

2010D20800

In de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport bestond er bij enkele fracties behoefte een aantal vragen en opmerkingen voor te leggen aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over de brief van 6 april 2010 inzake stand van zaken Valysvervoer (25 847, nr. 87).

De op 28 april 2010 toegezonden vragen en opmerkingen zijn met de door de minister bij brief van 2010 toegezonden antwoorden hieronder afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Smeets

De griffier van de commissie,
Teunissen

Vragen en opmerkingen van de CDA-fractie

De leden van de CDA-fractie hebben kennis genomen van de brief van de minister van VWS inzake het Valysvervoer. Deze leden vinden dat een goed functionerend openbaar vervoer, en waar nodig aangepast vervoer, voor mensen met beperkingen voorwaarde is om optimaal te kunnen participeren in de samenleving.

Deze leden zijn zeer verontwaardigd over de onjuiste informatie van Connexxion over het percentage «volledig gediplomeerde chauffeurs». Volgens opgave van Connexxion zou 95% van de Valyschauffeurs volledig zijn gediplomeerd. Uit onafhankelijk onderzoek in opdracht van het ministerie van VWS blijkt echter dat dit percentage aanzienlijk lager ligt. Slechts 46,1% van de chauffeurs is volledig gediplomeerd. De leden van de CDA fractie willen weten hoe het komt dat Connexxion zulke geflatteerde cijfers heeft kunnen opgeven. Ook willen zij weten waarom het ministerie aanvullend onderzoek initieerde. Was de minister al eens eerder teleurgesteld in de juistheid van de gegevens die Connexxion aanleverde? De leden van de CDA fractie vragen of het ministerie in zijn afsprakenregeling met Connexxion ook een maatregel heeft opgenomen om herhaling van het verstrekken van onjuiste informatie te voorkomen. Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

Deze leden verzoeken de minister de Kamer te informeren over de uitvoering en de resultaten van de malusregeling. Alhoewel deze het inzetten van een mystery guest een prima middel vinden, vragen zij zich af in hoeverre Connexxion zelf de mystery guest objectief kan inzetten binnen het aan Connexxion gegunde werk. Zij willen graag worden geïnformeerd over de resultaten van de bezoeken van de mystery guests. Het ministerie van VWS heeft samen met Connexxion een verbeteragenda Valysvervoer opgesteld. Deze is op 1 maart 2010 in werking getreden. Deze verbeteragenda gaat met name over de volgende vier punten: een compensatieregeling bij overschrijding van de ophaalmarge en de ritduur met meer dan 60 minuten, duidelijkheid over vervoer van hulpmiddelen en bagage, maatwerkoplossing voor liggend vervoer en verbetering van de klachtenafhandeling. Over de compensatieregeling zijn de pashouders door middel van een nieuwsbrief geïnformeerd.

De leden van de CDA fractie willen weten of de uitvoering van de compensatieregeling conform opzet verloopt. Wie is de melder van de overschrijding van ophaalmarge en ritduur en wie stelt officieel de overschrijding vast en stelt de compensatieregeling in werking? Is er een bezwaarmogelijkheid bij de compensatieregeling en op basis van welke gegevens?

Prima vinden zij dat het positieve oordeel van de pashouders over de klachtenafhandeling zo fors is toegenomen. De tevredenheid is met ruim een vol punt toegenomen (van 6,64 naar 7,73).

De leden van de CDA fractie willen worden geïnformeerd over de uitwerking van het «hotelkaartjessysteem», alsmede over de afwegingen voor het al dan niet overgaan tot een regionale pilot.

De leden van de CDA fractie hebben kennis genomen van de kwaliteitsverbeteringen en onderkennen met de minister dat wijziging van de vervoerder opnieuw aanloopproblemen zal geven. Hoe heeft de minister in zijn voornemen om het contract met een jaar te verlengen het verstrekken van onjuiste gegevens door Connexxion meegewogen? Het inzetten van onafhankelijk onderzoek om de door Connexxion verstrekte gegevens te verifiëren zou eigenlijk niet nodig moeten zijn, en is

bovendien kostenverhogend. Worden deze kosten bij het onjuist verstrekken van gegevens op Connexxion verhaald?

Vragen en opmerkingen van de PvdA-fractie

De leden van de fractie van de PvdA hebben met belangstelling kennis genomen van de brief van de minister over de stand van zaken met betrekking tot Valysvervoer. Zij hebben nog enkele aanvullende vragen en opmerkingen.

De gemiddelde stiptheid van ritten laat een daling van 0,41% zien over heel 2009 ten opzichte van de gemiddelde stiptheid over heel 2008. Deze leden willen weten wat de reden is dat het percentage van de gemiddelde stiptheid van de ritten gedaald is. Wat doet Connexxion Taxi Services om de stiptheid van ritten nog meer te verbeteren?

De leden van de PvdA-fractie merken op dat het percentage gegronde klachten ten opzichte van het aantal ritten verder is gedaald naar een gemiddelde van 0,43 procent over heel 2009. Zij willen weten wat het percentage gegronde klachten met betrekking tot prioritaire ritten is. Zij vinden dit een goede zaak.

Uit een onafhankelijk onderzoek is gebleken dat klanttevredenheid onder de pashouders is toegenomen. Uit de tabel over klanttevredenheid scoort het kwaliteitsaspect klachtafhandeling ten opzichte van de andere kwaliteitsaspecten het minst. Welke instrumenten worden door Connexxion Taxi Services ingezet om dit kwaliteitsaspect te verbeteren? De leden van de PvdA-fractie achten het net als de minister ook noodzakelijk dat er maatregelen worden getroffen, omdat gebleken is dat Connexxion niet voldoet aan de gestelde opleidingseisen. Zij vragen de minister of de door hem genomen maatregelen voldoende zijn om het beoogde percentage voor de diploma's Sociale Vaardigheden en Doelgroepenvervoer te halen.

De leden van de PvdA-fractie zijn tevreden over het feit dat de minister met medewerking van Connexxion de Valyscompensatieregeling heeft opgenomen. Deze leden willen weten wat het aantal overschrijdingen na de invoering van deze regeling is. De regeling houdt ook in dat de pashouders zelf geen actie hoeven te ondernemen en zij gecontacteerd worden door Connexxion. Deze leden vinden dit een grote stap voorwaarts.

Tevens willen zij weten op welke termijn er voor een maatwerkoplossing met betrekking tot liggend vervoer wordt gezorgd voor de personen in kwestie.

De leden van de PvdA-fractie vragen de minister wanneer het overleg met de gebruikersorganisaties over de voor- en nadelen van de «hotelkaartjes» plaatsvindt. Welke afweging wordt gemaakt door hem of de uitvoering van een regionale pilot zinvol is?

De leden van de PvdA-fractie staan achter de beslissing van de minister als het gaat om de verlenging van het contract met Connexxion. Zij zien ook in dat met de verlenging kwaliteit kan worden gewaarborgd, en zij complimenteren de minister voor de aanvullende contractvoorwaarden met het doel de kwaliteit van het Valysvervoer te optimaliseren.

Vragen en opmerkingen van de SP-fractie

De leden van de SP-fractie hebben kennis genomen van de stand van zaken met betrekking tot het bovenregionale gehandicaptenvervoer (Valysvervoer). Het valt hen op dat de berichtgeving vooral de positieve ontwikkelingen benadrukt. Zij zien graag nog een aantal zaken opgehelderd, en hopen dat zorgen weggenomen kunnen worden.

De eerste zorg van de leden van de SP-fractie is de daling van de stiptheid, wat zij zorgwekkend vinden. In juni 2009 (25 847, nr. 80) werd gesteld dat «het lek» met betrekking tot de stiptheid «boven» was, omdat de stiptheid in het laatste kwartaal van 2008 en het eerste kwartaal van 2009 was toegenomen. Inmiddels is er echter sprake van een dalende trend. Wat is de verklaring voor deze dalende trend? Zet deze trend zich door in het eerste kwartaal van 2010? Hoe denkt de minister deze trend te stoppen? Het valt de leden op dat de stiptheidscijfers, in tegenstelling tot eerdere rapportages, niet uitgesplitst zijn in reguliere en prioritaire ritten. De leden van de SP-fractie verzoeken de minister een vergelijkend overzicht te geven van de stiptheidscijfers van de prioritaire ritten in 2008 en 2009, uitgesplitst naar kwartaal.

De tweede zorg van de leden van de SP-fractie is het feit dat er nog steeds geen sprake is van volledig gediplomeerde chauffeurs. Dat wordt nu afgedwongen, zo wordt gesteld, maar welke garanties zijn hiervoor? Deze leden zijn sceptisch, aangezien de staatssecretaris van VWS al op 11 november 2008 toezegde dit op korte termijn af te dwingen (25 847, nr. 71). Kan de minister aangeven welke harde garanties er zijn dat de chauffeurs volledig gediplomeerd zullen zijn binnen nu en een half jaar? Welk streefcijfer is er voor over een half jaar? Erkent de minister ook dat Connexxion hier wederom een belofte breekt? Zo neen, waarom niet? Over de afgesproken «malus» die betaald moet worden indien het percentage volledig opgeleide chauffeurs onder het afgesproken percentage ligt willen deze leden de concrete afspraken zien. Is het eerder voorgekomen dat Connexxion een malus aan zijn broek kreeg door het niet nakomen van afspraken? Zo ja, wanneer en waarom?

Het derde punt van zorg is het gerommel met de cijfers over het Persoonlijk Kilometer Budget (PKB). De gestelde uitgeputte PKB's over 2009 lijkt procentueel een afname ten opzichte van 2008. Er wordt een getal van 7000 genoemd. Het enige cijfer dat de Kamer over 2009 hiervoor bekend is, spreekt over echter over ruim 2000 pashouders tot 1-11-2009. Kan de minister naast de procentuele cijfers ook de absolute cijfers over de hele jaren 2008 en 2009 geven, uitgesplitst naar standaard PKB en hoog PKB? Zo neen, waarom niet?

De minister schrijft dat in 2009 het gemiddelde benuttingpercentage van het PKB 27,45% was, en slechts 2,66% van de pashouders het PKB volledig uitputte. De leden van de SP-fractie vragen of er in 2009 sprake is van onderuitputting van het Valysbudget. Erkent de minister dat uit het «verdiepend onderzoek Valys» (22-6-09) blijkt dat Valysgebruikers hun eigen reisgedrag beperken vanwege het limitatieve kilometerbudget. Deze leden stellen zich op het standpunt dat de genoemde gebruikscijfers aantonen dat beperken van het Valysgebruik per reiziger door middel van een PKB overbodig is. Zij willen hier graag een reactie op. Zij vragen de minister om het PKB te verruimen, dan wel te laten vervallen, zodat reizigers zichzelf niet bij voorbaat hoeven te beperken, en vragen de minister om een reactie op dit voorstel. Kan de minister aangeven wat de groei is geweest van de inactieve gebruikers van Valyspassen in de afgelopen jaren? (aanhangsel van de Handelingen, 2009-2010, 1402) Ook willen deze leden graag de absolute bedragen zien die het Valysvervoer kostte in 2007, 2008 en 2009.

Het vijfde punt van zorg van de leden van de SP-fractie is het werken met onderaannemers. Zij staan op het standpunt dat hierdoor gelden voor vervoer deels bij de hoofdaannemer blijven «kleven en willen graag de cijfers zien wat Connexxion voor een onderaanbestede rit betaalt en wat zij daarvoor krijgt vanuit het Valysbudget. Het valt deze leden op dat met 10 onderaannemers het contract is of wordt verbroken. Op een totaal van

75 onderaannemers is dit een fors aantal. Deelt de minister die mening? Wordt in alle gevallen van een beëindigd contract gezorgd voor een vervangende vervoerder? Zo nee, waarom en waar niet? Het gegeven dat 1 op de 7 onderaannemers het contract verliest sterkt deze leden in hun visie dat de kwaliteit die door onderaannemers wordt geleverd te vaak onder de maat is. Zij vragen een reactie van de minister op deze visie. Tot dit jaar werd de controle op de onderaannemers voor Connexxion zelf gedaan (25847-75). Is de minister inmiddels van mening dat het ministerie van VWS deze controle beter zelf kan uitvoeren? Zo nee, waarom niet?

Over de Valys-compensatieregeling verzoeken de leden van de SP-fractie de minister een halfjaarlijkse evaluatie met concrete gegevens aan de Kamer te sturen. Tevens vragen zij hoe het automatisch informeren van de gedupeerde gebruiker verloopt. Zij vragen of dit foutloos verloopt, en wat er gebeurt als Connexxion geen contact met een gedupeerde gebruiker opneemt.

Ten slotte vragen de leden van de SP-fractie de minister af te zien van een verlening met het contract met Connexxion. Zij staan op het standpunt dat er tot 1 april 2011 prima gezocht kan worden, gezamenlijk met de gebruikers en vervoerders, naar een nieuwe manier van uitvoeren van het Valysvervoer. Daarbij staan zij op het standpunt dat het contract moet worden gestoeld op kwaliteit en duurzaamheid van die kwaliteit. Zij verwachten een positieve reactie van de minister op dit voorstel. Deze leden verbazen zich erover dat drie weken na ingang van de verlenging van het contract al is besloten tot een nieuwe verlenging, alsmede over het feit dat al in juli moet worden besloten over een contractverlening per 1 april, en vragen de minister hier uitleg over te geven.

Vragen VVD-fractie

1.

Hoe is de stijging van 23% van het aantal pashouders in 2009 tot stand gekomen (verbeterde voorlichting of promotie? Grotere doelgroep?) Wat zijn de verwachtingen van aantal pashouders voor 2010? Verwacht de minister een stijging voor 2010? Zo ja, heeft dit financiële consequenties, en zo ja welke?

2.

De leden van de VVD-fractie vinden het schokkend om te zien dat nog steeds kwaliteit van de chauffeurs zwaar achterblijft. Hoe heeft dit kunnen gebeuren? Hoe kan het dat op 31 oktober 2009 Connexxion meldt dat per eind 2009 95% van de chauffeurs volledig gediplomeerd zou zijn en dat in de praktijk enkele weken later slechts 46,1 % blijkt te zijn. Hier is de staatssecretaris toch regelrecht voorgelogen door Connexxion? Waarom heeft de staatssecretaris/minister niet harder ingegrepen? Kunnen de details van de extra malusregeling aan de Kamer worden gezonden? Kan daarin tevens worden ingegaan op de volgende vragen. Wat is het afgesproken percentage volledig gediplomeerde chauffeurs waaraan Connexxion moet voldoen? Is dat percentage gelijk over de periode? Er mag toch worden aangenomen dat het percentage is vastgesteld op de 95% die Connexxion zelf al aangaf per eind 2009 te zullen halen, en dat alle percentages daaronder al tot malus zullen leiden? Als dat niet het geval is, waarom heeft de minister de ondergrens van 95% die Connexxion zelf beloofde dan niet gehandhaafd? Waarom heeft de minister ervoor gekozen toch het bestaande contract met Connexxion te verlengen, in het licht van de problemen met de diplomering van de chauffeurs?