspecten van Valys. Respondenten geven op een 5-puntsschaal aan in hoeverre zij tevreden zijn over een bepaald aspect. Deze tevredenheid wordt vervolgens omgerekend naar een cijfer tussen de nul en de tien.

De klanttevredenheid over Valys is de afgelopen jaren sterk toegenomen. In 2007, 2008 en 2009 lag het totaalcijfer voor klanttevredenheid op respectievelijk een 7,1, een 8,0 en een 8,5. In 2010 is dit cijfer verder gestegen naar een 8,6. Dit is tevens het hoogste totaalcijfer sinds de start van Valys in 2004. De klanttevredenheid is over de gehele linie gestegen (algemene kwaliteit, kwaliteit dienstverlening en kwaliteit klachtafhandeling).

Het kan incidenteel voorkomen dat een rit niet goed wordt uitgevoerd. Dat dit vervelend kan zijn voor de betrokken pashouder begrijp ik heel goed. De afgelopen periode is in verschillende televisie-uitzendingen geïllustreerd wat een slechte uitvoering kan betekenen voor een pashouder. Ondanks alle inspanningen van Connexxion om de uitvoering van meer dan een miljoen ritten per jaar zo goed mogelijk te laten verlopen wil ik benadrukken dat negatieve ervaringen van individuele pashouders met Valys gegeven de aard van de dienstverlening nooit volledig uitgesloten kunnen worden. Wel bespreek ik in periodiek overleg met Connexxion de uitvoering van het vervoer en zie ik welke mogelijkheden er zijn om deze te verbeteren.

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

In mijn brief van 3 februari 2011 (TK 2010–2011, 25 847, nr. 89) heb ik u geïnformeerd over de uitvoering van de «pilot hotelkaartjes». De pilot is inmiddels afgerond. De respons was zeer beperkt (wat mij het signaal geeft dat de behoefte aan een dergelijk feedbacksysteem beperkt is). Na analyse van de binnengekomen feedback bleek deze geen nieuwe inzichten voor de praktijk van de uitvoering te bevatten (geen «gouden tips»). Hiermee is het beoogde doel (bezien of de kwaliteit gebaat is bij een dergelijk feedbacksysteem en of reizigers er prijs op stellen om hun ervaringen, tips en suggesties via Connexxion op deze manier aan mij door te geven) niet bereikt. Daarom heb ik in overleg met de gebruikersorganisaties besloten de pilot niet voort te zetten.

## **Conclusie**

Zoals uit bovenstaande blijkt is de kwaliteit van uitvoering van Valys in de afgelopen periode stabiel en hoog gebleven. Zoals eerder aangegeven is de gemiddelde stiptheid in 2010 nagenoeg gelijk gebleven, ondanks de slechte weersomstandigheden in januari en december 2010 en met dien verstande dat er in 2010 maandelijks bijna 8 000 ritten meer verreden zijn dan in 2009.

Het huidige contract met Connexxion loopt af op 1 april 2012, maar kan onder dezelfde voorwaarden nog één keer met een jaar verlengd worden. Vóór 1 juli 2011 moet de uitvoerder geïnformeerd worden of ik gebruik maak van de mogelijkheid tot verlenging van het contract met een jaar. Zoals ook bij de eerdere contractverlengingen komt bij mijn afweging de kwaliteit van Valys voor de gebruikers op de eerste plaats. De huidige kwaliteit van de uitvoering geeft voor mij voldoende aanleiding om het contract onder dezelfde voorwaarden te verlengen met één jaar.

In de afweging voor verlenging van het contract tot 1 april 2012 heeft de toenmalige minister van VWS aangegeven dat maatregelen noodzakelijk zijn om deze voorziening binnen het beschikbare budget uit te voeren. Omdat door pashouders zeer gehecht wordt aan een kwalitatief goede voorziening, vind ik het wenselijk om de noodzaak voor maatregelen te bezien vanuit een breder perspectief dat mede gevormd wordt door een visie op de toekomst van Valys op de (middel)lange termijn en mijn beleidsdoelstellingen. Daarom voer ik op dit moment, in overleg met gebruikersorganisaties en de Vereniging Nederlandse Gemeenten, een verkenning uit om te inventariseren wat de aandachtspunten zijn voor de toekomst van Valys. Zo wordt in deze verkenning ook bezien in welke vorm het bovenregionale gehandicaptenvervoer het beste zou kunnen bijdragen aan de maatschappelijke participatie van mensen met een mobiliteitsbeperking.

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