

Vergaderjaar 2008–2009

**31 521**

**Taxibeleid**

**Nr. 16**

## **VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG**

Vastgesteld 25 februari 2009

De vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat<sup>1</sup> heeft op 29 januari 2009 overleg gevoerd met staatssecretaris Huizinga-Heringa van Verkeer en Waterstaat en staatssecretaris Bussemaker van **Volksgezondheid, Welzijn en Sport** over:

- **de brief van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport d.d. 31 oktober 2008 met zijn reactie op de petitie van LFB en het zwartboek van de CG-raad, ANBO en FNV aangaande het functioneren van het contractvervoer (w.o. Regiotaxi) (25 847, nr. 69);**
- **de brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat d.d. 19 juni 2008 over de aanbidding van de toekomstvisie taxi (25 910, nr. 86);**
- **de brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat d.d. 26 juni 2008 over de toegezegde visie op het toekomstige taxibeleid (31 521, nr. 1);**
- **de brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat d.d. 27 januari 2009 over het implementatieplan contractvervoer (31 521, nr. 6);**
- **de brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat d.d. 27 januari 2009 over de bestaande regelgeving in het contractvervoer (31 521, nr. 7).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

**Voorzitter: Roemer**  
**Griffier: Tijdink**

### **Vragen en opmerkingen uit de commissie**

De **voorzitter**: Dit debat is een voortzetting van het vorige debat, dat wegens tijdgebrek niet helemaal plezierig is afgerond. Daarom is het fijn dat wij het debat nu goed kunnen afronden. Er zijn vier woordvoerders en wij hebben de tijd tot vijf voor één. Daarom stel ik de spreektijd vast op vijf minuten.

Het woord is aan de heer Mastwijk van de CDA-fractie.

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Vendrik (GroenLinks), Van der Staaij (SGP), Snijder-Hazelhoff (VVD), Mastwijk (CDA), Jager (CDA), voorzitter, Koopmans (CDA), Gerkens (SP), Van der Ham (D66), Haverkamp (CDA), Aptroot (VVD), Samsom (PvdA), Boelhouwer (PvdA), Roefs (PvdA), Jansen (SP), Cramer (ChristenUnie), Roemer (SP), Koppejan (CDA), Vermeij (PvdA), Madlener (PVV), Ten Broeke (VVD), ondervoorzitter, Ouwehand (PvdD), Polderman (SP), Tang (PvdA) en De Rouwe (CDA).  
Plv. leden: Halsema (GroenLinks), Van der Vlies (SGP), Bokestijn (VVD), Bilder (CDA), Hessels (CDA), Atsma (CDA), Van Bommel (SP), Koşer Kaya (D66), Sterk (CDA), Neppérus (VVD), Dijsselbloem (PvdA), Jacobi (PvdA), Besselink (PvdA), Anker (ChristenUnie), Van Leeuwen (SP), Knops (CDA), Depla (PvdA), Agema (PVV), Verdonk (Verdonk), Thieme (PvdD), Lempens (SP), Waalkens (PvdA), Van Heugten (CDA) en De Krom (VVD).

De heer **Mastwijk** (CDA): Voorzitter. De belangrijkste constatering van de CDA-fractie in het overleg in november over het contractvervoer was dat het aantal klachten meevalt gelet op het aantal ritten, maar dat de aard van de klachten bepaald niet meevalt. Soms zijn die klachten heel triest: mensen die voor bestelling naar een ziekenhuis gaan, moeten soms na afloop ik weet niet hoe lang op een taxi wachten. Soms zijn de klachten ook bizar: gehandicapten uit Noord-Holland gaan naar een voetbalwedstrijd, verlaten ruim voor het eindsignaal het stadion om op tijd bij de taxi te zijn, maar de taxi is er pas als het licht in het stadion al lang uit is en de spelersbus van de tegenpartij op weg naar huis is.

Mijn fractie is blij met de aanpak van het kabinet wat betreft de Handreikingen voor hoogwaardig contractvervoer. Ik herhaal wat ik in november heb gezegd: aanbestedende instanties willen vaak voor een dubbeltje op de eerste rang zitten. Zij letten vaak alleen op de prijs, halen de laagste inschrijver binnen en denken dan dat zij klaar zijn. Maar dan begint het natuurlijk pas, zoals wij allen weten. Het gaat om controleren en handhaven.

Het Handboek professioneel aanbesteden is medio 2009 klaar, maar met het verschijnen van dit handboek is het contractvervoer niet van de ene op de andere dag hoogwaardig. Ik vind het woord hoogwaardig een merkwaardig woord in de Nederlandse taal, maar als je het toch wilt gebruiken, zou je ook kunnen zeggen dat het vervoer nu eigenlijk laagwaardig is. Als wij aan het eind van dit jaar zouden kunnen spreken over waardig vervoer, denk ik dat wij op de goede weg zijn. Als bij de evaluatie in 2012 het woord hoogwaardig op het vervoer van toepassing is, dan is de CDA-fractie blij.

Wordt het evalueren en monitoren gecoördineerd en gestroomlijnd? Als iedereen het op zijn eigen manier doet, komen wij natuurlijk nergens. Als wij straks gaan meten, dan moet dat wel met dezelfde meetlat gebeuren. Graag krijg ik een reactie van beide staatssecretarissen op deze vraag. Hoe gaan de staatssecretarissen de inhoud van dit handboek inmasseren bij de aanbestedende instanties, zodat het goed tussen de oren komt te zitten? Ik weet wel hoe de zeggenschap ligt, maar van de CDA-fractie mag het wat steviger. Zijn daar mogelijkheden voor? Gelden er bijvoorbeeld sancties als over twee jaar blijkt dat de aanbestedende overheden het handboek keurig netjes in de kast hebben opgeborgen en er verder niets mee doen? De lappendeken van regelingen die is geschetst in de brief van het kabinet van 27 januari geeft aan dat een handboek broodnodig is. Ik beschouw het als de grootste gemene deler van alle afzonderlijke regelingen.

In november heeft het kabinet toegezegd om te zullen bezien wat een chauffeur in het contractvervoer in de praktijk moet doen en welke diploma's hij of zij daarvoor moet hebben. Daarin zit weinig logica. Ik heb toen gewezen op het zinloze van het verplichte examen en de chauffeurspas in het contractvervoer. Nog steeds werpt dat een drempel op voor bijvoorbeeld deeltijders, die wel een paar uur in de week in de taxi willen rijden. Die mensen zijn vaak heel gemotiveerd. Zij moeten weten hoe zij moeten omgaan met een autist of met iemand met het Down-syndroom. Hoe staat het met de stroomlijning?

Ik maak nog een enkele opmerking over het boetebeleid. Dit is in dit geval wat minder op zijn plek dan bij de straattaxi. In november hebben wij daarover gesproken met de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat. Zij heeft toen gezegd dat zij aan de gang gaat om de extreme kanten eraf te halen. Volgens mij wordt er stevig aan gewerkt. Ik ging uit van de veronderstelling dat de mensen van Verkeer en Waterstaat zich in afwachting daarvan wat zouden matigen, maar dat heeft nog niet op iedereen indruk gemaakt, getuige een artikel in De Telegraaf, waarover mijn collega Aptroot inmiddels terecht schriftelijke vragen heeft gesteld. Ik mag toch hopen dat de staatssecretaris op dit punt ingrijpt?

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Voorzitter. Wij hebben deze keer heel goed kunnen profiteren van een nieuwe dienst van de Dienst Verslag en Redactie, namelijk het woordelijk verslag van een algemeen overleg. Dat was heel prettig. Toen ik het verslag nog eens doornam, moest ik constateren dat de staatssecretarissen al mijn vragen uit de eerste termijn hebben beantwoord. De PvdA-fractie vindt ook dat beide staatssecretarissen blij hebben gegeven van hun – met ons gedeelde – zorg over de fouten die nog steeds te veel voorkomen in alle soorten van het contractvervoer. De twee brieven die wij eergisteren mochten ontvangen, tonen in mijn ogen hun betrokkenheid aan.

Het is goed dat het implementatieplan er komt, maar ik wil het vooral even hebben over punt 1, waar informatie wordt gegeven over de kwaliteit van het contractvervoer. Bij het eerste opsommingstekent staat: bepalen van de kwaliteitsaspecten in de zeven regelingen van het contractvervoer. Hoe vrijblijvend is dit eigenlijk? Komt er een uniforme regeling en kan men er rechten aan ontlenuen? Voor ons blijft dat een belangrijk punt van zorg. Aan het einde van hetzelfde stukje lees ik: Met de resultaten van het infotraject kunnen opdrachtgevers de kwaliteit van de uitvoering beter definiëren en bewaken. Het gaat echter niet alleen om de opdrachtgevers, maar vooral om de klanten, de cliëntenraden enzovoort. Het is dus nodig om de gebruikersorganisaties te betrekken bij de opzet en de uitvoering van de monitor. Die monitoring zal gestandaardiseerd moeten worden. De kwaliteit van de gegevens moet geborgd zijn. Eigenlijk betekent dit dat een derde partij ingeschakeld moet worden om de gegevens van cliënten te verzamelen en te beoordelen, want de slager keurt niet zijn eigen vlees. Graag krijg ik daarom een nadere uitwerking en toelichting van de staatssecretarissen op dit punt.

De tweede brief die wij op 27 januari kregen, kwam naar aanleiding van mijn verzoek om de bestaande regelgeving op het gebied van het contractvervoer eens goed te inventariseren op drie zorgpunten, die bij het vorige algemeen overleg door meerdere fracties naar voren zijn gebracht. Het gaat daarbij om het betrekken van de klant bij de aanbesteding, het monitoren van de contracten en de afhandeling van geschillen en klachten. Ik dank de staatssecretarissen voor het verstrekte overzicht. De conclusie die getrokken wordt, namelijk dat er geen aanleiding is om op de bestaande kaders met de contractuele relaties en verantwoordelijkheden in te breken met aanvullende wetgeving is voor ons echter wat te kort door de bocht. Ik geef een voorbeeld: bij het leerlingenvervoer is inspraak van reizigers niet wettelijk verankerd. Bij andere regelingen vinden wij dat blijkbaar noodzakelijk, maar bij deze niet. Daarop zou ik graag een toelichting willen krijgen.

Deze notitie met de inventarisatie is wat mijn fractie betreft met dit algemeen overleg nog niet afgehandeld. Wij hebben één dag de tijd gehad om de notitie te bestuderen. Wij hebben echter meer tijd nodig om de inventarisatie nog eens goed door te lichten en zullen waarschijnlijk zelf nog met initiatieven komen. In de tussentijd zou ik de staatssecretarissen willen vragen om een handzame versie te maken van dit overzicht, voor de diverse gebruikersorganisaties. Het is knap dat zij in deze wirwar hun weg kunnen vinden, als dat überhaupt al mogelijk is.

Verder resten mij nog een paar concrete vragen aan de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat. Is de brief over de busbanen al naar de gemeenten gestuurd? Valt er nog iets te doen aan het feit dat een vergunning om op een busbaan te mogen rijden, jaarlijks moet worden aangevraagd? Wij zijn druk bezig met het schrappen van overtollige regelgeving, en dit lijkt mij daarvan een heel mooi voorbeeld.

Ten slotte zou ik graag de stand van zaken horen rond de voortgang van de procedure ter invoering van de wettelijke verplichting tot het aanbrennen van geschikte aanhaakpunten voor rolstoelvastzetsystemen in rolstoelbussen. Er schijnt een heel traject te lopen en ik wil graag weten hoe het daarmee staat.

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. Ik zal een aantal punten die door collega's zijn genoemd niet herhalen, maar een kwestie als het jaarlijks aanvragen van het gebruik van busbanen moet in een keer goed worden geregeld. Ik vind de suggestie van mevrouw Roefs heel goed. Ik ga ook niet in op het boetebeleid. Ik heb daarover vragen gesteld en ik vind dat het niet specifiek in dit overleg thuishoort. Wij vinden het belachelijk dat men boetes kan krijgen van meer dan een ton voor een stom foutje dat men een keer maakt, zonder dat er sprake van is dat men de boel bewust wil tillen. Daar moet iets aan gebeuren, maar ik heb begrepen dat er met de branche overleg plaatsvindt over een soepeler beleid. Ik wacht de beantwoording van mijn vragen af.

Ik heb de stukken over het contractvervoer doorgelezen en ik word daar niet erg vrolijk van. De VVD-fractie vindt dat het gewoon niet goed loopt. Het gehanteerde uitgangspunt is min of meer de oorzaak van de soms chaotische toestanden, namelijk de gedeelde verantwoordelijkheid. Die is niet goed. Het is prima dat er een heleboel decentraal wordt geregeld, maar wij zijn er voorstander van dat één bewindspersoon volledig verantwoordelijk is. Dat is echt hard nodig, dus laten wij dat doen. Graag een reactie hierop van de twee bewindslieden. Zij hoeven niet hier ter plekke uit te maken wie het wordt, maar ik zou mij kunnen voorstellen dat de staatssecretaris van VWS voor de financiering zorgt. Verder is de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat verantwoordelijk, en met haar praten wij erover.

Wij hebben ook de indruk dat het aanbesteden veel te gemakkelijk over de schutting van de decentrale partners is gegooid, in de trant van: doe het maar. Aanbesteden is prima te doen, als je het heel goed voorbereidt. Nu wordt er wel goed op de prijs gelet, maar dat is maar één klein aspect. De kwaliteit is minstens zo belangrijk: monitoren hoe het gaat, mede op basis van een goede klachtenregeling. Ook is af en toe evalueren heel belangrijk.

De VVD-fractie heeft nog een derde zorgpunt en dat betreft het bewaken van de marktwerking. Wij zijn echt voor de markt en voor marktwerking, maar niet voor de excessen daarin. Om die te vermijden, heb je toch wel enig toezicht nodig. Wij hebben de indruk dat dit niet helemaal goed gaat. Mevrouw Van Miltenburg heeft daarover een vragen gesteld: hoe pakt de aanbesteding uit? Komt niet alles te veel in handen van één marktpartij? De staatssecretaris van VWS heeft toegezegd om dat te onderzoeken en ik zou graag willen weten wanneer wij de resultaten van dat onderzoek krijgen. Misschien kan de staatssecretaris daarover nu al iets zeggen, misschien komt het later, maar wij hebben de indruk dat één partij overal de contracten binnenhaalt en die aan onderaannemers uitbesteedt. Als dat het geval is, doen wij het niet goed, want dan blijft er ergens een vreemde marge zitten en hebben wij wellicht minder vat op de prijs. Wij willen graag snel weten hoe dit heeft uitgedraaid en wat wij ermee moeten doen. Marktmacht in de vorm van een monopolie is absoluut slecht. Wij zouden nog eens terug moeten naar het begin en bezien hoe er aanbesteed zou moeten worden. Als wij daarvoor een paar goede regels vaststellen, hoeven wij niet achteraf allerlei ingewikkelde zaken te regelen. Ik ben geschrokken van de laatste brief, waarin staat wat je allemaal moet omschrijven voor alle zes vormen van contractvervoer. Laten wij teruggaan naar de basis. Maak één bewindspersoon verantwoordelijk en zet het gewoon één keer goed op. Daarmee voorkomen wij in de toekomst waarschijnlijk heel veel problemen.

Mevrouw **Sap** (GroenLinks): Voorzitter. Het kan niet genoeg worden benadrukt dat mobiliteit een essentieel mensenrecht is. Voor veel mensen zonder beperkingen is mobiliteit vrijwel een vanzelfsprekendheid, maar als je beperkingen hebt en aangewezen bent op het contractvervoer, dan is het een heel belangrijke voorwaarde; een toegangspoort tot maatschappelijke participatie en arbeidsparticipatie. Er moet ons allen dus heel veel

gelegen zijn aan goed, veilig en tijdig contractvervoer. De fractie van GroenLinks kan de huidige situatie in het contractvervoer niet anders kwalificeren dan als schandalig. Het is een schande waar onze medemensen met beperkingen op aangewezen zijn. De klachten die nu naar boven zijn gekomen, onder andere in het zwartboek van de FNV, tonen slechts het topje van de ijsberg. Wij zijn ervan overtuigd dat heel veel klachten niet meer worden ingediend, omdat mensen bij voorbaat ontmoedigd zijn en weten dat er heel weinig mee gebeurt. Wij hebben er dagelijks heel veel voorbeelden van in onze eigen omgeving. Ik geef een klein voorbeeld van iets wat ik gisteren tegenkwam. Ik had een afspraak met een zeer gewaardeerde partijgenoot, die is aangewezen op een rolstoel en daarna doorging naar een volgende afspraak. Valys zou om half zes voor haar klaar staan. Om vijf voor half zes ging haar telefoon en kreeg zij de melding dat Valys er niet om half zes zou zijn, maar om zeven uur. Dat vind ik echt een grof schandaal en deze lange wachttijden zijn voor mensen die op dit soort vervoer zijn aangewezen eigenlijk al zo normaal dat er niet eens geklaagd wordt. Ik vind dat wij dit niet moeten accepteren. De verhalen zijn legio. Het ontmoedigt mensen om te reizen en om te participeren. In het licht van de omvang en de ernst van het probleem vindt de fractie van GroenLinks de voorgestelde aanpak te vrijblijvend en te soft. Het draait daarin alleen om informatie, handboeken en communicatie. Wij zijn bang dat met deze aanpak het belang van de cliënten die zijn aangewezen op het contractvervoer volstrekt onvoldoende gediend is en dat het jaren zal duren voordat het goed gaat lopen. Wij pleiten ervoor dat de landelijke overheid veel meer initiatief neemt en actie onderneemt. Ik ben blij met de steun van de collega's op dit punt, vooral ook met de steun van de collega van de VVD. Het gaat om de essentiële rechten van een heel kwetsbare groep mensen. Wat deze mensen nu dagelijks moeten meemaken, is eigenlijk te vernederend voor woorden. Ik sluit mij aan bij het pleidooi van collega's om een grondige notitie te ontvangen. Maar ik vind een grondige notitie wel weer uitstel; het duurt dan weer langer voordat er echt iets gebeurt. Wij vinden dat er nu een aantal stevige maatregelen genomen en voorbereid zou kunnen worden. In de eerste plaats zou ik de bewindspersonen willen vragen om zelf eens een landelijke meldweek te organiseren, om echt zicht te krijgen op de omvang van de problematiek. Zolang anderen dat doen, kun je in twijfel trekken of het wel objectief gebeurt. Welnu, laat de overheid dan zelf het initiatief nemen! Organiseer een landelijke meldweek, geef er veel ruchtbaarheid aan en kijk eens hoeveel klachten er binnenkomen. Ik denk dat wij ons dan zozeer schamen, dat wij ons nauwelijks meer durven te vertonen.

Ik vind in de tweede plaats dat er landelijke voorwaarden voor de aanbesteding zouden moeten komen. De overheid moet duidelijk stellen dat er een bepaalde bodem en een bepaald maximum in de prijs zit. Er moet sociaal verantwoord worden aanbesteed. Niet alleen op dit terrein, maar ook in de zorg zien wij dat de partijen die dit moeten regelen, daar volstrekt onvoldoende toe komen. Laten wij landelijk vastleggen aan welke voorwaarden minimaal moet worden voldaan.

Laten wij een landelijke klachtenregeling vaststellen voor alle vormen van vervoer, waarvan de uitvoering niet bij de vervoerder zelf ligt. Mensen moeten echt worden gehoord en met hun klachten worden geholpen. Laten wij er ook sancties aan verbinden. Het is eigenlijk van de gekke dat mensen die uren op vervoer moeten wachten en dan vaak ook nog met enorme omwegen naar huis worden gebracht, wel voor dat vervoer moeten betalen. Het wordt afgeboekt op hun conto; bij Valys gaat het om 750 kilometer. Als niet de kwaliteit wordt geleverd die verwacht mag worden, zou daar een flinke boete op moeten staan. Laten wij dat gewoon landelijk regelen.

Laten wij ook de normen voor kwaliteit van het contractvervoer landelijk vastleggen, zodat men in alle sectoren gewoon weet wat er verwacht

wordt. Wat ons betreft is dat niet zo heel ingewikkeld. Als NS voor alle mensen een goede regeling kan vaststellen voor het geval dat er vertraging is, laten wij dan op zijn minst van deze contractvervoerders hetzelfde vragen. Wij mogen het niet normaal vinden dat mensen anderhalf uur moeten wachten op vervoer, terwijl zij geen enkel alternatief hebben.

#### **Voorzitter: Mastwijk**

De heer **Roemer** (SP): Voorzitter. Wij hebben het over een onderwerp dat heel veel mensen heel diep raakt. De essentie is dat mensen recht hebben op fatsoenlijke mobiliteit. Dat geldt zeker als je daarvoor afhankelijk bent van anderen. Wij kunnen en mogen daarover nooit licht denken. Al geruime tijd regent het klachten van mensen die van dergelijk vervoer afhankelijk zijn. Dit loopt uiteen van leerlingenvervoer tot gehandicaptenvervoer en ziekenvervoer. De manier waarop wij het vervoer hebben georganiseerd, is structureel niet op orde. Wij moeten fundamentele wijzigingen doorvoeren zodat mensen uiteindelijk het vervoer krijgen waar zij recht op hebben: betrouwbaar vervoer, verzorgd door betrouwbare chauffeurs van betrouwbare bedrijven voor een normale prijs. Eigenlijk heb ik dan meteen de punten genoemd waarop het behoorlijk mis gaat. Alle andere woordvoerders zijn met voorbeelden gekomen en hebben hun zorg over de kwestie uitgesproken. Dat is een heel belangrijke eerste stap. Een belangrijke tweede stap zal gezet moeten worden door het kabinet. Van de week hebben wij daarover brieven gekregen en daarin staan de eerste stappen vermeld ter verbetering van de situatie. Natuurlijk zijn wij blij met de stappen die worden gezet, maar ik moet mij helaas aansluiten bij de woorden van mevrouw Sap van GroenLinks, namelijk dat het erg vrijblijvend is en dat het vreselijk lang duurt. Tot die tijd blijven de mensen met dezelfde problemen zitten. De SP-fractie vindt de problemen dermate groot, dat deze prioriteit moeten hebben. De problemen moeten veel sneller worden aangepakt. Wij moeten inderdaad landelijke afspraken maken om kwaliteit te borgen.

In het vorige debat heeft de SP-fractie een zestal punten genoemd die voor haar van wezenlijk belang zijn. Vooraf en tijdens de uitvoering van de concessie moeten consumenten en gebruikersorganisaties actief betrokken worden. Er worden wel opmerkingen over gemaakt, maar duidelijk moet worden hoe wij dat zo snel en goed mogelijk gaan borgen. Graag krijg ik daarop een reactie.

Er moet onafhankelijk toezicht komen op het naleven van de gestelde eisen en concessies. Wij zien nog steeds regelmatig dat er een concessie wordt verleend, die daarna niet meer wordt gecontroleerd. De resultaten van het toezicht moeten dan ook openbaar zijn. Er moet sprake zijn van «naming and shaming» als een bedrijf zich niet houdt aan de kwaliteitseisen die in de concessie staan.

Een ander punt is de «niet goed, geld terug»-regeling. Als een vervoerder zich niet houdt aan de kwaliteitseisen, dient hij niet te worden betaald. Diploma-eisen die aan vervoerders worden gesteld, moeten worden gehandhaafd en er moet op worden gecontroleerd. Er wordt gesproken over een wijziging van de kwaliteitsborging. Ik wil daarover best meedenken en meespreken, maar wij gaan geen oude schoenen weggooien voordat er nieuwe zijn. Voor de SP-fractie staat voorop dat de chauffeurs de vereiste kwaliteit moeten hebben; het is een vak. Voor een vak heb je een opleiding nodig en voor een vak dien je betaald te worden.

Om de vervoersmakelaars tegen te gaan zou het goed zijn om landelijk te bepalen dat bedrijven die een concessie willen hebben, minimaal 80% van de benodigde auto's in eigen bezit moeten hebben. Hierdoor plaats je de vermaledijde vervoersmakelaars buitenspel. Zij zorgen voor extra overhead; geld dat bestemd is voor het vervoer belandt in zakken waarin het niet terecht moet komen.

Er moet een onafhankelijke klachtenafhandeling komen. Al in oktober

2007 heeft de Kamer een motie van de SP met die strekking aangenomen. Wat is daarmee gebeurd en waarom is het nog steeds niet geregeld? Ik hoop dat de staatssecretarissen daarover helderheid kunnen geven. Het moet nu echt heel snel gaan gebeuren.

De huidige problemen kunnen niet worden aangepakt met alleen maar een handboekje met vrijblijvende tips voor overheden. Een ding is hartstikke helder. Ook overheden moeten niet voor een dubbeltje op de eerste rij willen zitten. Veel overheden denken dat zij met de huidige aanbestedingen de kwaliteit omhoog kunnen brengen, terwijl zij de prijs kunnen verlagen. Maar dat is volstrekt onhaalbaar. Daardoor staat bedrijven het water tot aan de lippen en hebben wij met excessen te maken. Dat is een groot onderdeel van het probleem en wij zullen daar echt landelijk paal en perk aan moeten stellen.

Ik hoop dat wij aan het debat van vandaag een beter gevoel overhouden dan aan de brieven die wij hebben gekregen.

**Voorzitter: Roemer**

### **Antwoord van de bewindslieden**

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Voorzitter. Op 19 november 2008 hebben mijn collega Bussemaker en ik met de Kamer gesproken over de taxivisie, zowel over het onderdeel straattaxi als het contractvervoer. Wij hadden toen beperkt de tijd en ik denk dat het goed is dat wij vandaag dieper ingaan op het aspect van het contractvervoer. Inmiddels heeft de Kamer aanvullende brieven ontvangen over het contractvervoer; één over de implementatie van het handboek en één over de wijze waarop de regelgeving in elkaar steekt. Dat was op verzoek van mevrouw Roefs. De verantwoordelijkheid is zo verdeeld dat ik verantwoordelijk ben voor de wijze waarop de regiotaxi in de Wp2000 is geregeld. De systeemverantwoordelijkheid voor de overige vormen van contractvervoer ligt bij andere leden van het kabinet. De directe verantwoordelijkheid voor de regiotaxi is gedecentraliseerd naar de decentrale overheden. Zij zijn degenen die in de aanbesteding de contractrelatie aangaan met de vervoerders. Uit het rapport dat de Kamer is toegestuurd blijkt dat die contractrelatie moet worden verbeterd. Zowel de aanbesteder, de decentrale overheid, als de opdrachtnemer moeten professionaliseren. Dat geldt niet alleen voor datgene waarvoor ik systeemverantwoordelijk ben, de regiotaxi, maar ook voor de andere vormen van contractvervoer, waarvoor collega's verantwoordelijk zijn.

Ik neem de suggestie van mevrouw Roefs over om het overzicht uit de brief op te nemen in het handboek, zodat er helderheid komt over de wijze waarop de verantwoordelijkheden zijn geregeld. Om de aanbestedingsrelatie echt te verbeteren is er in overleg met onder andere de taxibranche besloten om een handboek professioneel aanbesteden op te stellen. Dit gebeurt in overleg met alle betrokken partijen. Met alle betrokken partijen is afgesproken dat het handboek actief onder de aandacht van de aanbestedende instanties en opdrachtgevers zal worden gebracht. Er zullen informatiebijeenkomsten en workshops worden gehouden om het gebruik van het handboek te stimuleren. Vanzelfsprekend wordt ook geëvalueerd of het handboek inderdaad wordt gebruikt door de decentrale overheden. Daarbij wordt één meetlat gehanteerd. Het handboek zal deze zomer gereed zijn.

De heer Mastwijk heeft een vraag gesteld over het coördineren en stroomlijnen van het handboek wat betreft de overheden die bij de zaak betrokken zijn. Het handboek biedt modellen en is een handreiking aan de contractpartijen. Zij gaan dit oppakken door betrokkenheid tijdens het opstellen. Daarna is het beschikbaar voor de gebruikersorganisaties. Er zijn geen sancties als men de modellen niet gebruikt. Ik zou zeggen: de sanctie die er is, is dat de bestaande situatie niet verbetert. Wij zijn er met

elkaar van overtuigd dat het met het contractvervoer niet goed gaat en dat de praktijk moet worden verbeterd. Dat is ook de inzet en de insteek van de beide staatssecretarissen die hier zitten. Het kan niet zo zijn dat mensen die afhankelijk zijn van vervoer, te maken krijgen met de verschrikkelijke situaties die in het zwartboek zijn beschreven. Er moet dus aan gewerkt worden, en wij doen dat op de manier die het meest effectief is en het snelst vruchten zal afwerpen. Als de decentrale overheden zouden zeggen: aardig handboek, maar wij zetten het in de kast en kijken er niet meer naar, dan is de sanctie dat de praktijk niet zal verbeteren. Wij willen dat die praktijk wel verbetert, en de decentrale overheden willen dat ook.

De heer **Mastwijk** (CDA): Ik begrijp de spagaat waar wij in zitten. Wij hebben namelijk een bepaalde rolverdeling afgesproken tussen de diverse spelers op het veld. Ik snap heel goed dat de rijksoverheid in dit geval niet op de stoel van de decentrale overheid kan gaan zitten, maar ik ben toch op zoek naar een manier om de lagere controlerende organen, zoals provinciale staten en gemeenteraden, ook bij de voorlichting te betrekken. Zij moeten immers het werk doen. Ik zou mij kunnen voorstellen dat de staatssecretaris, wanneer zij met de decentrale overheden gaat praten en het handboek gaat uitreiken, via bijvoorbeeld IPO en VNG de lagere overheden, dat wil zeggen de raden en de staten, van de noodzaak overtuigt om dit vooral goed te blijven volgen.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Dat vind ik een buitengewoon goede suggestie. Ik kan u toezeggen dat wij bij het naar buiten brengen van het handboek in de workshops de raden en de staten absoluut niet zullen vergeten. Zij zijn inderdaad degenen die uiteindelijk moeten controleren of de juiste contracten worden afgesloten en of het handboek wordt gebruikt.

Mevrouw **Sap** (GroenLinks): De staatssecretaris stelt dat het kabinet heeft gekozen voor de weg die het effectiefst is en het snelst vruchten zal afwerpen. De weg die het kabinet kiest is echter een voortzetting van de ingeslagen weg, waarbij erop wordt vertrouwd dat alle partijen die bij het contractvervoer zijn betrokken, vanuit het belang dat dit verbeterd wordt, daaraan mee zullen werken. Die weg blijkt de afgelopen jaren tot volstrekt onbevredigende situaties te hebben geleid. Waarop baseert de staatssecretaris haar stelling dat dit het snelst en het meest effectief tot resultaten zal leiden?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Wij hebben natuurlijk met alle partijen gesproken. Er is ook overleg geweest met de lagere overheden over de wijze waarop wij de problemen in het contractvervoer het beste kunnen aanpakken. Iedereen is ervan overtuigd dat het niet kan doorgaan zoals het nu gaat. Daarvan hoeft niemand te worden overtuigd. Ook decentrale overheden die geconfronteerd worden met klachten willen dit anders. Ook de vervoersmaatschappijen zien dat het niet goed gaat en kijken hoe zij de zaak kunnen verbeteren. De schoen blijkt het meest te wringen bij de aanbestedingen door de decentrale overheden. Er is niet zozeer sprake van onwil bij de decentrale overheden, maar soms wel van onkunde en onmacht. De snelste manier om verbetering te bereiken, is ervoor te zorgen dat contracten op een goede manier worden afgesloten. Daarbij moeten de juiste eisen worden gesteld en de goede afspraken worden gemaakt. Daar hebben de decentrale overheden hulp bij nodig. Het handboek geeft die hulp. U vraagt mij waarop ik het baseer dat dit het meest effectief is. Welnu, wij grijpen daar in waar het probleem ligt en waar de vraag om ondersteuning vandaan komt. Wij kunnen beginnen met landelijke regels, maar hoe lang duurt het voordat die in de praktijk doorwerken? Het kabinet wil dat het contractvervoer op korte termijn over de hele linie wordt verbeterd en daarom moeten wij het probleem daar



aanpakken waar de schoen wringt, namelijk bij het maken van afspraken bij de concessieverlening en bij de contracten. Daar grijpt het handboek op in.

Mevrouw **Sap** (GroenLinks): Ik kan mij voorstellen dat de weg die u bewandelt ertoe leidt dat er iets wordt gedaan aan de onkunde en de onmacht bij gemeenten om de problemen aan te pakken. Maar wij weten al jaren van die onkunde en die onmacht af. In het verleden hebben wij erop vertrouwd dat de gemeenten die zelf zouden kunnen aanpakken. Ik vermoed echter dat er naast onkunde en onmacht sprake is van onwil en wellicht onvermogen om echt te doen wat nodig is. Daarvoor zouden juist de landelijke richtlijnen heel belangrijk kunnen zijn. U spreekt de gemeenten aan op iets, maar u hebt geen sancties en u geeft niet aan wat u verwacht. Hoe denkt u dan dat het gaat werken?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Het kabinet spreekt de gemeenten aan en is met hen in overleg. Wij hebben met elkaar besloten, te komen tot een handreiking om goede afspraken te maken. U veronderstelt onwil bij de decentrale overheden, dus ook bij de raden en de staten over wie wij het zojuist hebben gehad. Ik veronderstel dat echter niet. Ik geloof niet dat er één gemeenteraad is die blij is als hij hoort hoe het contractvervoer in de gemeente is geregeld en ziet welke klachten er zijn. Ik vertrouw erop dat iedereen ervan overtuigd is dat wij dit moeten aanpakken. Het verzoek luidt: help ons om die contracten op de goede manier vorm te geven, zodat wij goed kunnen monitoren, zodat wij weten welke kwaliteitseisen wij moeten stellen en hoe wij die in het contract moeten inbrengen. Ik vind dat het kabinet er goed aan doet, op die vragen een antwoord te geven. Ook al zijn er geen directe sancties, toch is zo'n handboek niet vrijblijvend. Daarom vind ik de suggestie van de heer Mastwijk zo uitstekend, die zei: breng ook de controlerende organen, zoals de staten en de raden, op de hoogte van het bestaan van het handboek en van de inhoud ervan, zodat decentrale overheden, als zij het nog niet goed doen, worden gecontroleerd door degenen die hen direct moeten controleren, namelijk de raden en de staten.

Mevrouw **Sap** (GroenLinks): Ik vind dat de staatssecretaris met deze argumentatie volledig voorbij gaat aan wat geconstateerd wordt, namelijk dat veel gemeenten voor een dubbeltje op de eerste rij willen zitten. Het komt erop neer dat gemeenten hieraan meer geld zullen moeten besteden en dan zullen zij op andere terreinen moeilijke en pijnlijke keuzes moeten maken. Op gemeentelijk niveau zal dat vaak niet uitwerken in het voordeel van het contractvervoer. Natuurlijk wil geen enkele gemeente slecht vervoer aanbieden, maar tegelijkertijd is er sprake van een mechanisme van gemakkelijk afwentelen van problemen op een groep die over het algemeen niet snel klaagt en heel kwetsbaar is. Ik vind toch dat de staatssecretaris die groep behoorlijk in de kou laat staan.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Ik laat die constatering maar voor rekening van mevrouw Sap. Ik weet dat wij kabinetsbreed met elkaar buitengewoon hard werken en in overleg zijn met de vervoerbedrijven en de decentrale overheden, om te bezien hoe wij dit schrijnende probleem zo snel en effectief mogelijk kunnen oplossen. Daarbij gaan wij ervan uit dat ook decentrale overheden een hart hebben, dat ook zij willen dat het contractvervoer goed wordt geregeld en dat ook raden en staten bereid zijn om geld uit te geven voor goed vervoer voor mensen die daarvan afhankelijk zijn. Dat is het uitgangspunt, en ik ben er in alle overleggen die wij hebben gevoerd niet in teleurgesteld dat dit inderdaad de manier is waarop hierover wordt gedacht door decentrale overheden.

De heer **Aptroot** (VVD): Ik ga net als de staatssecretaris niet uit van onwil bij de decentrale overheden, maar het gaat natuurlijk om een kwetsbare en afhankelijke groep gebruikers. In feite gaat het toch om collectieve middelen. Ik denk dat het niet voldoende is, een handboek te schrijven met allerlei modellen en om informatiebijeenkomsten en workshops te organiseren. Ik denk dat het goed is om terug te gaan naar het begin en een paar simpele voorwaarden te formuleren waaraan aanbestedingen moeten voldoen. Volgens mij is dat helemaal niet zo ingewikkeld. Verder moeten de gemeenten vooral zelf blijven aanbesteden. Wij repareren nu steeds maar wat aan een systeem dat in de basis niet goed is opgezet. De zaak is eigenlijk te gemakkelijk over de schutting van de gemeenten gegoooid. Ik zou graag willen dat de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat hier nog eens goed naar keek. Het gaat dan om de vraag aan welke harde voorwaarden bij aanbestedingen moet worden voldaan.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Er zijn natuurlijk harde juridische afspraken waaraan bij aanbestedingen moet worden voldaan. Dat is het terrein van EZ. Waar legt de decentrale overheid, die de contracten sluit, de nadruk op? De gedachte is soms dat de vraag wie het vervoer het goedkoopst verzorgt, het belangrijkste aspect is waarop wordt geselecteerd. Wij hebben dat ook gezien bij de concessies voor het openbaar vervoer. Zoals mevrouw Sap het uitdrukte: voor een dubbelte op de eerste rang. Welnu, daarin moet verandering komen. Het is geen onwil bij de decentrale overheden, maar er is vaak gewoon sprake van onmacht om een contract zodanig af te sluiten dat daarin de parameters die men belangrijk vindt worden vastgelegd, dat wil zeggen de kwaliteit, het op tijd komen en dergelijke zaken. Dit moet op zo'n manier gebeuren, dat men daarop kan monitoren en dat de opdrachtnemer daarop kan worden afge-rekend. Dat zijn eigenlijk praktische zaken, waarover gewoon helderheid nodig is. Die helderheid geven wij in het handboek. U hebt het over een handboekje, maar volgens mij is dit echt een buitengewoon belangrijke stap om zo snel mogelijk te komen tot beter contractvervoer.

De heer **Aptroot** (VVD): Wij naderen elkaar wel, want het zit hem inderdaad in het aanbesteden. Welke eisen stel je op welke punten en hoe kun je meten? Er zit dus niet zo veel verschil tussen wat wij willen. Ik wil het handboek best even afwachten en het dan beoordelen, maar het lijkt mij beter om een paar harde eisen te stellen. Zet de criteria niet als model in het handboek, maar stel ze gewoon als eis. Hetzelfde geldt voor de wijze waarop je kwaliteit meet en met klachten omgaat. Laat de zaak verder aan de gemeenten over en zorg ervoor dat met name op basis van de klachten en de praktijkervaringen in elk geval de systeemverantwoordelijke staatssecretaris en de Kamer als controleur van de regering die signalen door-krijgen. Als die paar dingen werden geregeld, zou het veel beter gaan.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: U zegt dat dit goed in het handboek kan worden opgenomen. Ik heb u gezegd dat wij na maximaal een jaar zullen evalueren of het handboek aan zijn doel heeft beantwoord en dan komen wij er zeker weer op terug.

De **voorzitter**: Bedoelt u nu dat u na een jaar gaat evalueren en dat u daarna bekijkt of het wenselijk is om daarin bepaalde zaken op te nemen?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Neen, het handboek wordt vormgegeven met inachtneming van de opmerkingen die de heer Aptroot heeft gemaakt. Wij zullen de werking van het handboek evalueren, een jaar nadat het is uitgekomen, en bezien of het zijn effect heeft gehad in de contracten die zijn afgesloten.

De **voorzitter**: De heer Aptroot vroeg ook, een aantal dingen dwingend vast te leggen. Dat zegt u dus niet toe?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Wat je dwingend kunt opleggen, kun je dwingend opleggen, maar in een gedecentraliseerde wereld kun je nu eenmaal niet zo heel veel dwingend opleggen. Wel kunnen wij in het handboek met een zekere dwingendheid adviseren om zaken op een bepaalde manier aan te pakken.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Hoe vrijblijvend is het gestelde bij het eerste opsommingsteken onder nummer 1 over het bepalen van de kwaliteitsaspecten? Is dit uniform en kan men er rechten aan ontleen? Ik begrijp dat u eigenlijk zegt: neen, daaraan kun je geen rechten ontleen; het is een aanbeveling. De kwaliteitsaspecten gaan wij dus niet in een wet vastleggen?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Die kwaliteitsaspecten zijn wel uniform, maar op dit moment kunnen er geen rechten aan worden ontleend. Ik kan mij voorstellen dat wij na evaluatie van het handboek gaan bezien of het nodig of aanbevelenswaardig is om de kwaliteitsaspecten vast te leggen.

De heer **Roemer** (SP): Het lijkt erop dat bij een meerderheid van de Kamer de wens leeft om een aantal kwaliteitsaspecten op enigerlei wijze vast te leggen. Wellicht komen wij in het debat al tot elkaar Anders kan ik mij voorstellen dat een aantal woordvoerders hierover een Kameruitspraak zal vragen. Misschien wilt u daarop nu al reageren, maar ik kan mij ook voorstellen dat u dit in tweede termijn doet.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Ik heb daarop gereageerd met mijn uitspraak dat het mij en het kabinet het beste lijkt om het handboek zijn werk te laten doen en na een jaar te evalueren. Dan zullen wij bezien of het wettelijk vastleggen van kwaliteitsaspecten daarbij nog een functie heeft.

Voorzitter. De brief over de busbanen is in de koepels besproken en zal vervolgens in het NMB worden besproken. Daarna zal de brief uitgaan, maar niet nadat deze in het NMB is besproken, om hem het maximale gewicht te geven.

Met betrekking tot het vastzetten van rolstoelen loopt er een traject om zaken te regelen. Ik kom er schriftelijk op terug.

De heer Mastwijk vroeg naar de boeteregeling. Het effectiever controleren door de IVW heeft tot gevolg dat er proportioneel gezien absurde boetes uit zouden kunnen rollen. Betrokkene heeft een voornemen tot het opleggen van een boete ontvangen, maar de boete is niet opgelegd. De IVW voert uitstekend overleg met de branche om te komen tot een betere boeteregeling. Daarmee zijn wij een heel eind gevorderd. Ik heb eigenlijk de hoop dat, tegen de tijd dat de meneer die het betreft de boete krijgt opgelegd, het nieuwe beleid zal zijn afgesproken en dat hij volgens het nieuwe beleid een boete krijgt. Mocht dat niet zo zijn, dan heb ik altijd de mogelijkheid om af te wijken op grond van de Algemene wet bestuursrecht. De boete zal dan niet in deze vorm worden opgelegd.

De heer Aptroot vroeg of het niet handig is om één coördinerend bewindspersoon aan te stellen voor het contractvervoer. Ik kan mij voorstellen dat je in eerste instantie denkt dat daarmee een hoop problemen worden opgelost, maar tegelijkertijd denk ik dat wij ons daarmee nog meer problemen op de hals halen. Het contractvervoer, met name daar waar het bij zowel SZW, OCW als VWS is geregeld, is altijd onderdeel van een hele keten van zorg. Het is ingebed in een hele regeling. Vandaar ook het grote aantal wetten dat wij onder de loep moeten nemen. Als je nu opeens één bewindspersoon van een ander departement voor één facet

uit een samenhangende regeling verantwoordelijk maakt, levert dat op termijn in zijn effectiviteit meer problemen op dan dat het zaken oplost. Staatssecretaris Bussemaker zal op dit specifieke punt nader ingaan. De heer Roemer en de heer Aptroot vroegen naar de noodzaak van onafhankelijk toezicht in relatie tot marktwerking. De NMa is op dat punt aan zet. Ik heb toegezegd dat ik de NMa daarover een brief zal sturen. Die gaat deze week de deur uit. Het is in eerste instantie aan de opdrachtgever om toe te zien op de naleving van de contracten. Daarover gaat het handboek. Het gaat erom, decentrale overheden toe te rusten om goed te kunnen monitoren en het gaat erom, hun in de contracten de handvatten te geven om het toezicht goed vorm te geven. Ook moeten zij eventueel bonus/malus-afspraken kunnen maken ingeval een opdrachtnemer het contract niet goed uitvoert. Ik denk dat het ook in dit geval het meest effectief is als de opdrachtgevers zelf, in samenwerking met hun klanten natuurlijk, de monitoring uitvoeren.

De heer Roemer stelde voor om te verplichten dat vervoerders voor 80% met eigen auto's rijden, om af te zijn van de vermaledijde vervoersmaaklaars. Ik ga in het handboek de suggestie opnemen dat decentrale overheden de eis stellen dat de opdrachtnemer voor 80% met eigen auto's rijdt. Dit zal echter niet altijd mogelijk zijn, in verband met de landelijke dekking die noodzakelijk is. Er zijn ook kleine ondernemers met maar een paar auto's, die je toch graag wilt laten meerijden in een verband met anderen. De suggestie wordt dus in het handboek opgenomen, maar er zitten wel haken en ogen aan.

De heer Mastwijk heeft een vraag gesteld over de chauffeurspas in het contractvervoer. De heer Roemer merkte in dat verband op dat je geen oude schoenen moet weggooiden voordat je nieuwe hebt. Dat ben ik met hem eens. De minimale eisen voor een chauffeurspas in het contractvervoer zijn een verklaring omtrent het gedrag, een rijbewijs en een medische verklaring. Wij kunnen ons voorstellen dat in expertmeetings wordt onderzocht welke aanvullende diploma's van nut kunnen zijn voor de verschillende vormen van contractvervoer. Iemand die veel met gehandicapten rijdt of met mensen die autistisch zijn, zou een aanvullende opleiding moeten volgen. Laat dat echter maatwerk zijn.

**De voorzitter:** Wat is er gebeurd met de motie uit 2007 over de onafhankelijke klachtenregeling? Verder zijn er nog vragen van mevrouw Roefs en van mevrouw Sap.

Het woord is aan mevrouw Roefs.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): In de voorwaarden voor de chauffeurspas zit bijvoorbeeld niet het volgen van een cursus over het vastzetten van een rolstoel. Dat vind ik heel vreemd. De chauffeurspas is een heel belangrijke eis, maar juist datgene wat zo belangrijk is, zit er eigenlijk niet in. Ik vind het belangrijk om dat goed op een rij te zetten. Wat mijn fractie betreft mogen wij in bepaalde vormen van vervoer afscheid nemen van de chauffeurspas, als wij vervolgens de eisen toesnijden op het vervoer. Verder hoor ik ook heel vaak dat EHBO-diploma's nodig zijn.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa:** Wij zitten helemaal op één lijn. Wij denken eraan om een minimale chauffeurspas te definiëren, waarvoor je in aanmerking komt op basis van een verklaring omtrent het gedrag, een rijbewijs en een medische verklaring. Vervolgens zouden wij kunnen bezien welke essentiële extra eisen wij zouden willen stellen aan chauffeurs die werkzaam zijn in het contractvervoer. Dan zouden zaken als het vastzetten van een rolstoel opgenomen kunnen worden.

Mevrouw **Sap** (GroenLinks): Ik heb een reactie gemist op mijn suggestie om de ministeries een landelijke meldweek te laten organiseren. Het zou juist belangrijk kunnen zijn voor de monitoring van de echte omvang van

het probleem en voor de evaluatie van de effectiviteit van de aanpak uit het handboek; als een soort landelijke nulmeting. Later kan dat herhaald worden en kan de evaluatie daarop gebaseerd worden. Als ik de staatssecretaris goed begrijp, blijven de monitoring en de klachtenregeling gewoon bij de opdrachtgever liggen. In hoeverre geeft dat objectieve informatie? Ik heb daar ernstige bedenkingen bij.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Voor de evaluatie van het handboek gaan wij een nulmeting doen. Zo kunnen wij over een jaar de uitwerking van het handboek goed meten. De klachtafhandeling blijft per regeling gehandhaafd omdat het vervoer een onderdeel is van de hele zorgketen. In die keten moet de klacht op de goede plek terechtkomen. Als wij een landelijk meldpunt instellen, dan geeft dat enorme administratieve problemen. Dit is uiteindelijk de snelste manier om de klacht op de plek te krijgen waar die terecht moet komen.

De heer **Roemer** (SP): Ik wil de staatssecretaris er wel aan herinneren dat de Kamer hierover een motie heeft aangenomen. Wellicht kan zij daarop terugkomen?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Daar kom ik in tweede termijn op terug.

Mevrouw **Sap** (GroenLinks): Op basis van welke informatie gaat die nulmeting plaatsvinden? De staatssecretaris zegt dat met decentrale behandeling de klachten terechtkomen waar ze thuishoren. Wij weten echter ook dat in dit systeem een groot deel van de klachten nooit wordt ingediend. Hoe kunnen wij bevorderen dat er klachten worden ingediend? Wij weten dat de doelgroep ontmoedigd is omdat de opdrachtgever toch niets met de klacht doet.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: In het handboek zijn aanbevelingen opgenomen voor een klachtenregeling. Als wij gaan meten of het handboek zijn uitwerking heeft, wordt vanzelfsprekend ook bekeken of de klachtenregelingen en het bekend maken van de mogelijkheid om een klacht in te dienen, beter functioneren. Voor de nulmeting bepalen wij eerst op welke punten wij gaan evalueren. Vervolgens voeren wij een nulmeting uit op die punten. Daardoor weet je wat de huidige situatie is en kun je over een jaar bekijken waar de verbeteringen zitten.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Wij willen de klachtenregeling goed voor elkaar hebben; dat proef ik bij de staatssecretaris ook. Iemand die een klacht indient, moet wel een basis hebben op grond waarvan hij een klacht kan indienen. Hoe kan iemand een basis geven aan zijn klacht als wij die kwaliteitseisen niet wettelijk vastleggen?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: De basis voor de klachtenregeling zit in contracten. Wij geven in het handboek aan hoe decentrale overheden de mogelijkheid voor het indienen van klachten goed kunnen regelen in de contracten die zij sluiten. Wij evalueren of dat zo uitwerkt, of het leidt tot een betere klachtenregeling en of er een beter overzicht is van de klachten van klanten.

#### **Voorzitter: De Krom**

Staatssecretaris **Bussemaker**: Voorzitter. Mijn collega Huizinga heeft de meeste vragen al beantwoord. Ik zal nog een aantal aanvullende vragen beantwoorden. Ik ben het geheel met mevrouw Sap eens dat mobiliteit van het allergrootste belang is voor mensen met een beperking om te

kunnen participeren. Vervoer is daarin een belangrijk onderdeel. Collega Huizinga heeft al gezegd dat dit een verantwoordelijkheid is die zij op specifieke onderdelen deelt met mij en met andere collega's, zoals minister Klink en de staatssecretarissen van OCW en SZW.

Voor gehandicapten is het van het grootste belang dat de toegankelijkheid van het openbaar vervoer verbeterd wordt. Ik weet dat mijn collega's van Verkeer en Waterstaat daar hard aan werken. Naarmate de toegankelijkheid van het ov beter gerealiseerd wordt, hebben wij minder aanvullende regelingen en wetten nodig. Wij weten en beseffen dat er voor een kleine groep altijd bijzonder vervoer nodig zal blijven. Daarnaast zijn er ook vervoersregelingen voor andere doelgroepen, zoals leerlingen of patiënten die een behandeling ondergaan.

De kwaliteit van het contractvervoer is zowel voor mij als voor de Kamer een grote zorg en terecht een belangrijk onderwerp van gesprek. In het zwartboek wordt een weinig rooskleurig beeld van de kwaliteit van het contractvervoer geschetst. Mevrouw Roefs zegt dat er te veel fouten worden gemaakt. Voor het terrein waarvoor ik zelf verantwoordelijk ben, Valys, is het aantal fouten echter verminderd en de tevredenheid van cliënten is zichtbaar toegenomen. De ernst van de klachten moet wel serieus genomen worden; de heer Mastwijk wees daar ook op. De klachten zijn ernstig en soms bizar. De heer Mastwijk noemde het voorbeeld van de voetbalwedstrijd. Ik ken inderdaad ook zulke pijnlijke voorbeelden: iemand die te laat op een begrafenis of op zijn eigen feest kwam en het daardoor nauwelijks meemaakte. Wij zien echter structurele verbeteringen ten opzichte van een aantal jaren geleden. De door mevrouw Huizinga naar de Kamer gestuurde taxivisie en het implementatieplan contractvervoer vormen de kapstok om die verbeteringen in brede zin te realiseren. Daar heeft zij het zojuist uitgebreid over gehad. Ik vind dat verbeterplan van groot belang en werk daar op mijn terreinen graag aan mee. De sleutel tot verbetering ligt daar onder andere in het faciliteren en stimuleren van opdrachtgevers om in samenwerking met partijen zaken te doen.

De heer Aptroot vroeg wie waarvoor verantwoordelijk is. Hij vroeg zich af of er niet beter één verantwoordelijke voor al dat contractvervoer zou kunnen zijn. Het probleem is dat er veel decentraal is geregeld. Daar zijn goede gronden voor en daarom zijn er verschillende verantwoordelijkheden. Vervoer kan gelieerd zijn aan de Zorgverzekeringswet, onderwijswetgeving, de AWBZ of de WIA. Er zijn goede gronden voor om dit zo te doen. Het algemene toezicht is geregeld in de Wet personenvervoer 2000 en vindt plaats vanuit het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het ministerie van VWS heeft in de meeste gevallen geen directe verantwoordelijkheid, want het contractvervoer op het terrein van VWS is grotendeels vastgelegd in materiewetten voor de Wmo, AWBZ en Zorgverzekeringswet. Daarvoor is VWS systeemverantwoordelijk. De opdrachtgevers zijn echter de gemeenten, zorginstellingen en zorgverzekeraars en het is wenselijk dat dit zo is. In de AWBZ bijvoorbeeld is het vervoer van en naar de instelling voor dagbesteding integraal onderdeel van de zorgketen. Als mensen zouden moeten wachten op een integraal vervoerbedrijf zouden zij waarschijnlijk veel langer en vaker moeten wachten en zouden afspraken niet meer vanuit de zorg gemaakt kunnen worden. Bij de gemeenten heeft het vervoer heel duidelijke raakvlakken met andere verantwoordelijkheden, bijvoorbeeld in het kader van de Wmo. Ik kan voor het vervoer niet iets anders regelen dan voor de huishoudelijke hulp of de ondersteuning van mantelzorgers.

Tegen mevrouw Sap zeg ik dat ik er niets voor voel om op landelijk niveau een bodemprijs vast te stellen. Dat debat hebben wij in verband met de huishoudelijke hulp regelmatig gevoerd. De prijs is de verantwoordelijkheid van opdrachtgevers en opdrachtnemers. Als ik die prijs ga vaststellen, moet ik mij met allerlei dingen bemoeien waarvan ik geen verstand heb. Ik zou echt niet weten wat een redelijke prijs zou zijn. Ik wijs

gemeenten bij zowel huishoudelijke hulp als vervoer erop dat zij niet alleen aan de prijs moeten denken, maar ook aan de kwaliteit en aan de verantwoordelijkheid die zij hebben.

Mijn collega van V en W heeft het zojuist al uitgebreid over het handboek gehad. Ik verwijs nog maar eens naar de brochure Sociaal overwogen aanbesteden. Ik heb die aan gemeenten en gemeenteraden gestuurd in het kader van prijsvaststellingen voor de huishoudelijke hulp. Die brochure kan ook gebruikt worden bij het vaststellen van de prijs voor vervoer. De verantwoordelijkheid ligt waar die hoort, namelijk bij de gemeenten, maar wel met ondersteuning en richtlijnen vanuit de landelijke overheid.

De heer **Roemer** (SP): Nu ik geen voorzitter meer ben, kan ik wat vrijer spreken; dat voelt lekker. Wij draaien om de hete brij en de kern heen. De staatssecretaris verschuilt zich achter de argumenten dat iets decentraal georganiseerd is of dat het de verantwoordelijkheid van anderen is. Daarmee worden de mensen die er last van hebben aan het lijntje gehouden; en wij ook. Sinds wij dit soort zaken aan decentrale overheden en vervoerders hebben overgelaten, zien wij een negatieve spiraal naar beneden, met alle ellende van dien. Er zijn zwartboeken en Kamerdebatten nodig geweest. Wij komen echter niet verder dan die overheden een handboek mee te geven. Ik ben daar overigens wel heel blij mee en er staan goede tips in, maar daarmee los je het daadwerkelijke probleem niet op. Het tijdspad laat zien dat wij hier ongeveer tegen 2010 mee klaar zijn. Tot die tijd zal het voor veel mensen wachten en aanmodderen blijven; dat zal de praktijk zijn. Ik snap nog steeds niet waarom het kabinet zijn verantwoordelijkheid niet neemt. Het zou, op basis van wat het de afgelopen jaren gezien heeft, een aantal kwaliteitseisen moeten vastleggen. Een meerderheid van de Kamer vraagt dat overigens al voor de derde keer. Ik zou het ook volstrekt normaal vinden als wij dat gaan doen. Dan kunnen wij die overheden duidelijk maken dat niet alleen de prijs de doorslag moet geven. Dan werkt het aan twee kanten.

De **voorzitter**: Wilt u uw vraag stellen?

De heer **Roemer** (SP): Ik heb me het hele eerste uur al moeten inhouden dus nu komt er veel uit.

De **voorzitter**: Daarom heb ik u ook wat extra tijd gegeven, maar nu moet u echt uw vraag stellen.

De heer **Roemer** (SP): Dank u wel, voorzitter. Ik wil graag tegen de staatssecretaris zeggen: sta open voor argumenten uit de Kamer en kom met kwaliteitseisen die wij daadwerkelijk vastleggen, zodat er naast een handboek een eisenpakket is waar mensen echt iets aan hebben.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik neem uitlatingen van de Kamer altijd serieus. De heer Roemer gaat voorbij aan het principiële punt dat ik noemde. Het organiseren van vervoer is vaak onderdeel van andere ketens; van AWBZ-zorg bijvoorbeeld. Ik vind het onwenselijk om bij gemeenten het vervoersonderdeel uit de keten te lichten. Ik kan daar wel met de heer Roemer afspraken over maken, maar dan moet ik met andere leden weer andere afspraken maken. Dan moeten de leden met elkaar en met ons het principiële debat voeren over de vraag wat wij gedecentraliseerd willen hebben. De heer Roemer heeft er wellicht spijt van dat de Kamer de Wmo met de bijbehorende decentralisatie van verantwoordelijkheden heeft aangenomen. Dan moeten wij dat debat met elkaar aangaan. Ik kan als verantwoordelijke bewindspersoon op dat terrein niet zeggen dat wij het bij verkeer en vervoer zo doen en bij de huishoudelijke hulp weer anders. Het moet een integrale afweging zijn. Waar wij kunnen,

doen wij er alles aan om de kwaliteit te verbeteren, zeker op het terrein waarvoor ik zelf verantwoordelijk ben: Valys.

De heer **Roemer** (SP): Ik ga met u graag het debat aan over liberalisering van de zorg, maar dat kunnen wij beter niet vandaag doen. Het gaat mij erom dat er binnen dat systeem helemaal geen kwaliteitseisen worden gesteld. De staatssecretaris zorgt alleen voor een handboek. Dat blijft, ondanks de goede bedoelingen, vrijblijvend met alle gevolgen van dien. Ik kom zelf uit de gemeenteraad en ik ben wethouder geweest. Ik weet hoe het gaat in gemeenteraden. Ik weet hoe een begroting van kleinere gemeenten werkt. Gemeenteraden zijn niet deskundig in aanbestedingsprocessen. Zij zien niet eens hoe zoiets werkt. Wij hebben kwaliteitseisen nodig in het belang van de menselijke waardigheid. De staatssecretaris kan die opleggen, zonder dat zij de hele Wmo of AWBZ naar zich toe haalt. Zij kan kwaliteitseisen vaststellen en een Kamermeerderheid wil dat. Ik hoop dat zij daarvoor open staat. Zojuist zei zij tenslotte dat zij de Kamer altijd serieus neemt.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Het gaat hier niet over liberalisering van de zorg, maar over decentralisatie. Ik hoef de AWBZ overigens niet naar mij toe te halen, want ik ga daar al over. Ik ga dus ook over het vervoer dat daar een onderdeel van is. De verantwoordelijkheden van gemeenten onderschat ik niet. Ik weet dat gemeenten en gemeenteraden vaak te weinig zicht hebben op aanbestedingsprocedures. In het kader van de Wmo heb ik met de Kamer al vaak besproken dat ik vind dat de politieke impact daarvan veel nadrukkelijker op het gemeentelijk domein naar voren moet komen. Ik heb bij debatten met de vaste commissie voor VWS afgesproken dat ik samen met mijn collega's van BZK ga bekijken hoe wij de onderdelen die nu een gemeentelijke verantwoordelijkheid zijn meer kunnen politiseren. Wethouders en gemeenteraden moeten weten wat de impact is. Mijn boodschap aan lokale bestuurders en controleurs is dat aanbestedingen nooit technische processen zijn. Er zitten politieke veronderstellingen in. Daar moeten wethouders expliciet op afgerekend willen worden. Ik help hen daarbij met het boek Sociaal overwogen aanbesteden. Ik onderschat ook werkelijk de werking van hun verantwoordelijkheid niet. Ik onderschat ook niet de werking van het handboek en de modelverordening, zoals blijkt uit de werking van de VNG-modelverordening. Heel veel gemeenten nemen die over. Dat zijn allemaal manieren die wij aanbieden en waarmee wij aansturen op verbetering van kwaliteit. Ik ga niet de verantwoordelijkheid uit de handen van de lagere overheden trekken door te zeggen dat ik weet wat goed voor hen is. Dat doe ik niet.

Mevrouw **Sap** (GroenLinks): Dit debat is één groot vertoon van bestuurlijke complexiteit en van bestuurlijke onmacht. Wij spreken over de bestuurlijke modellen, de staatssecretaris is systeemverantwoordelijk, degenen die het vervoer regelen zijn materieverantwoordelijk, er kan geen coördinatie op landelijk niveau plaatsvinden want wij hebben het met goede bedoelingen decentraal geregeld, et cetera. Wij voeren hier één groot bureaucratisch debat, terwijl de belangen van de cliënt in deze kwestie centraal moeten staan. Ik ben blij dat de staatssecretaris dat in het begin zo helder onderschreef. Zij vindt het belangrijk en wees op het belang van de toegankelijkheid van openbaar vervoer. Op dat dossier wordt eveneens veel te traag voortgang geboekt. Wanneer gaat de staatssecretaris de belangen van de cliënt centraal stellen en wanneer stapt zij over die bestuurlijke onmacht heen?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Gisteren, vandaag en overmorgen. Daarom vind ik het niet wenselijk om over de door mevrouw Sap genoemde structuurveranderingen te praten. Ik voel mij wel aangesproken door de vraag hoe wij een aantal zaken concreet kunnen verbe-



teren. Ik geloof echt niet dat iemand die in zijn mobiliteit beperkt is, ermee geholpen is als wij met verantwoordelijkheden gaan schuiven of de bestuurlijke complexiteit in het kader van vervoer gaan vergemakkelijken. Dan zouden wij zeer eenzijdig redeneren: alsof verkeer en vervoer het centrale punt in het maatschappelijk leven is. In dit debat is dat wel het geval, maar niet in het dagelijks leven van iemand die beperkingen heeft en in een rolstoel zit. Ik wil met elkaar bekijken hoe wij, vanuit de praktijk geredeneerd, zo goed mogelijk tot verbeteringen kunnen komen. Ik denk dat hele grote overhevelingen niet helpen. Ook het terugdraaien van verantwoordelijkheden, die daar nog niet eens zo lang liggen, is geen oplossing. Wij moeten vooral praktisch gericht werken.

Mevrouw **Sap** (GroenLinks): Ik bepleit helemaal geen uitgebreide systeemrevolutie, zoals de staatssecretaris schijnt te denken. Ik snap niet waarom zij denkt dat het niet helpt om landelijk vast te leggen dat iedereen er recht op heeft dat zijn vervoer er binnen een half uur is.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Daar hangt een prijskaartje aan. Het geld dat je daaraan uitgeeft, kun je niet aan iets anders besteden. De gemeenten hebben de vrijheid om ervoor te kiezen dat voor iedereen binnen een half uur vervoer geregeld is of dat de mantelzorgers een extraatje krijgen. Die afweging moeten gemeenten zelf maken. Ik wijs gemeenten er via het boek Sociaal overwogen aanbesteden op dat zij niet alleen op de prijs moeten letten, maar ook naar de kwaliteit moeten kijken. Ik wijs hun op hun compensatieplicht; zij moeten burgers op een aantal punten echt iets bieden. Hoe zij dat doen bepalen de lokale gemeenteraden zelf; zij controleren dat en gaan het gesprek met wethouders aan.

De heer **Aptroot** (VVD): Ik zat hier eerst weliswaar kritisch maar toch ontspannen. Dat is hard aan het afnemen. Ik ben eigenlijk een beetje gechoqueerd door wat de staatssecretaris zegt. Wij stellen allerlei eisen aan gemeenten: van het afvoeren van huisvuil tot de overstort van water. Die decentralisatie vinden wij goed, maar dat er geen enkele eis te stellen is aan de wijze waarop collectieve middelen besteed worden, behalve met een handboek of een bijeenkomst, is eigenlijk te gek voor woorden. De staatssecretaris kan wel zeggen dat het allemaal politiek is, maar ik denk dat dit voor een kwetsbare groep gewoon goed geregeld moet worden. Dat kan inderdaad het beste lokaal gebeuren – in zoverre ben ik het eens met de gekozen lijn – maar een paar minimumeisen moet je kunnen stellen. Het zijn collectieve middelen en wie betaalt, bepaalt. Ik heb hier grote moeite mee. Eerst dacht ik dat ik wel met het kabinet wilde meegaan, maar niet op deze manier. Dan moeten wij maar afdwingen dat aanbestedingen aan een paar minimumcriteria voldoen.

Staatssecretaris **Bussemaker**: In dat geval heb ik er behoefte aan om hierover niet alleen met de woordvoerders van Verkeer en Waterstaat te praten. Dat debat wil ik dan integraal voeren met inbreng van alle fracties, ook over het VWS-domein. Kamerbreed is altijd de wens geuit om niet in te grijpen in de gemeentelijke verantwoordelijkheid. Wij hebben wel onze stem in de kwestie van de compensatieplicht. Gemeenten hebben die compensatieplicht en daar worden zij ook op afgerekend. Vanuit mijn systeemverantwoordelijkheid zal ik daarop toezien. Het zou volstrekt willekeurig ogen als ik op één onderdeel stringente eisen zou stellen. Dat zou ik dan ook op andere onderdelen van de gemeentelijke verantwoordelijkheid moeten doen. Daarom vind ik het buitengewoon complex en onwenselijk om zoiets voor één onderdeel te bediscussiëren. Ik wil dat alleen doen voor het hele domein van welzijn, ondersteuning en participatie van kwetsbare groepen. Gemeenten dragen de verantwoordelijkheid en wij kunnen het hebben over wat wij hen toevertrouwen. Er zijn allerlei middenvormen mogelijk. Rond mantelzorg en vrijwilligerswerk bijvoor-

beeld hebben wij met gemeenten afgesproken op welke onderdelen zij beleid moeten voeren, maar wij laten in het midden hoe zij dat precies moeten doen. Zij moeten wel op een aantal punten voor mantelzorgers iets doen met respijtzorg en ondersteuning. Ik vind het prima om met gemeenten in gesprek te gaan, maar ik vind dat het congruent moet zijn met de rest van het op dit dossier gevoerde beleid.

De heer **Aptroot** (VVD): Het is ook niet eenvoudig. Ik schud die minimum-criteria ook niet uit mijn mouw. Daarom heb ik de staatssecretaris aangeraden om terug te gaan naar de basis; het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het vervoer over de schutting van de gemeenten werd gegooid. Ik heb haar geadviseerd om te bekijken hoe het nu gaat en om over een paar maanden met een voorstel te komen.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dat ga ik dan wel in integraal Wmo-verband doen. Ik wil aansluiten bij andere terreinen waarvoor gemeenten verantwoordelijk zijn. Ook andere groepen spreken de wens uit dat er meer gebeurt. Ik wil best bekijken of wij net als op het gebied van vrijwilligerswerk en mantelzorg een aantal richtingen aan gemeenten kunnen meegeven om voor het lokale vervoer het een en ander te doen. Wij hebben overigens al een aantal aanbevelingen aan gemeenten meegegeven via het handboek en de publicatie Sociaal overwogen aanbesteden. Laten wij bekijken wat daarmee gebeurt. Als de evaluatie uitwijst dat er op dit onderdeel door gemeenten niet genoeg gedaan wordt, ben ik graag bereid om naar nadere maatregelen te kijken. Als het over lokaal vervoer gaat wil ik dat echter alleen integraal vanuit de Wmo doen en ook alleen op basis van feiten en gegevens. Die moet de evaluatie opleveren.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Ik zou het toch weer iets kleiner willen maken. De staatssecretaris doet nu net alsof wij hier een kleine paleisrevolutie willen ontketenen. In het implementatieplan staat dat men wil bepalen wat de kwaliteitsaspecten in de zeven regelingen van het contractvervoer zijn. Wat houdt dat in? «Bepalen» betekent volgens mij: opschrijven en vinden dat iets zo moet zijn. Er zijn vijf verschillende wetten. Daar kunnen wij die bepalingen dan toch mooi in opnemen? De staatssecretaris zegt zelf dat er bepaald gaat worden wat de kwaliteitsaspecten zijn.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Daarmee is het niet zo dat er helemaal geen kwaliteitseisen bepaald worden, maar daar heeft mijn collega van VenW het al over gehad. Dat sloeg op de verschillende vormen van contractvervoer. Het debatje wat wij net hadden, ging specifiek over lokaal Wmo-vervoer.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Nee, in mijn ogen was dat niet zo. Wij hebben het in het algemeen over kwaliteitsaspecten van vervoer. Wij hebben vijf verschillende wetten. Ik kan mij dus voorstellen dat de kwaliteitseisen per wet of per deelsort vervoer verschillend zijn. Anders is het bepalen van kwaliteitsaspecten toch een loze opdracht? In feite betekent het in dat geval niet meer dan aan de gemeenten de suggestie meegeven dat dit de mogelijke kwaliteitsaspecten zouden kunnen zijn.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik val in herhaling. Het is per regeling verschillend. Wij hadden het zojuist over het lokale vervoer. Daarvoor geldt de compensatieplicht van gemeenten. Als ik haar daarmee een plezier doe, wil ik mevrouw Roefs best informeren over wat er op mijn terreinen zoal in de verschillende wetten staat over kwaliteit. Dan kan zij zelf op grond van de wetteksten zien wat de verschillen zijn tussen de verschillende materiewetten. Misschien verheldert dat een en ander.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Het is ook de bedoeling geweest om dat per wet te regelen. Dat was het idee achter mijn verzoek om goed op papier te zetten wat wij missen en wat wij kunnen veranderen. Als ik het woord «bepalen» lees, ga ik ervan uit dat wij bekijken wat er geregeld is en of er iets bij kan. Het gaat dus «bepaald» worden, maar ik hoop dat wij er vervolgens ook echt iets mee gaan doen. Ik wil echt graag snappen wat de bedoeling is van de implementatieagenda.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik wil mevrouw Roefs graag informeren over wat er in de wetten, waarover ik in algemene zin ga, over kwaliteit van het vervoer staat. Verder stel ik voor dat wij hier in tweede termijn op terugkomen. Over die coördinerende vraag heeft mevrouw Huizinga in eerste termijn al het een en ander gezegd. Het lijkt mij goed om daar zo veel mogelijk bij aan te sluiten.

Voorzitter. Ik ben zelf verantwoordelijk voor Valys. Tegen mevrouw Sap zeg ik dat er ondanks sommige pijnlijke klachten toch een positieve ontwikkeling te zien is bij Valys. De stiptheidsacties zijn verbeterd en het klachtenpercentage daalt. Dat wordt bevestigd door jaarlijks onafhankelijk klanttevredenheidonderzoek. Op verzoek van de Kamer, onder andere van mevrouw Van Miltenburg, hebben wij een aanvullend onderzoek laten doen naar de klanttevredenheid. Daaruit blijkt dat de situatie verbetert. Elke klacht is er echter één te veel. Wij gaan daarom de komende tijd niet achterover leunen, ook niet nu de cijfers positiever worden. Wij blijven de vinger aan de pols houden door onder andere periodiek met Connexxion en de gebruikersorganisaties te overleggen.

Mevrouw Sap vroeg naar een geld-terugregeling à la de NS. In de debatten over Valys hebben wij het daar al eerder met elkaar over gehad. Ik neem dat mee bij de volgende aanbesteding. Ik vind het aantrekkelijk maar kan het niet tussentijds invoeren. Mevrouw Van Dijken van de PvdA-fractie heeft er herhaaldelijk op aangedrongen en moties over ingediend. Bij ernstige gevallen neemt Connexxion overigens nu al wel maatregelen.

Mevrouw **Sap** (GroenLinks): De staatssecretaris heeft het over het aanvullende onderzoek naar het aantal klachten. Heeft zij de overtuiging dat daarmee alle klachten in beeld zijn? Kan nog meespelen dat mensen ontmoedigd raken om een klacht in te dienen?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dat kan theoretisch altijd. Het klachtenpercentage daalt juist en mensen zijn tevredener over de kwaliteit van de dienstverlening. De grootste kwaliteitswinst werd geboekt bij de klachtenafhandeling. Het is misschien nog niet perfect, maar het gaat wel de goede kant op. Ik kreeg net weer een stukje uit een krant van gisteren waarin mensen Valys complimenteren omdat het ook vaak heel goed gaat. Laten wij dat niet vergeten. Op het totaal aantal ritten dat wordt gemaakt, is het percentage fouten klein. De gevallen spreken echter tot de verbeelding en wij vinden die inderdaad allemaal heel ernstig. Het gaat echter de goede kant op.

Mevrouw Roefs vroeg naar het implementatieplan kwaliteit en wilde weten of dit uniform wordt. Dat wordt het niet, maar de modelverordening van de VNG wordt door bijna alle gemeenten overgenomen. Mevrouw Roefs stelde ook vragen over het leerlingenvervoer. Inspraak is niet wettelijk verankerd. Het is een gemeentelijke verordening. Daar loopt de inspraak via de normale inspraakprocedures. Zaken worden voorgelegd aan burgers, net als bij andere gemeentelijke verordeningen.

De heer **Aptroot** (VVD): Ik heb een vraag over het onderzoek dat de staatssecretaris heeft toegezegd aan mijn collega Van Miltenburg. Zij vroeg of wij niet langzamerhand een monopolist hebben gecreëerd door de aanbestedingen.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Eind 2006 heeft de vorige uitvoerder van Valys, Transvision, een klacht ingediend over de marktmacht van Connexion bij het collectief vervoer. De NMa heeft dat toen onderzocht. Zij heeft toen geconstateerd dat er geen aanleiding is om de klacht verder te onderzoeken. Die uitspraak is openbaar en staat op de site van de NMa. Kortheidshalve verwijs ik de heer Aptroot daarnaar.

De heer **Aptroot** (VVD): Dat is inmiddels bijna drie jaar geleden. Er zijn signalen dat er in die drie jaar steeds meer sprake is van een monopolist. Wij kunnen dat niet echt beoordelen; daar is de NMa voor. De staatssecretaris heeft toegezegd dat uit te zoeken. Dan kan de NMa dat toch opnieuw bekijken?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Mijn collega heeft al toegezegd dat zij deze week een brief stuurt naar de NMa over de marktmacht in algemene zin. Ik kan nu niet meer doen dan, in aanvulling op haar toezegging, deze concrete gegevens leveren. Als de NMa daar een aanleiding in ziet, zal zij het zeker verder onderzoeken.

### **Nadere gedachtewisseling**

De heer **Mastwijk** (CDA): Voorzitter. Wij hebben geconstateerd dat het contractvervoer beter moet; daar kan geen misverstand over bestaan. Maar ik vraag me af of de kwaliteit verbeterd wordt door andermaal een blik regels open te trekken en een nieuwe regeling over die vijf regelingen heen te leggen. De CDA-fractie wil de lijn volgen die het kabinet heeft uitgestippeld: het handboek voorleggen aan de gemeenteraden. Ik zie onze gemeenteraden namelijk nog steeds voor vol aan. Laten wij kijken hoe het loopt en de resultaten rustig afwachten. Als staatssecretaris Bussemaker het wenselijk vindt om eventueel in breder verband met andere woordvoerders over het gehele contractvervoer te discussiëren, vind ik dat prima. De CDA-fractie is op dit moment in ieder geval nog niet toe aan aanvullende maatregelen.

Ik wil nog even ingaan op de vermaledijde vervoersmakelaars waar de heer Roemer het over had. Daar zit licht in en het is goed dat de staatssecretarissen daarnaar kijken. Het kan namelijk wel eens zo zijn dat het optreden van die vervoersmakelaars over de ruggen van de goede kleinere bedrijven gaat. Het kan ook wel eens zo zijn dat de complimenten juist bedoeld zijn voor die kleine bedrijven. Ik wil kleinere bedrijven zeker niet buitenspel zetten.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Voorzitter. Ik heb van staatssecretaris Huizinga begrepen dat de monitoring gestandaardiseerd zal moeten worden. Ik heb gevraagd of die gegevens niet geborgd moeten worden door een derde partij. Daar wil ik graag nog een antwoord op.

Ik wil graag even doorgaan op de suggestie van mevrouw Bussemaker over de inventarisatie van de kwaliteitseisen per wet. Vorige keer hebben wij een overzicht van die vijf verschillende wetten gekregen. Dit zou volgens mij een heel goede volgende stap zijn. Ik wil dan wel graag dat het voor alle wetten gebeurt. Dan kunnen wij een volgende stap zetten. Als die toezegging niet komt en wij daar niet mee kunnen verdergaan, zal ik de Kamer om een uitspraak daarover moeten vragen.

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. Ik ben blij met het verzoek aan de NMa. Zij kan kijken naar een mogelijke monopoliepositie; dat is prima. De staatssecretaris heeft op één punt een concrete stevige reactie gegeven en ik vind die heel wonderlijk. Collega Roemer had het over minimaal 80% eigen auto's. De staatssecretaris gaat daar op in en zegt dat wij dit gaan doen en dat het in het handboek wordt opgenomen. Het gaat mij helemaal niet om dat percentage van 80 of 75. Als iemand met variabele

mogelijkheden kwalitatief heel goed vervoer voor een goede prijs kan aanbieden, vind ik het prima. Ik denk echter dat het niet voldoende is om alles maar op te nemen in handboeken en te verspreiden via workshops. Het moet toch mogelijk zijn om in een gedecentraliseerde situatie toch een paar criteria vast te leggen waaraan aanbestedingen en de bijbehorende meetmethoden moeten voldoen? Dat kunnen wij toch doen? Op basis daarvan moet je bekijken of het goed gaat; dat doen de staatssecretarissen en wij controleren hen weer. Op basis van die punten moeten wij een goed beeld kunnen krijgen. Als dat niet door de staatssecretarissen zelf geregeld wordt, denk ik dat wij dat moeten afdwingen.

Mevrouw **Sap** (GroenLinks): Voorzitter. Wij zijn het erover eens dat het huidige contractvervoer leidt tot veel schrijnende situaties. Helaas hebben wij nu geen landelijk representatief beeld van hoe schrijnend de situatie eigenlijk is. Ik vraag de staatssecretaris van VenW uitdrukkelijk hoe die nulmeting gaat plaatsvinden. Kan zij garanderen dat daarmee een landelijk representatief beeld ontstaat? Mijn fractie zal er geen genoegen mee nemen als dat slechts bij elkaar geschaarde bij opdrachtgevers binnengekomen klachten zijn. Wij kunnen zo'n beeld niet representatief noemen. Mensen zijn nu ontmoedigd om een klacht in te dienen omdat zij weten dat er bijna nooit iets mee gebeurt.

Ik ben overtuigd van de goede bedoelingen van alle betrokkenen bij dit dossier. Daar gaat het mij ook niet om. Ik wil niet suggereren dat allerlei partijen onwillig zijn. Ik vind de uitwerking echter te veel slappe hap. Na de toelichting van de staatssecretarissen vind ik dat nog meer dan tevoren. Ik vind het echt alarmerend hoe volgens staatssecretaris Bussemaker op gemeentelijk niveau die afweging moet kunnen plaatsvinden tussen tijdig vervoer voor mensen met een beperking of een extraatje voor mantelzorgers. Wij vinden dit een zeer belangwekkende zaak. Mobiliteit is een belangrijk mensenrecht. Dat moet gegarandeerd worden en daarvoor moeten landelijke kwaliteitseisen komen.

De heer **Roemer** (SP): Voorzitter. De uitspraak van staatssecretaris Bussemaker die mevrouw Sap aanhaalt, heb ik ook met grote verbazing en dito letters genoteerd. Dat geeft precies aan waar het hele debat over gaat. Het geeft aan hoe gemeenten moeten bekijken hoe zij met beperkte middelen omgaan voor – volgens mijn fractie – zaken die de menselijke waardigheid aangaan. Je moet gemeenten niet eens willen dwingen om een keuze te maken tussen tijdig vervoer en mantelzorgers. Die keuze zouden zij niet moeten hebben omdat het om basisnormen en basiswaarden gaat. Die moeten wij met elkaar vastleggen. Door dit debat ben ik er nog meer van overtuigd geraakt dat wij die minimumeisen moeten vastleggen. Mensen hebben recht op kwalitatief goed vervoer en op een zo zelfstandig mogelijke mobiliteit. Er moet een kwaliteitsniveau gegarandeerd zijn voor mensen die daar bepaalde hulp bij nodig hebben. Wij mogen die eis opleggen omdat wij het een menselijke waardigheidsnorm vinden. Ik ben het eens met mevrouw Sap. Natuurlijk kan een handboek werken en hebben de gemeenten daar voordeel van; daarover verschillen wij niet van mening. Daarbij moet je het echter niet laten. Heb je daarmee de garantie dat het overal kwalitatief goed geregeld is? Daarover heb ik grote twijfels en denk ik blijkbaar anders dan het kabinet. Wij vinden dat dergelijke normen vastgelegd dienen te worden. Ik vind het spijtig dat er anderhalf jaar na aanneming van onze motie over onafhankelijke klachtenafhandeling nog steeds niets geregeld is. Dat is kwalijk. Ik hoop dat de staatssecretaris kan zeggen dat het toch geregeld is en ons daarover bij wijze van spreken morgen een brief stuurt, maar ik ben er bang voor dat dit niet zo is. Het lijkt mij helder: er stond al een VAO gepland dat is uitgesteld in verband met dit debat, maar het moge duidelijk zijn dat dit VAO er wel gaat komen.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Voorzitter. Ik zal per spreker ingaan op wat er gezegd is. Ik bedank de heer Mastwijk voor zijn inbreng. Hij heeft een aantal behartigenswaardige woorden gesproken. Mevrouw Roefs vroeg hoe het zit met de opdrachtgever en opdrachtnemer en wie er nu onafhankelijk gemonitord wordt. De monitor wordt per regeling gestandaardiseerd. In het handboek staat de aanbeveling dat die monitoring onafhankelijk moet gebeuren. Wij evalueren na een jaar het handboek. Vanzelfsprekend zal dat ook onafhankelijk en representatief zijn. Wij evalueren het handboek op hoe het gewerkt heeft, maar natuurlijk ook op de uiteindelijke effecten die het gehad heeft in het contractvervoer. Mevrouw Roefs vroeg ook naar het vastleggen van de kwaliteitseisen. Ik blijf benadrukken dat je, als je echt iets wilt bereiken in het contractvervoer, de zaak moet aanpakken waar het verkeerd gaat: bij de contracten. Het gaat verkeerd bij de afspraken die decentrale overheden maken met de opdrachtnemers. Daar geeft het handboek modellen voor. De heer Roemer mag het «tips» noemen, maar ik noem het «voorstellen» die ieder die de zaak serieus neemt, ter harte zal nemen. dat is het allerbelangrijkste. Kwaliteitseisen kun je uiteraard in de wet vastleggen. In al die aparte regelingen zou je kwaliteitseisen kunnen vastleggen. Wij gaan die kwaliteitseisen identificeren; per regeling bekijken wij welke kwaliteit vereist is. Dat komt al in het handboek. Daarbovenop kun je het inderdaad wettelijk vastleggen. Ik wil daarbij wel de waarschuwing plaatsen dat het opnemen van iets in een wet er niet toe leidt dat het ook gaat werken. Als je wilt dat iets gaat werken, moet je zorgen dat in de gemaakte afspraken de kwaliteitseisen staan. Dat doen wij met dat handboek. Nogmaals: het handboek bevat kwaliteitseisen, toegespitst op elke regeling en op elke vorm van contractvervoer, die een decentrale overheid moet stellen. Dat handboek gaan wij na een jaar onafhankelijk evalueren. Wij doen een gestandaardiseerde nulmeting en de punten die daaruit komen, worden na een jaar geëvalueerd. Ik kan me voorstellen dat wij na die tijd besluiten om die kwaliteitseisen wettelijk vast te leggen. Ik heb daar geen hevige gevoelens over. Als de Kamer zou zeggen dat dit het antwoord is en dat daarmee de zaak opgelost is, geeft zij er blijk van te weinig zicht te hebben op waar het probleem echt zit: daar waar de contracten gemaakt worden. De heer Aptroot heeft begrepen dat ik heb toegezegd dat er als voorstel wordt opgenomen om voor 80% eigen auto's in te zetten. Ik heb gezegd dat dit in het handboek wordt opgenomen als iets wat het overwegen waard is. Ik wil daarbij aangeven welke gevolgen dat heeft. Het moet niet ten koste gaan van kleine vervoerders. Die moeten niet benadeeld worden. Wij gaan het in ieder geval niet wettelijk vastleggen, want dat kan niet.

Op de opmerkingen van mevrouw Sap ben ik al min of meer ingegaan. De nulmeting en de evaluatie zijn representatief. Wij doen dat in alle openheid, zoals dat gaat met dit soort nulmetingen voordat je gaat evalueren. De heer Roemer maakte een opmerking over zijn motie voor het organiseren van een beter meldpunt voor klachten over taxi's en een betere klachtenafhandeling. Ik moest dat even naar de tweede termijn doorschuiven omdat ik mij moest realiseren dat deze motie sloeg op alle taxi's; zowel de straattaxi als het contractvervoer. Ik herinner mij goed dat over de straattaxi veel klachten waren. Wij hebben daarvoor één uniforme klachtenregeling opgezet, mede naar aanleiding van deze motie. De motie maakt geen onderscheid tussen de straattaxi en het contractvervoer, maar bij het contractvervoer is de situatie heel anders. Het contractvervoer is op basis van verschillende regelingen georganiseerd. Wij willen geen algemeen klachtenpunt maken voor al die regelingen bij elkaar omdat het administratief bijna onmogelijk is om landelijk te bekijken welke rit onder welke regeling waar precies gemaakt is en waar die klacht dan naartoe moet. Dat is technisch lastig en het is bijna onmogelijk om dat zo vorm te geven. Daarom stellen wij voor om per regeling een goede klachtengang af te spreken. Per regeling willen wij ervoor zorgen dat de drempel om te

klagen laag is. In het handboek worden daarvoor dringende aanbevelingen gedaan. Na een jaar zullen wij ook dit onderdeel evalueren om te bekijken of het in de praktijk effect heeft gehad.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Wanneer is de inventarisatie van die diverse kwaliteitseisen klaar?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Tegen de zomer als het handboek klaar is. De kwaliteitseisen worden opgenomen in het handboek.

Mevrouw **Sap** (GroenLinks): Klopt het dat op basis van het handboek afgesproken zou kunnen worden dat bijvoorbeeld in Venlo het vervoer er binnen een uur moet zijn, in Roermond binnen anderhalf uur en in Bostel binnen een half uur? Klopt het ook dat de meerwaarde van een landelijke regeling zou kunnen zijn dat het overal bijvoorbeeld maximaal een uur of een half uur mag duren?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Dat hangt samen met de inbedding van de kwaliteitseisen in allerhande regelingen. In het handboek worden kwaliteitseisen geformuleerd per regeling. Of die regionaal anders kunnen uitpakken, weet de staatssecretaris van VWS. Overigens, als dit het resultaat is van het handboek, zal het resultaat hetzelfde zijn als het wettelijk wordt vastgelegd. Daarin zie ik geen verschil.

De heer **Roemer** (SP): De staatssecretaris weigert eigenlijk om in een wettelijke regeling een onafhankelijke klachtenafhandeling hard vast te leggen. Ik vind het erg spijtig dat zij zelfs daar niet voor gaat, want dat is wel het meest elementaire waar je als burger recht op hebt. Vindt de staatssecretaris dat ook?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Ik heb zo helder uitgelegd waarom ik het doe zoals ik het doe. Ik zou aan cosmetische politiek kunnen doen en dingen optuigen waarvan ik weet dat ze in de praktijk niet werkbaar zijn en geen effect zullen hebben. Ik bekijk echter liever waar de problemen zitten en hoe ik die echt kan oplossen. Bij de straattaxi is één klachtenpunt een uitstekend idee. Bij het contractvervoer is dat domweg niet werkbaar. Ik weiger niet om voor een goede klachtenafhandeling te gaan, ik zet mij er juist voor in dat de klachtenafhandeling op een goede manier plaatsvindt; niet via een centraal punt, maar via de aparte regelingen.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Voorzitter. Ik sluit me volledig aan bij de opmerkingen van mijn collega Huizinga. Rest mij nog één opmerking ter uitleg over lokaal vervoer en de Wmo. Het is niet zo dat er niets geregeld is. De gemeente moet voldoen aan de compensatieplicht. Daar moet zij aan voldoen voor de huishoudelijke hulp, voor de mantelzorgers en ook voor lokaal vervoer voor mensen met een beperking. Binnen het gegeven dat de gemeente uitvoering moet geven aan die compensatieplicht kan zij bekijken welke thema's ze het belangrijkste vindt en waar de gemeente extra middelen voor wil uittrekken. Als men het lokaal vervoer op orde wil hebben, besteedt men daar misschien meer geld aan. Misschien vindt men dat in Zeeland heel belangrijk, waar veel kleine kernen zijn. Als men vrijwilligerswerk en de ondersteuning van mantelzorgers prioriteit geeft, kunnen gemeenten dat op lokaal niveau zelf beslissen. Dat is helemaal niet raar, want dat is precies de gedachte die achter decentralisatie zit. Als systeemverantwoordelijke zal ik de compensatieplicht in de gaten houden. Gemeenten zijn dus verantwoordelijk voor het bieden van adequaat vervoer aan mensen met een beperking. Alle overige vragen heeft collega Huizinga al beantwoord.

Mevrouw **Sap** (GroenLinks): Vindt staatssecretaris Bussemaker vervoer dat anderhalf uur later komt dan aangekondigd adequaat vervoer?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Nee.

### **Toezeggingen**

- De staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat ziet erop toe dat het overzicht in de brief van 27 januari over bestaande regelgeving in het contractvervoer wordt opgenomen in het «handboek professioneel aanbesteden».
- De staatssecretaris VenW zal het effect van het «handboek professioneel aanbesteden» een jaar na inwerkingtreding van het handboek evalueren en de Kamer over de resultaten daarvan berichten.
- De staatssecretaris VenW komt schriftelijk terug op de kwestie van aanhaakpunten voor rolstoelen in rolstoelbussen.

De **voorzitter**: Ik heb genoteerd dat de heer Roemer de Kamer om een uitspraak zal vragen over in ieder geval één zaak en dat hij het verslag van dit overleg op de plenaire agenda zou willen plaatsen.

De heer **Roemer** (SP): Even ter aanvulling: ik had al een VAO aangevraagd naar aanleiding van het vorige debat. Ik heb de griffie toen verzocht om dat uit te stellen tot na dit debat. Ik zal de griffie vragen om dit nu alsnog te plannen.

De **voorzitter**: Waarvan akte. Ik dank de leden voor hun inbreng. Ik bedank de bewindslieden en hun medewerkers voor de antwoorden. Ten slotte bedank ik iedereen die belangstelling heeft getoond voor dit debat, zowel in de zaal als thuis.

De voorzitter van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,  
Jager

De Griffier van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,  
Sneep