

Bussemaker

De vergadering wordt van 17.15 uur tot 17.20 uur geschorst.

De **voorzitter**: Ik geef gelegenheid tot het afleggen van stemverklaringen vooraf.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Voorzitter. De VVD-fractie vraagt al weken aan de staatssecretaris of de zorg aan mensen in de AWBZ kan worden gegarandeerd, mocht zorgaanbieder Meavita failliet gaan. Zij heeft dat twee weken geleden toegezegd, vorige week heeft zij dat toegezegd en zojuist heeft zij tijdens het VAO klip-en-klaar gezegd dat mensen die zijn opgenomen in een verpleeghuis en mensen die thuis essentiële zorg ontvangen, erop kunnen rekenen dat die zorg is gegarandeerd, zij het misschien niet in de vorm die zij gewend zijn. Daarmee heeft de staatssecretaris voor ons voldoende aangegeven dat de continuïteit van de zorg is gegarandeerd. Daarom zullen wij tegen de motie van de PVV stemmen.

Mevrouw **Sap** (GroenLinks): Voorzitter. Korthedshalve sluit ik mij van harte aan bij de stemverklaring van mevrouw Van Miltenburg. De staatssecretaris heeft op goed en grondig doorvragen van de Kamer echt garanties gegeven voor het goed opvangen van die AWBZ-zorg. Wat zij heeft gezegd, kan zij nu gaan doen, wat ons betreft. Wij geven haar daarom het vertrouwen om dat de komende dagen goed te regelen.

De **voorzitter**: Dan gaan wij nu stemmen. Mevrouw Verdonk is afwezig. Dat was zij ook bij de vorige stemming, maar toen heb ik verzuimd dat aan de Kamer mee te delen.

In stemming komt de motie-Agema (26631, nr. 300).

De **voorzitter**: Ik constateer dat de aanwezige leden van de fracties van de SP en de PVV voor deze motie hebben gestemd en die van de overige fracties ertegen, zodat zij is verworpen.

De vergadering wordt van 17.20 uur tot 17.30 geschorst.

Aan de orde is **het debat naar aanleiding van een algemeen overleg op 29 januari 2009 over contractvervoer taxi, en over het verslag van een algemeen overleg over contractvervoer taxi (31521, nr. 2)**.

De heer **Roemer** (SP): Voorzitter. 1300 bedrijven, 35.000 werknemers en meer dan 1 miljoen gebruikers; allemaal zijn zij actief betrokken bij het contractvervoer. Alle betrokkenen zijn het erover eens dat er oplossingen zijn om te komen tot een hogere kwaliteit in het contractvervoer. Niet alleen vinden zij dat dit zou kunnen, maar dat dit ook zou moeten. Het gaat immers vooral bij het aanbesteden nog veel te vaak mis, en dat komt mede

doordat er geen heldere kwaliteitseisen zijn die in bestekken moeten staan.

Een vrijblijvend handboek voor aanbestedende overheden waar de staatssecretaris nu mee wil gaan komen, helpt hier onvoldoende bij. Dit handboek gaat rechtstreeks de kast in, naast veel andere handboeken, goedbedoelde adviezen, kleurrijke notities en andere flap-overs.

Ik dien daarom drie moties in, die inhoudelijk worden ondersteund door de CG-Raad, de ANBO, de Consumentenbond, het FNV, het CNV en het Sociaal Fonds Taxi. Tevens heeft het KNV bij het overleg met de staatssecretaris deze voorstellen reeds gedaan. Er is dus sprake van een enorm breed draagvlak bij alle belanghebbenden.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de huidige kwaliteit van het contractvervoer tekortschiet;

overwegende dat gebruikers van het contractvervoer bij uitstek kijk hebben op de kwaliteit van het contractvervoer;

verzoekt de regering om decentrale overheden te verplichten om gebruikersgroepen in het contractvervoer nadrukkelijk te betrekken bij:

- het opstellen van bestekken;
- het toezicht op het nakomen van overeengekomen eisen in het contract door de vervoerder;
- het beoordelen van lopende en aflopende contracten,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Roemer, Sap en Agema. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 9 (31521).

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de huidige kwaliteit van het contractvervoer tekortschiet;

overwegende dat de kwaliteit van het contractvervoer voorop moet staan bij het opstellen van bestekken en contracten;

verzoekt de regering om vóór 1 mei 2009 in overleg met alle belanghebbenden een aantal minimumeisen op te stellen dat de kwaliteit moet gaan waarborgen in het contractvervoer en deze minimumeisen voor te leggen aan de Kamer;

verzoekt voorts om na goedkeuring van de Kamer de

Roemer

decentrale overheden te verplichten om deze uiteinde-lijke minimumeisen op te nemen in hun bestekken,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Roemer, Sap en Agema. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 10 (31521).

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de huidige kwaliteit van het contractvervoer tekortschiet;

overwegende dat dit mede het gevolg is van het feit dat het toezicht op het naleven van de gestelde eisen bij vervoersconcessies tekortschiet;

verzoekt de regering om iedere aanbesteding van iedere vorm van contractvervoer te verplichten om een onafhankelijke monitoring te organiseren, die erop toeziet dat de gestelde eisen uit het contract worden nageleefd en hier op jaarlijkse basis een openbaar rapport over op te stellen,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Roemer, Sap en Agema. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 11 (31521).

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Voorzitter. De brief waarin een opsomming wordt gegeven van alle wetten en regelingen en waarin uiteen wordt gezet wat in die wetten staat over klachten, monitoring en inspraak bij aanbesteding, is voor ons nog niet afgehandeld. Vooralsnog scharen wij ons nog niet achter de conclusie van het kabinet dat verandering niet nodig is. Wij zullen deze brief zeker nog agenderen.

Op dit moment zetten de staatssecretarissen alles in op het implementatieplan, waarin ook het handboek gemaakt wordt en dat klaar moet zijn voor de zomer. Wij willen op zichzelf niet echt in dat proces treden, maar wij hebben nog wel een extra verzoek. Daarom dien ik de volgende motie in.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat inmiddels geïnventariseerd is hoe de klachtenregelingen in de diverse wetten die betrekking hebben op contractvervoer, zijn vormgegeven;

overwegende dat het voor gebruikers van de verschillende vormen van contractvervoer belangrijk is om snel te kunnen zien waar en hoe eventuele klachten over dat vervoer kunnen worden ingediend;

verzoekt de regering, ten behoeve van de gebruikersorganisaties de diverse klachtenregelingen in een handzaam schema samen te vatten en dat vervolgens in het handboek op te nemen, ter bredere verspreiding onder gebruikers van het contractvervoer,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Roefs en Mastwijk. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 12 (31521).

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Veel hebben wij gewisseld over de kwaliteitseisen en vragen zoals of zij voldoende wettelijk geborgd zijn en of er wel voldoende kwaliteitseisen zijn. Voor de zomer worden zij in overleg met alle betrokkenen vastgelegd. Tevens wordt bepaald, welke kwaliteitseisen er al in de zeven regelingen zijn opgenomen. Na een jaar wordt geëvalueerd of er een stevigere wettelijke borging nodig is. Dit proces willen wij niet blokkeren. De PvdA-fractie wil echter daarna geen tijd verliezen en wil dat het instrumentarium om te evalueren dan klaar ligt. Vandaar de volgende motie.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat er op dit moment in samenspraak met alle betrokkenen op grond van het implementatieplan een handboek wordt samengesteld;

overwegende dat in dat handboek de kwaliteitseisen van aanbesteding en vervoer, zoals die in de diverse wetten zijn opgenomen, worden overgenomen;

overwegende dat bepaald gaat worden wat mogelijk nog andere kwaliteitseisen zijn;

overwegende dat er in alle gremia gewerkt gaat worden met het handboek;

verzoekt de regering, het instrumentarium te ontwikkelen waarmee na een jaar bekeken kan worden of de kwaliteitseisen resultaat hebben, of dat nadere (wettelijke) borging van kwaliteitseisen nodig is, dus vóór 1 juli 2010,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Roefs en Aptroot. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 13 (31521).

De heer **Roemer** (SP): Mevrouw Roefs, waarom wilt u een jaar weggooien, terwijl het hele veld – wij hebben

Roefs

vandaag nog eens alle belangenorganisaties opgebeld die ik eerder genoemd heb – en ook de werkgevers gezamenlijk zeggen: doe het nu, want wij hebben het nu hard nodig? Waarom vertegenwoordigt u die mensen niet meer?

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Er is een heel proces ingezet en er is een implementatieplan waar iedereen mee heeft ingestemd. Ik wil toch gewoon dat proces doorzetten. Ik weet niet wat de diverse organisaties beweegt om nu uit het implementatieplan te stappen, want dat zou er eigenlijk op lijken. Men heeft afgesproken dat men die kwaliteitseisen gaat opschrijven, dat men gaat kijken wat er in de regelingen staat en dat men na een jaar gaat evalueren.

De heer **Roemer** (SP): U hebt niet meer de moeite genomen om nog even te overleggen met al die mensen waar wij het voor doen? U hebt het dikke zwartboek ook gezien en u kent die mensen net zo goed als ik. Daar hebt u geen boodschap meer aan gehad?

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Mijnheer Roemer. U hebt mij horen zeggen dat wij – en dat meen ik heel serieus – de brief die wij hebben gehad over de regelingen op het gebied van inspraak bij aanbestedingen, monitoring en de klachtenregeling opnieuw gaan bekijken. Waar ik ontzettend huiverig voor ben, is dat wij nu met allemaal moties en kleine veranderingen komen en dan in het grote woud van wat wij aan het organiseren zijn, door de bomen het bos niet meer kunnen zien. Ik ga als woordvoerder van de PvdA-fractie de wetten opnieuw bezien en als na een jaar blijkt dat het niet goed in de wet staat, dan gaan wij die wetten veranderen. Wij gaan niet nu met allerlei moties een heel proces doorbreken.

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. Ik denk dat wij allemaal hebben geconstateerd dat het met het contractvervoer op een aantal plaatsen niet goed gaat. Laten wij echter eerlijk zijn: er zijn ook plaatsen, gemeenten en organisaties die het wel goed voor elkaar hebben. Het is niet alleen slecht. Wij hebben als VVD-fractie een afweging gemaakt en zeggen: er moet een en ander verbeteren, maar wij hebben het gedecentraliseerd, wij hebben andere instanties, waaronder de gemeenten, verantwoordelijk gemaakt, dus laten wij het gewoon nog een kans geven. Wij volgen met enige aarzeling toch de regering die zegt: wij gaan dat via handboek en hulpmiddelen doen. Wij willen het niet meteen terughalen en alles centraliseren als dat niet nodig is. Als het echter over bijvoorbeeld een jaar nog steeds niet op orde is, zullen wij op een gegeven moment gedwongen zijn om die stap te zetten. Ik dien een motie in, omdat wij willen dat er hoe dan ook overal een klachtenregeling is en dat wij aan de hand van een jaarrapportage enig inzicht krijgen in hoe het gaat.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat het contractvervoer taxi deels onder de maat is;

overwegende dat onzeker is of het door de regering te ontwikkelen "handboek professioneel aanbesteden" leidt tot kwalitatief goed contractvervoer taxi;

verzoekt de regering om van gemeenten, AWBZ-instellingen en zorgverzekeraars te eisen dat er voor 1 juli 2009 een goede klachtenregeling is, inclusief een jaarlijkse rapportage van de klachten, beoordeling en afhandeling, die voor 1 maart van het volgende jaar aan de regering wordt aangeboden;

verzoekt de regering voorts om de Kamer jaarlijks voor 15 april te rapporteren over de klachten in het voorgaande jaar, voor het eerst voor 15 april 2010 over de klachten in de periode 1 juli tot 31 december 2009,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Aptroot en Roemer. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 14 (31521).

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Voorzitter. Ik zal ingaan op de twee moties van mevrouw Roefs en op twee moties van de heer Roemer. De andere twee zullen door de staatssecretaris van VWS worden beantwoord.

In de eerste motie van mevrouw Roefs wordt de regering verzocht ten behoeve van de gebruikersorganisaties de diverse klachtenregelingen in een handzaam schema samen te vatten en dat vervolgens in het handboek op te nemen ter bredere verspreiding onder de klanten. In dat handboek doen wij voorstellen over de wijze waarop opdrachtgevers in elke regeling een betere klachtenprocedure kunnen opzetten waar dat nodig is. Wij kijken ook naar de bestaande regelingen en de wijze waarop die werken. Het handboek wordt actief onder de aandacht gebracht van de opdrachtgevers, vervoerders en gebruikers. Het is een goed idee om zo'n overzicht van de verschillende klachtenprocedures die bij de verschillende wetten horen in het handboek op te nemen. Het is ondersteuning van mijn beleid. Het aanvaarden van deze motie kan ik aanraden.

In de tweede motie van mevrouw Roefs wordt de regering verzocht om gelijktijdig met het uitbrengen van het handboek het instrumentarium te ontwikkelen waarmee na een jaar getoetst kan worden of de kwaliteit van het contractvervoer is verbeterd zodat dan kan worden bekeken of kwaliteitseisen resultaat hebben of dat een nadere borging nodig is. Samen met alle betrokken bewindslieden, dus zowel die van VWS als die van OCW, gaan wij het handboek evalueren. Daarvoor doen wij dit jaar een nulmeting. Wij hebben er in het algemeen overleg over gesproken dat wij een goede evaluatie moeten kunnen maken. Een instrumentarium zoals mevrouw Roefs dat voorstelt, zou daarbij goed van pas komen. Op basis van deze evaluatie gaan wij ook bekijken of nadere acties nodig zijn om het doel, verbetering van de kwaliteit van het contractvervoer, inderdaad te bereiken en of daarvoor een verdere borging van kwaliteitseisen nodig is.

Huizinga-Heringa

Een jaar is wel een korte termijn om het effect van het handboek op de kwaliteit van het contractvervoer ten volle te kunnen meten. Verbeteringen worden pas echt zichtbaar als opnieuw is aanbesteed en dat is niet overal na één jaar het geval. Uiteraard is door middel van bijvoorbeeld verbeterd contractbeheer en toezicht ook een kwaliteitsverbetering te realiseren binnen de bestaande contracten. Wij zullen dus na een jaar zeker een indicatie hebben. Het is wat te positief om te veronderstellen dat wij na een jaar alles weten. Als ik de motie zo mag uitleggen dat wij een instrumentarium ontwikkelen en dat wij na verloop van tijd – dat kan een jaar zijn, maar ook langer – gaan evalueren en gaan kijken of wij hiermee kunnen volstaan of dat inderdaad nog echt eisen vastgelegd moeten worden, beschouw ik de motie als ondersteuning van mijn beleid. Dan zou ik deze ook graag overnemen.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Het ging mij natuurlijk vooral om het ontwikkelen van het instrumentarium. Natuurlijk zou ik bericht willen krijgen over hoe dat eruit gaat zien en vooral of bij de evaluatie alle gebruikersorganisaties worden betrokken. Als ik u hoor zeggen dat het misschien wel langer dan een jaar duurt, schrik ik toch een beetje. Als wij de brief die wij hebben ontvangen over de zeven regelingen gaan ontleden, komt daar op een gegeven moment een afweging uit naar voren, namelijk of wij richting initiatiefwetsvoorstellen gaan of dat wij de evaluatie afwachten. Ik vind het niet zo gek om nog een jaar te evalueren en daar dan mee verder te gaan. Als het langer duurt dan een jaar, vind ik het erg problematisch worden.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Ik begrijp wat u zegt. De reden dat ik zeg dat een jaar misschien wat erg kort is, betreft de concessies. Het handboek geeft aanbevelingen over hoe zodanig kan worden aanbesteed dat de kwaliteit kan worden gewaarborgd. Na een jaar zal niet iedere concessie opnieuw zijn aanbesteed. Dat betekent dat wij na een jaar nog geen volledig beeld kunnen hebben van de verbeteringen die het handboek brengt. Wij kunnen echter na een jaar al wel inzicht hebben en een idee krijgen of inderdaad daar waar het handboek is gebruikt, dat tot verbetering heeft geleid. Dat is de slag om de arm die ik bij het jaar noem. De gedachte van mevrouw Roefs om nu een nulmeting te doen en het instrumentarium te ontwikkelen om de kwaliteit goed te kunnen evalueren om vervolgens na een jaar te bezien hoe dat heeft gewerkt, is ondersteuning van mijn beleid. Nogmaals, als ik de motie zo mag lezen, dan neem ik deze graag over.

De heer **Roemer** (SP): Wij kennen al jaren het verschijnsel van de aanbestedingen en wij weten al jaren waar deze toe leiden. Het is allemaal niks nieuws en daarom vind ik deze motie een beetje "slappe hap".

In wezen zegt u dat wij over een jaar ook niet veel meer zullen weten, in ieder geval niet genoeg om op dat moment te kunnen besluiten of eventueel wettelijke aanpassingen nodig zijn. Is dat uw reactie op de motie van de PvdA-fractie?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Mijn antwoord op de vragen van mevrouw Roefs is, zoals u zojuist ook hebt kunnen horen, dat het handboek gaat over de vraag hoe je beter kunt aanbesteden. In het verleden werd lang niet

altijd goed aanbesteed. Lang niet altijd werden parameters om de kwaliteit te meten ingebouwd, terwijl dat wel heel goed mogelijk is. Daarom hebben alle betrokken ministeries en bewindspersonen gezamenlijk dit handboek ontwikkeld als handleiding om goed aan te besteden.

U zult begrijpen dat een jaar na nu nog niet overal een nieuwe concessie is aanbesteed. Dat betekent dat je op dat moment nog geen overall inzicht kunt krijgen in de manier waarop het handboek heeft gewerkt. Je kunt enigszins inzicht krijgen, omdat natuurlijk al wel een aantal aanbestedingen heeft plaatsgevonden. Als over een jaar de concessies op een goede manier opnieuw zijn aanbesteed, dan zal dat moed geven voor de toekomst. Als daarentegen geen verbeteringen te zien zijn, dan zullen wij echt nog eens moeten nadenken over de vraag of wij dan op een andere manier die kwaliteitseisen in al die verschillende wetten zouden moeten waarborgen.

De heer **Roemer** (SP): Dat is een heel lang verhaal, maar het gaat om uw laatste zin; die had namelijk betrekking op mijn vraag.

De **voorzitter**: Houdt u het kort en bondig.

De heer **Roemer** (SP): Een korte vraag. Acht de staatssecretaris het mogelijk dat als de evaluatie daartoe aanleiding geeft, wij over een jaar wettelijke aanpassingen verrichten? Zo ja, dan is helaas wel sprake van een jaar uitstel; ik hoop dat het niet zover komt en dat de Kamer mijn motie aanvaardt. Komt de staatssecretaris dan niet met het verhaal "ik heb pas een derde of een vierde of" ...

De **voorzitter**: U hebt uw punt gemaakt.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Ik herhaal wat ik tegen mevrouw Roefs zei: een jaar is een korte termijn om een definitief antwoord te krijgen. Een jaar kan wel voldoende zijn voor de beoordeling of wij op de goede weg zijn of niet. Als wij onverhoopt niet op de goede weg zijn, dan zullen wij echt moeten bezien hoe wij dan die kwaliteit willen waarborgen.

In de motie-Roemer c.s. op stuk nr. 10 staat "verzoekt de regering om voor 1 mei in overleg met alle belanghebbenden een aantal minimumeisen op te stellen dat de kwaliteit moet gaan waarborgen in het contractvervoer en deze minimumeisen voor te leggen aan de Kamer" en "verzoekt voorts om na goedkeuring van de Kamer de decentrale overheden te verplichten om deze uiteindelijke minimumeisen op te nemen in hun bestekken". Ook in het AO hebben wij uitgebreid gesproken over dit punt. Desgevraagd heeft de Kamer een brief ontvangen waarin precies wordt aangegeven welke wetten allemaal te maken hebben met het contractvervoer. In die brief is uitgelegd waarom wij eerst inzetten op het handboek en op het verbeteren van het aanbesteden. Ik heb echt goede hoop dat dat voldoende zal zijn om een betere kwaliteit te waarborgen en ik zou die kans toch echt willen nemen. Blijkt nu dat het niet helpt, dan komen dergelijke moties mogelijk om de hoek kijken, maar op dit moment is deze motie echt prematuur. Ik ontraad derhalve aanvaarding van de motie.

Huizinga-Heringa

In de motie-Roemer c.s. op stuk nr. 11 staat "verzoekt de regering om iedere aanbestede van iedere vorm van contractvervoer te verplichten om een onafhankelijke monitoring te organiseren, die er op toeziet dat de gestelde eisen uit het contract worden nageleefd en hier op jaarlijkse basis een openbaar rapport over op te stellen". Dit heeft ook te maken met die kwaliteit. Wij hebben de Kamer laten zien waar daarmee al rekening gehouden wordt, in welke wetten dat wel geregeld is en in welke niet. Ook hiervan wil ik zeggen: laten wij eerst eens afwachten wat er gebeurt. Wij weten dat de decentrale overheden en iedereen die betrokken is bij het contractvervoer buitengewoon ontevreden zijn over hoe het gaat en over de kwaliteit. Wij weten dat er een grote wil is in de samenleving om dit aan te pakken en de kwaliteit te verbeteren. Wij geven met dit handboek een handvat. Laten wij eerst eens kijken hoe het gaat. Laten wij iedereen de kans geven om te laten zien dat de kwaliteit in het contractvervoer echt veel beter kan. Lukt dat niet, dan kunnen wij met deze wettelijke verplichtingen gaan werken. Voorlopig ontraad ik daarom aanneming van deze motie.

□

Staatssecretaris **Bussemaker**: Voorzitter. Mij resten nog twee moties. In de motie-Roemer c.s. op stuk nr. 9 wordt de regering verzocht, decentrale overheden te verplichten om gebruikersgroepen in het contractvervoer nadrukkelijk te betrekken bij een aantal onderdelen. Ik ontraad aanneming van deze motie, precies in de lijn van mijn collega van Verkeer en Waterstaat toen zij de vorige motie ontraadde. Het toezicht maar ook het opstellen van bestekken en het gebruiken van contracten is vooral een lokale verantwoordelijkheid. Dat betekent dat daar samengewerkt zal moeten worden met de groepen die erbij betrokken zijn. Als het bijvoorbeeld om de Wmo gaat, geldt dat dit in samenwerking en na gesprekken met de betrokkenen aldaar gaat.

In de motie-Aptroot/Roemer op stuk nr. 14 wordt de regering verzocht om van gemeenten, AWBZ-instellingen en zorgverzekeraars te eisen dat er voor 1 juli 2009 een goede klachtenregeling is, inclusief een jaarlijkse rapportage van de klachten. Ook aanneming van deze motie moet ik ontraden. Er is al heel veel geregeld in bestaande sectorwetgeving, bijvoorbeeld voor de Wmo, de AWBZ en de Zorgverzekeringswet. Dat hebt u kunnen lezen in een eerdere brief aan de Kamer. Dit betekent dat als er klachten zijn, er vaak al binnen instellingen en binnen die wetgeving regelingen bestaan waarbij mensen terecht kunnen met hun klacht. Dat betreft dus niet alleen vervoer; het kunnen ook klachten over andere onderdelen zijn. Het lijkt mij dan ook onwenselijk om dat heel ver uit elkaar te halen.

Desalniettemin zijn wij wel bereid om het overzicht mee te nemen in het handboek, zodat in ieder geval gestimuleerd wordt dat er iets wordt gedaan met klachten. Ik ben het namelijk helemaal met de indieners eens dat dit van het allergrootste belang is. Omdat wij daarbij afhankelijk zijn van de sectorwetgeving, kan ik dus niet toezeggen dat er een klachtenrapportage centraal beschikbaar zal komen. Ik kan het wel meenemen in het handboek en daarmee een extra stimulans organiseren om rekening te houden met een serieuze klachtenregeling en klachtenafhandeling.

De heer **Aptroot** (VVD): Ik waardeer het dat de staatssecretaris ons al een flinke stap tegemoetkomt. Wij willen allemaal een beetje de vinger aan de pols houden. Wij zijn er tegen om alles meteen terug te halen naar het Rijk. Een goede manier om de vinger aan de pols te houden, is om overzicht te krijgen op een manier, een rapportage, die wij graag aan de regering overlaten. Daarvoor moet wel iedereen meedoen. Ik hecht er dus aan dat wij zeggen dat iedereen die contractvervoer levert een klachtenregeling moet hebben en op een verantwoorde manier, zo simpel mogelijk, moet rapporteren over het aantal klachten en hoe deze klachten zijn afgehandeld. Zo krijgen wij een beeld. Waarom zouden wij niet zorgen dat wij in ieder geval de ellende compleet in beeld krijgen? Misschien valt die ellende dan – ik hoop het – wel mee.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Laten wij hopen dat daar dan ook een aantal positieve ervaringen tussen zitten. Dat gebeurt namelijk ook nog weleens, dat mensen blij en dankbaar zijn voor wat er is geregeld. Voor zover het kan zonder heel veel extra bureaucratie en zonder weer nieuwe verantwoordelijkheden naar het Rijk toe te halen die bewust op andere niveaus zijn gelegd, vind ik het geen bezwaar om over klachten te rapporteren. Er is in ieder geval bij mij geen enkele vorm van verzet of onwil om die klachten inzichtelijk te maken. Als er klachten zijn, moeten wij deze serieus nemen. Dat betekent ook dat je ze moet willen kennen. Je moet er echter wel rekening mee houden dat het vervoer vaak onderdeel is van een heel andere keten, waarover mensen ook klachten kunnen hebben. Daar hebben wij in het AO al uitgebreid over gesproken. In zo'n geval is het wel handig als een klacht bijvoorbeeld bij een AWBZ-instelling terecht komt, die een goede klachtenprocedure voor alle vormen van klachten binnen die instelling moet hebben. Nogmaals, ik ben bereid om te doen wat wij kunnen en ook om het mee te nemen in een handboek.

Wat de heer Aptroot vraagt, betekent echter wel dat wij aan 3000 zorginstellingen in meer dan 400 gemeenten en aan meer dan 100 ziekenhuizen gaan vragen om dat allemaal te rapporteren. Dat moet dus niet eindigen in een enorm bureaucratisch proces, terwijl de verantwoordelijkheden om er iets aan te doen, vervolgens elders liggen. Binnen al die randvoorwaarden ben ik dus bereid om na te gaan wat er meegenomen kan worden, maar ik laat de verantwoordelijkheid wel daar waar wij haar bewust hebben gelegd.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Ik dank beide staatssecretarissen voor de beantwoording. Volgende week dinsdag zal over de moties gestemd worden.

Aan de orde is het **debat** naar aanleiding van een algemeen overleg op 3 februari 2009 over de **binnenvaart**.

De **voorzitter**: Het woord is aan de heer Roemer.

□

De heer **Roemer** (SP): Voorzitter. Het is geen nieuws als ik zeg dat de transportsector het in deze tijd moeilijk