

Vergaderjaar 2018–2019

24 170

Gehandicaptenbeleid

Nr. 193

LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN

Vastgesteld 12 juni 2019

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft een aantal vragen voorgelegd aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over de brief van 15 maart 2019 inzake de Vernieuwingsagenda «ledereen onderweg» (Kamerstukken 24 170 en 23 645, nr. 191).

De Minister heeft deze vragen beantwoord bij brief van 11 juni 2019. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Lodders

Adjunct-griffier van de commissie,
Krijger

1. In hoeverre is de agenda ledereen onderweg realistisch, vervoer is gedecentraliseerd, hoe gaan gemeenten dit oppakken?
De vernieuwingsagenda ledereen onderweg is tot stand gekomen na gesprekken met onder meer decentrale overheden, zowel decentrale ov-autoriteiten als gemeenten. Hierbij is bekeken vanuit welke rol zij een bijdrage kunnen leveren. Uit de gesprekken bleek dat er veel animo is om de mobiliteit van mensen met een beperking te verbeteren. Veel gemeenten en provincies zijn hier ook, vaak in samenwerkingsverbanden, mee bezig. Andere willen hun bijdrage leveren, maar hebben behoefte aan informatie over andere lopende trajecten, zodat zij niet van voren af aan hoeven te beginnen. Hiervoor is ruimte in het Inclusive Mobility Lab, waarin kennis en ervaring worden uitgewisseld, initiatieven gemonitord en vervolgstappen gezet.
2. Hoeveel mensen zijn het afgelopen jaar met hun hulphond geweigerd in een taxi?
Bij de Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer zijn in 2018 twee klachten ingediend over het weigeren van een hulphond.
3. Zijn er middelen beschikbaar voor het uitvoeren van de drie actielijnen? Zo ja, kan dit inzichtelijk gemaakt worden? Vanuit welke begroting komen deze middelen?
De maatregelen genoemd in ledereen onderweg betreffen voor een deeltrajecten die al vooruitlopend op het publiceren van ledereen onderweg zijn gestart en die (mede) uit de begroting van lenW of VWS worden gefinancierd. Het betreft bijvoorbeeld het onderzoek en de scan van de stationsomgeving en de standaardisatie van data doelgroepenvervoer (lenW), de innovatieve maatregelen met betrekking tot het Valys-vervoer, zoals één pas voor Valys en of de Valys-app en de CROW tool kostenberekening voor doelgroepenvervoer (VWS). Met het verlenen van ondersteuning aan een aantal concrete acties, zoals de start van het Inclusive Mobility Lab wil het Rijk de start van dit traject faciliteren en stimuleren. Specifiek voor de impuls voor het concept van de ov-ambassadeur is 1,5 miljoen gereserveerd door lenW. Maar ik wil benadrukken dat ledereen onderweg een agenda is die niet alleen door het Rijk maar gezamenlijk met relevante partijen zoals provinciale en gemeentelijke overheden, kennisinstellingen, private partijen waaronder vervoerders en ervaringsdeskundigen wordt uitgewerkt. Deze partijen voeren ook concrete acties uit en leveren op deze manier een essentiële bijdrage aan de agenda.
4. Klopt het dat steeds meer gemeenten zogenoemde kilometerbudgetten beschikbaar stellen voor Wmo-reizigers, terwijl het aantal gebruikers dat dit budget volledig opsoupeert beperkt is en bovendien een dusdanige reisbehoefte heeft, dat deze gebruikers vaak extra budget toegekend krijgen? Streeft de maatregel daarmee feitelijk niet zijn doel voorbij?
De Wmo 2015 geeft gemeenten de opdracht om in de daartoe aangewezen situaties maatschappelijke ondersteuning te bieden ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie van mensen. Gemeenten bepalen, rekening houdend met de lokale behoeften en mogelijkheden welke voorzieningen dat zijn. Voor mensen met een mobiliteitsbeperking zijn vervoersvoorzieningen van groot belang. Gemeenten kennen algemene voorzieningen en daarnaast ook maatwerkvoorzieningen. Uitgangspunt is dat de gemeente in de gevallen waar de noodzaak tot ondersteuning is vastgesteld, een passende bijdrage aan de ondersteuning levert. Ik beschik niet over een landelijk overzicht van alle lokale vervoersvoorzieningen die op grond van de Wmo 2015 worden verstrekt. Het is mij bekend dat er gemeenten zijn die een bepaald kilometerbudget toekennen. Met dat kilometerbudget kan dan voor een gereduceerd tarief worden gereisd.

De vraag wat in welke situatie passend is dient lokaal aan de hand van individuele situaties van mensen te worden beantwoord.

5. Klopt het dat Wmo-reizigers die hun budget verbruikt hebben en dus OV-reiziger worden, worden uitgezonderd van OV-adviezen vanwege verschillende maatregelen?

Zie ook mijn antwoord op vraag 4. Uitgangspunt van de Wmo 2015 is dat lokaal wordt bepaald welke voorzieningen nodig zijn en geboden kunnen worden. Daarnaast dient maatwerk in individuele situaties te worden geboden. Daar waar ondersteuning nodig is, dient de bijdrage van de gemeente daaraan passend te zijn. Overigens kunnen mensen waar mogelijk ook OV en een specifieke vervoersvoorziening, bijvoorbeeld op grond van de Wmo 2015 verstrekt, combineren.

6. Wat is de oorzaak van de grote daling in het aantal leerlingen met een vervoersvoorziening?

Uit de meest recente monitor leerlingenvervoer die in 2018 is gepubliceerd blijkt dat het aantal leerlingen dat in het schooljaar 2016/17 gebruik heeft gemaakt van leerlingenvervoer is bij benadering 70.000. Dit is een daling van ruim 11 procent ten opzichte van het schooljaar 2012/13, toen 79.000 leerlingen zijn vervoerd. De leerlingenpopulatie in het primair en voortgezet onderwijs is in de jaren tussen de eerste en de laatste meting afgenomen met 1,8 procent. Dit betekent dat een afname van 1.500 leerlingen te verklaren is door de leerlingendaling. Uit de monitor blijkt ook dat andere redenen voor een afname van het aantal vervoerde leerlingen, die door gemeenten zijn aangegeven, zijn onder andere het bevorderen van zelfredzaamheid van leerlingen, leerlingen met een verkeersdiploma zelfstandig te laten fietsen, het aanpassen van de verordening leerlingenvervoer (binnen wet- en regelgeving) en een groter (actief) beroep doen op verantwoordelijkheid van ouders.

7. Hoe worden de zes punten die volgens ervaringsdeskundigen ruimte bieden voor verbetering aangepakt, waarbij graag ontvangen wordt van u per punt een concrete uitwerking met daarbij aangegeven per wanneer dit uitgevoerd zal worden en door wie?

Hieronder wordt per punt dat is aangedragen door ervaringsdeskundigen aangegeven welke acties daaronder vallen, wanneer die acties naar verwachting zijn uitgevoerd en door wie.

a. Reis- en toegankelijkheidsinformatie

Mensen met een beperking willen vaak wel gebruik maken van het ov, maar kunnen of durven dit niet. Het is hen vaak niet duidelijk of het ov naar hun bestemming toegankelijk is:

- Toegankelijkheidsinformatie haltes verbeteren (1.1), Q2 2019, door CROW, in samenwerking met NDOV en DOVA.
- Toegankelijkheidsinformatie stations verbeteren (1.1), Q4 2020, door ProRail en NDOV.
- Impuls opschaling concept ov-ambassadeurs (1.1), Q4 2020, door lenW.

b. Bejegening

De bejegening van mensen met een beperking kan worden verbeterd, zowel in het ov als in het doelgroepenvervoer:

- Eisen aan bejegening in bestekken openbaar vervoer monitoren (1.2), Q4 2019, door CROW.
- Eisen gesteld aan de kwaliteit van het handelen van chauffeurs en klanttevredenheid analyseren en goede voorbeelden uitwisselen (2.1), Q3 2020, door AIM, in samenwerking met CROW en de groep «smaakmakers».

c. Toegankelijkheid van de fysieke ruimte rond het openbaar vervoer

Mensen met een beperking ervaren het ov, maar ook de fysieke ruimte daaromheen, nog vaak als ontoegankelijk:

- Toegankelijkheid omgeving stations en haltes onderzoeken (1.3), Q1 2019, door onderzoeksbureau in opdracht van lenW.

- Scan ontwikkelen (1.3), Q1 2019, door onderzoeksbureau in opdracht van lenW. Zie: <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/onderzoek-en-scans-stationsomgevingen>
- d. Betrouwbaarheid en voorspelbaarheid
- Mensen willen kunnen rekenen op het doelgroepenvervoer. Ze zijn gebaat bij kortere lijnen met de vervoerder om snel problemen op te lossen, informatie te krijgen over vertraging of over personeelswisselingen:
- Eisen analyseren en goede voorbeelden inventariseren (2.1), Q3 2020, door AIM.
 - Uitkomsten delen en ervaringen uitwisselen (2.1), Q4 2020, «smaakmakers» CROW.
- Bovenstaande acties worden nader uitgewerkt via het Inclusive Mobility Lab.
- Mogelijkheden landelijke klantenbarometer doelgroepenvervoer verkennen (2.1), Q1 2020, stichting TX-keur, met, voor zover nodig, input van andere partijen.
 - Brochure leerlingenvervoer opnieuw onder de aandacht brengen van scholen en andere relevante partijen (2.1), Q1 2020, door OCW.
 - Standaardisatie gebruikersdata ondersteunen (3.1), Q2 2019, door CROW in opdracht van lenW.
- e. Verbeteren indicatie en registratie
- Gebruikers van doelgroepenvervoer ervaren de manier waarop de indicatiestelling bij veel verschillende instanties is geregeld als bureaucratisch, tijdrovend en inefficiënt:
- Bij lopende trajecten aansluiten: Regie op Gegevens, (Ont)Regel de Zorg (2.2), Q4 2020, door BZK, VWS.
 - Mogelijkheden stroomlijnen procedures en een centraal loket verkennen (2.2), Q4 2019, door VWS.
- f. Eigen regie op vervoer
- Mensen met een beperking willen zich niet vooraf hoeven vastleggen voor een bestemming en vervoersvorm. Ze willen net als ieder ander de vrijheid hebben om op de dag zelf, en ook tijdens hun reis, te kunnen kiezen:
- Bij lopende trajecten aansluiten: Inkoop en aanbesteden in het sociaal domein (2.3), Q4 2020, door VWS.
 - CROW tool kostenberekening doelgroepenvervoer (2.3), Q4 2018 door CROW. Zie <https://www.crow.nl/over-crow/nieuws/2018/december/crow-lanceert-kostenberekeningstool-voor-doelgroep>
 - Kennis en ervaring uitwisselen, initiatieven monitoren en vervolgstappen zetten (2.3), Q4 2020.
 - Onderzoeken samen reizen in vraaggericht en alternatieven voor onrendabele lijnen (3.2), Q4 2020.
 - Kennis en ervaring uitwisselen, initiatieven monitoren en vervolgstappen zetten (3.3), Q4 2020.
- Bovengenoemde drie acties worden uitgewerkt via het Inclusive Mobility Lab.
- Bij lopende trajecten aansluiten: Lokale Inclusie Agenda – levensdomein Vervoer (3.3), Q4 2020, door VNG/VWS/lenW.
 - Valys-app met meer modaliteiten doelgroepenvervoer uitbreiden (3.3), Q4 2019, door Transvision.
 - Valys-pas van ov-chip voorzien (3.3), Q4 2019, door Transvision.
8. Hoe worden de zes punten die volgens ervaringsdeskundigen ruimte bieden voor verbetering aangepakt, waarbij graag van u wordt ontvangen per punt een concrete uitwerking met daarbij aangegeven per wanneer dit uitgevoerd zal worden en door wie?
Zie het antwoord op vraag 7.

9. Hoeveel stations zijn inmiddels volledig toegankelijk voor mensen in een rolstoel?
 Wanneer zullen alle stations volledig rolstoel toegankelijk zijn?
 Op dit moment zijn 274 van de stations volledig zelfstandig toegankelijk voor reizigers met een motorische beperking. Er zijn ook stations die nog niet volledig zelfstandig toegankelijk zijn, maar waar mensen met een rolstoel wel de perrons kunnen bereiken. Voor antwoord op de vraag of rolstoelers van stations gebruik kunnen maken is niet alleen van belang dat de perrons drempelloos bereikt kunnen worden, maar is het ook van belang dat er toegankelijke treinen halteren of dat er reisassistentie wordt geboden. In totaal zijn 386 stations van de 402 dan ook bruikbaar voor mensen in een rolstoel. Op www.prorail.nl/toegankelijkheid is een overzicht opgenomen van de drempelvrije toegankelijkheid van elk station, inclusief beschikbare reisassistentie. Uiterlijk in 2030 zijn alle stations zelfstandig toegankelijk voor reizigers met een motorische beperking.
10. Hoeveel stations zijn inmiddels volledig toegankelijk voor mensen met een visuele of auditieve beperking of handicap? Wanneer zijn alle stations volledig toegankelijk voor mensen met een visuele of auditieve beperking of gehandicapten?
 Op alle stations zijn voorzieningen voor blinden- en slechthorenden aanwezig (geleidelijnen, braille op trappen en lift, contrasterende perronranden et cetera). Op circa vijftien stations moeten deze voorzieningen nog verbeterd worden omdat bijvoorbeeld geleidelijnen nog niet op alle perrons liggen of omdat de voorzieningen nog in monumentale stations moeten worden aangebracht. Daarnaast wordt op alle stations de verlichting verbeterd en verduurzaamd door middel van het toepassen van LED-verlichting. Naar verwachting zijn in 2021 de verbeteringen doorgevoerd en de verlichting aangepast. Voor reizigers met een auditieve beperking zijn de voorzieningen zoveel mogelijk geïntegreerd in de voorzieningen voor overige reizigers. Zo wordt bijna alle reisinformatie visueel verstrekt in de vorm van dynamische treinbeeldschermen op stations en stationspleinen en dynamische vertrekboards op de perrons.
11. Wanneer wil de NS aanbiedingen van assistentieverlening op alle stations gerealiseerd hebben?
 In Nederland zijn 402 stations. Het aanbieden van reisassistentie op deze stations aan reizigers met een beperking is de verantwoordelijkheid van de vervoerder die op deze stations een bedieningsverplichting heeft. NS heeft conform de Vervoerconcessie 2015–2025 een bedieningsverplichting op 247 van deze circa 400 stations. Op dit moment biedt NS voor mensen met een beperking op 128 van deze 247 stations reisassistentie aan. NS breidt het aantal stations met reisassistentie elk jaar uit en voert het tempo van invoering verder op. Dit jaar wordt er voor het eerst op 15 stations reisassistentie geïntroduceerd. Eind 2019 is er dus op 143 stations op het hoofdrailnet reisassistentie. NS heeft een voorstel gedaan voor een verdere versnelling. Kern van het voorstel is om voor het einde van 2024 op alle stations op het hoofdrailnet waar NS een bedieningsverplichting heeft en waar het perron dit toelaat reisassistentie te introduceren. De adviesaanvraag waarin dit voorstel is uitgewerkt wordt binnenkort door lenW aan de consumentenorganisaties in het LOCOV aangeboden. Als dit voorstel wordt overgenomen kunnen mensen met een beperking voor eind 2024 vanaf bijna elk station op het hoofdrailnet reizen, hetzij zelfstandig, hetzij met NS-reisassistentie waarmee landelijke dekking op het hoofdrailnet is bereikt.
12. Hoe groot is het percentage bussen en bushaltes dat inmiddels volledig toegankelijk is voor mensen in een rolstoel?
 Uit de huidige gegevens blijkt dat 46% van de bushaltes is aangepast voor mensen met een motorische beperking. Dit geeft een beeld, maar

het is niet altijd even duidelijk of wegbeheerders en decentrale overheden de gegevens helemaal goed hebben ingevoerd. Om die reden is in iedereen onderweg aangekondigd dat er een verbeteringsplan wordt gemaakt om de informatie over de toegankelijkheid van bushaltes te verbeteren. Dit is inmiddels voortvarend opgepakt door CROW-KpVV en het samenwerkingsverband van de decentrale overheden op het gebied van OV (Samenwerkingsverband DOVA). In de Regeling Toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer staat dat 98% van de bussen toegankelijk moet zijn. Voor zover bekend voldoen alle nieuwe voertuigen aan de eisen en wordt dit percentage gehaald.

13. Hoe groot is het percentage trams en tramhaltes dat inmiddels volledig toegankelijk is voor mensen in een rolstoel?
- Metropoolregio Amsterdam (MRA): tramhaltes 46%, tram 100%.
 - Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH): tramhaltes Haaglanden 81%, tramhaltes Rotterdam 86%, trams Haaglanden: 65%, trams Rotterdam: 100%. In Den Haag zijn naar verwachting in 2024 alle tramhaltes en trams toegankelijk.
 - Utrecht: tramhaltes 100%, trams 100%.
14. Hoe groot is het percentage bussen en bushaltes dat inmiddels volledig toegankelijk is voor mensen met een auditieve of visuele beperking of handicap?
- Uit de huidige gegevens komt naar voren dat 44% van de bushaltes toegankelijk is voor mensen met een visuele handicap. Zie verder het antwoord op vraag 12 over de verbeteringen die hierop worden doorgevoerd en de voorzieningen in bussen.
- Mensen met een auditieve beperking kunnen gebruik maken van de voorzieningen die voor iedereen beschikbaar zijn, zoals mobiele apps, visuele statische en dynamische reisinformatie op haltes en in bussen en saldoweergave van de ov-chipkaart bij het in- en uitchecken.
15. Hoe groot is het percentage trams en tramhaltes dat inmiddels volledig toegankelijk is voor mensen met een auditieve of visuele beperking of handicap?
- MRA: tramhaltes 29%, trams: de gehele tramvloot is voorzien van een omroepsysteem en beeldschermen / displays waarmee lijnnummer, haltes en eindhalte kenbaar gemaakt worden.
 - MRDH: tramhaltes Haaglanden 58%, tramhaltes Rotterdam 44%; dat betreft aanpassingen voor mensen met visuele beperkingen. In Rotterdam is eind 2019 87% van de haltes voorzien van geleidelijnen. 41% van de haltes in Rotterdam is voorzien van een audioknop en in Haaglanden plusminus 13%. In Haaglanden zijn naar verwachting in 2024 alle tramhaltes toegankelijk.
 - MRDH: trams Haaglanden: de gehele tramvloot van HTM is voorzien van een omroepsysteem en beeldschermen / displays waarmee lijnnummer, haltes en eindhalte kenbaar worden gemaakt. Trams Rotterdam 100%: de gehele tramvloot is voorzien van een omroepsysteem en displays/beeldschermen waarmee lijnnummers, haltes en eindhalte kenbaar worden gemaakt.
 - Utrecht: tramhaltes 100%, trams 100%.
16. Hoe groot is het percentage metro's en metrohaltes dat inmiddels volledig toegankelijk is voor mensen in een rolstoel?
- MRA: metrohaltes 100%, metro's 100%.
 - MRDH: metrohaltes 100%, metro's 100%.
17. Hoe groot is het percentage metro's en metrohaltes wat inmiddels volledig toegankelijk is voor mensen met een auditieve of visuele beperking of handicap?
- MRA: Metrohaltes 83% van de metrostations, metro's: de gehele metrovloot voorzien is van een omroepsysteem en beeldschermen/ displays waarmee lijnnummer, haltes en eindhalte kenbaar gemaakt worden.

- MRDH: metrohaltes: visueel 100%: alle metrohaltes zijn voorzien van geleidelijnen. Auditief: 100% van alle metrohaltes is voorzien van displays /beeldschermen waarmee lijnummers en eindbestemming bekend worden gemaakt.
 - MRDH: metro's: de gehele metrovloot voorzien is van een omroepstelsel en beeldschermen/displays waarmee lijnummer, haltes en eindhalte kenbaar gemaakt worden.
18. Kunt u aangeven of de doelen van dit programma, namelijk reizigers met een beperking te stimuleren zelfstandig gebruik te maken van het openbaar vervoer, het doelgroepenvervoer te verbeteren en het doelgroepenvervoer toekomstbestendig te maken, gekwantificeerd zijn? Zo ja, hoe? Zo nee, hoe wordt dan gemeten of verbeteringen voelbaar zijn voor de gebruiker? Wanneer zijn de doelen volgens u behaald?
- Iedereen onderweg beoogt een merkbare verbetering van de mogelijkheden van vervoer voor de gebruiker met (mobiliteits)beperkingen te realiseren. De voortgang die per lijn wordt geboekt en de concrete resultaten zullen op verschillende manieren worden gemonitord. In bepaalde gevallen zal het resultaat vertaald kunnen worden naar concrete cijfers of gegevens. In andere gevallen zal de mening en ervaring van de doelgroep doorslaggevend zijn. Of bepaalde doelen zijn behaald/of aanvullende maatregelen nodig zijn wordt ook in overleg met de bij een lijn betrokken partijen bepaald.
- In de brief aan uw Kamer van 15 maart jl. (Kamerstukken 24 170 en 23 645, nr. 191) hebben de staatsecretaris van IenW en ik toegezegd uw Kamer over een jaar over de voortgang te informeren.
19. Klopt het dat steeds meer aanvragen voor zorgvervoer (doelgroepenvervoer, leerlingenvervoer) via het internet verlopen?
- In algemene zin is het zo dat de mogelijkheden om reizen via internet aan te vragen toenemen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om telefonisch reizen te boeken. Het begrip «zorgvervoer» is te breed om specifieker op uw vraag in te gaan.
20. Klopt het dat de nieuwe regels betreffende de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) bij de behandeling van een aanvraag voor zorgvervoer tot striktere eisen leiden?
- In algemene zin geldt dat voor het verwerken van persoonsgegevens, dus ook voor het aanvragen van zorgvervoer, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) van toepassing is. Dit is Europese wetgeving met rechtstreekse werking en op een aantal punten ruimte om op nationaal niveau aanpassingen bij wet vast te leggen. Die aanpassingen zijn in Nederland gedaan via de Uitvoeringswet AVG. Daarnaast kende Nederland op een aantal punten al aanvullende wetgeving, bijvoorbeeld voor het gebruik van het BSN, ingevolge de Wet algemene bepalingen gebruik burgerservicenummer en de Wet gebruik burgerservicenummer in de zorg; deze regelgeving blijft onverminderd van kracht.
21. Welke prikkel wordt geïntroduceerd om vervoerders te laten samenwerken op het gebied van de toegankelijkheid?
- De eisen die gesteld worden aan toegankelijkheid in het OV worden door de decentrale overheden opgenomen in de bestekken voor de aanbestedingen. De decentrale overheden werken samen in Samenwerkingsverband DOVA. Hier wordt gesproken over verbetering van concessiegrensoverschrijdende reisinformatie om een toegankelijke reis te kunnen maken, gezamenlijke afspraken over concessie-eisen aan de toegankelijkheid van voertuigen, bejegening door vervoerders van reizigers met een handicap en het vaststellen van precieze (meet)criteria. Op deze manier wordt de toegankelijkheid verder gestroomlijnd.

22. Er wordt 1,5 miljoen euro uitgetrokken voor de uitwerking en opschaling van kansrijke lokale en regionale initiatieven, welke voorwaarden worden hieraan gesteld?
 Enkele gemeenten en provincies hebben al ervaring opgedaan met ov-ambassadeurs. Deze ervaringen worden eerst verzameld en geanalyseerd. Met vervoerders wordt besproken hoe zij kunnen bijdragen, bijvoorbeeld door het betalen van de reiskosten van de ov-ambassadeurs. Vervolgens wordt bekeken onder welke voorwaarden medefinanciering van initiatieven mogelijk is.
23. Bent u ervan op de hoogte dat het niet hebben van een verhoogde inlogbeveiliging impliceert dat een aanvrager die afhankelijk is van een hulpmiddel, bijvoorbeeld een rolstoel, bij een bevestiging van de aanvraag niet kan zien dat voor het hulpmiddel ook ruimte is gereserveerd in het aangevraagde vervoermiddel, bijvoorbeeld een taxi of bus?
 Het is mij -in algemene zin- niet bekend dat er een directe relatie is tussen het inloggen via een verhoogde inlogbeveiliging op een website of portaal en de uiteindelijke bevestiging die een burger ontvangt bij het aanvragen van zorgvervoer. De verhoogde inlogbeveiliging stelt alleen eisen aan manier waarop wordt ingelogd door een burger op een website of portaal, bijvoorbeeld via two factor authentication. Het inloggen via een verhoogde inlogbeveiliging staat daarmee los van de aanvraagbevestiging die een zorgvervoerder aan de aanvrager van zorgvervoer stuurt. De zorgvervoerder heeft de verantwoordelijkheid om de aanvrager van zorgvervoer op de juiste manier te informeren, bijvoorbeeld door het sturen van een volledige bevestiging van de aangevraagde diensten.
24. Welke eisen worden aan bejegening gesteld?
25. Bent u bereid sancties te eisen van de vervoersmaatschappij tegen buschauffeurs die mensen in een rolstoel weigeren of die doorrijden?
 Zo nee, waarom niet?
 Antwoord 24 en 25
 Voor de uitvoering van concessies op decentraal niveau kunnen de decentrale overheden zelf eisen stellen en sancties opleggen aan de concessiehouder. Samenwerkingsverband DOVA onderzoekt samen met CROW de eisen aan bejegening die in een aantal recente concessies worden gesteld en zal voorstellen doen voor toekomstige bestekteksten. Hierdoor kunnen de decentrale overheden kiezen voor meer sturing op verbetering van de bejegening door buschauffeurs.
26. Hoe gaat u controleren of vervoersautoriteiten eisen stellen aan het handelen van chauffeurs? Wordt gemeten of deze eisen ook leiden tot klantvriendelijker gedrag?
 Er wordt bekeken hoe bejegening in de concessies is verwerkt (vernieuwingsagenda ledereen onderweg onder 1.2). Wanneer er concessies zijn waar dit niet het geval is, zal de Staatssecretaris van IenW decentrale overheden daarop aanspreken. Of wordt gemeten of deze eisen leiden tot klantvriendelijker gedrag, is aan de decentrale overheden.
27. Wie gaat de toegankelijkheid van stations en haltes onderzoeken?
 ProRail heeft opdracht om alle stations in nauwe samenspraak met belangenorganisaties toegankelijk te maken. ProRail inventariseert alle stations en heeft samen met belangenorganisaties ontwerpvoorschriften ontwikkeld zodat deze aansluiten op de behoefte van de doelgroep, bijvoorbeeld convenanten voor het aanbrengen van geleidelijnen en verlichting. Daarnaast verricht ProRail in LOCOV-verband een aantal keer per jaar stationschouwen met de belangenorganisaties op een aantal stations waarin de toegankelijkheid van het station een belangrijk thema is. Ook betreft ProRail deze consumentenorganisaties bij de aanbesteding van nieuwe liften op perrons, om de functionele eisen te toetsen op toegankelijkheid en gebruiksgemak.

28. Wie gaat het ontwerp van logische routes en een keuze van prioriteiten maken?
Over het algemeen gaat de gemeente over de inrichting van de omgeving van een station. De gemeente bepaalt dan ook de eisen voor deze inrichting. De scan die is ontwikkeld in opdracht van het Ministerie van IenW is een middel om hier meer alert op te zijn.
29. Klopt het dat lokaal beleid, gericht op autoluwe binnensteden en milieuzonering, de doorstroming en de betaalbaarheid van het zorgvervoer onder druk zetten, waardoor ook de mobiliteit van klanten die aangewezen zijn op zorgvervoer onder druk komt te staan?
Binnen de grenzen van de Wegenverkeerswet hebben gemeenten de bevoegdheid om nadere regels te stellen die zijn gericht op het autoluw maken van de binnenstad en het aanwijzen van een milieuzone. Ik heb geen aanwijzing dat door het gebruik maken van deze bevoegdheid gemeenten de doorstroming en de betaalbaarheid van het zorgvervoer onder druk zetten, waardoor de mobiliteit van klanten die aangewezen zijn op zorgvervoer onder druk komt te staan. Overigens bieden gemeenten voor zover bekend mogelijkheden om in bepaalde situaties een ontheffing aan te vragen bijvoorbeeld voor het halen en brengen van personen die redelijkerwijs alleen per voertuig gebracht/gehaald kunnen worden.
30. Klopt het dat Valysvervoer begint om 9.00 uur?
Nee, dat klopt niet. Valys-pashouder kunnen tussen 6.00 uur 's ochtends en 1.00 uur 's nachts met Valys reizen.
31. Wie zorgt ervoor dat goede voorbeelden en knelpunten gedeeld worden tussen vervoerders en overheden? Hoe wordt dat gestimuleerd?
Hiervoor zoeken we aansluiting bij de door CROW eerder opgezette groep «smaakmakers» waarin ook (de)centrale overheden en vervoerders vertegenwoordigd zijn. In deze groep staat uitwisseling van kennis en ervaringen centraal. In overleg met de deelnemers aan deze groep bespreken we of en in dat geval welke concrete maatregelen kunnen worden genomen om kennisuitwisseling te stimuleren. De Staatssecretaris van IenW en ik zijn in samenspraak met het veld bezig een platform op te richten, voor het monitoren en opschalen van initiatieven, het Inclusive Mobility Lab. Hier komen alle relevante partijen samen om de goede voorbeelden verder te brengen.
32. Klopt het dat bij leerlingenvervoer nog altijd op de laagste prijs aanbesteed mag worden?
Nee, dat klopt niet. Er zijn vaker zorgen geuit over de kwaliteit van het leerlingenvervoer in relatie tot het Europees aanbesteden door gemeenten, vanuit het idee dat bij de beoordeling van deze aanbestedingen alleen naar de prijs werd gekeken en niet naar de kwaliteit van het leerlingenvervoer. Bij de beoordeling van de aanbiedingen wordt echter altijd naar de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit gekeken.
In 2009 heeft de Ombudsman een kritisch rapport uitgebracht over de kwaliteit van het leerlingenvervoer. Onder andere naar aanleiding van dit rapport zijn in 2009 de Handboeken contractvervoer opgesteld, waaronder het handboek «Professioneel aanbesteden leerlingenvervoer» (zie ook www.naarbetercontractvervoer.nl). De handboeken zijn uitgebracht door de Ministeries van IenW (voorheen V&W), VWS en OCW in samenwerking met de VNG, de CG-Raad, de brancheorganisatie en de werkgevers- en werknemersorganisaties in de taxibranche. Het handboek biedt voor een groot deel van de aanbevelingen van de Ombudsman oplossingen en/of handvatten. Zo wordt er (voor de aanbesteding) informatie gegeven over de kwaliteit waar het leerlingenvervoer aan zou moeten voldoen. Daarnaast wordt ook naar de prijs gekeken. Het gaat om een goede verhouding tussen kwaliteit en prijs.

33. In hoeveel procent van de aanbestedingen in het leerlingenvervoer per jaar wordt uitgegaan van uitsluitend of nagenoeg uitsluitend de laagste prijs? In hoeveel van die aanbestedingen wordt een wegingsfactor van minder dan 50% gehanteerd voor de kwaliteit van het vervoer?

De verantwoordelijkheid van de uitvoering van het leerlingenvervoer ligt bij de gemeenten. Daarom ben ik niet bekend met de wijze waarop gemeenten hieraan vormgeven in de aanbesteding van het leerlingenvervoer. Ik heb daarom ook geen informatie over de wegingsfactoren bij aanbesteding, maar ik ga ervanuit dat er een goede weging tussen prijs en kwaliteit wordt gemaakt.

34. Leidt het afschaffen van de gebruikte kilometers van bovenregionaal vervoer, zoals Valys, mede in het kader van (ont)regel de zorg, tot minder administratieve lasten? Hoe is dit voor de gebruikers en hoe voor de vervoerder?

De vraagstelling is mij niet helder. Voor wat betreft de registratie van gegevens die in het kader van Valys plaatsvindt heb ik uw Kamer eerder laten weten dat mij is gebleken dat de administratie zich tot die informatie over pashouders beperkt die direct relevant is voor een adequate uitvoering van Valys en dat dit in overeenstemming gebeurt met de overeenkomst die VWS met de uitvoerder is aangegaan. Deze uitkomst geeft mij geen aanleiding tot vervolgstappen.

35. Waarom moet het leerlingenvervoer voor elk schooljaar opnieuw aangevraagd worden?

De situatie van een leerling kan ieder jaar anders zijn, bijvoorbeeld door verhuizing, de overgang van het primair naar het voortgezet onderwijs, de afstand tot de school, de mate waarin een leerling zelfstandig kan reizen etc.

Gemeenten streven ernaar om de aanvraag zo eenvoudig mogelijk te maken, bijvoorbeeld door een voorgedrukt, dan wel deels ingevuld aanvraagformulier te gebruiken met gegevens die reeds bekend zijn bij de gemeente.

36. Waarom komen thuiswonende ouderen boven een bepaalde leeftijd (bijvoorbeeld 85+) niet standaard in aanmerking voor Wmo-vervoer? Zou dit, in het kader van (ont)regel de zorg, zorgen voor minder administratieve lasten? Kunt u aangeven hoe dit is bij gebruikers, bij vervoerders en bij gemeenten?

37. Waarom komen thuiswonende ouderen boven een bepaalde leeftijd (bijvoorbeeld 85+) niet standaard in aanmerking voor Valys-vervoer? Zou dit, in het kader van (ont)regel de zorg, zorgen voor minder administratieve lasten? Kunt u aangeven hoe dit is bij gebruikers, bij vervoerders en bij gemeenten?

Antwoord 36 en 37

De toegang tot het Valysvervoer is afhankelijk van de lokaal bepaalde noodzaak van het hebben van een (specifieke) vervoersvoorziening in verband met een mobiliteitsbeperking. Het is aan gemeenten om hierin lokaal keuzes te maken, keuzes die aansluiten op de lokale omstandigheden, opgaven en mogelijkheden. Daarbij blijft maatwerk het uitgangspunt. Vanuit het perspectief van houdbaarheid van de voorzieningen is het van belang deze met voorrang open te stellen voor hen die daarvan afhankelijk zijn.

38. Welke gemeenten maken uitzonderingen buiten de door hen gestelde algemene voorwaarden met betrekking tot het leerlingenvervoer, waarbij een voorbeeld van de gemeente Leiden is: <https://gemeente.leiden.nl/inwoners-en-ondernemers/jeugd-en-onderwijs/onderwijs/leerlingenvervoer/>

Voorwaarden

- Uw kind volgt onderwijs aan een bijzondere basisschool, een speciale basisschool, een school voor (voortgezet) speciaal

onderwijs of kan door een handicap alleen met aangepast vervoer naar school.

- Uw kind woont minstens 6 kilometer van zijn school vandaan volgens de kortste route van de ANWB-routeplanner. Deze voorwaarde geldt niet voor kinderen die mytyl-tyltylonderwijs volgen of die alleen om medische redenen naar een speciale school gaan. Mytyl-onderwijs is onderwijs voor kinderen met een lichamelijke handicap. Tyltyl-onderwijs is onderwijs voor kinderen met een lichamelijke en geestelijke handicap?

De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het leerlingenvervoer ligt bij de gemeente. Binnen de wet- en regelgeving kunnen gemeenten invulling geven aan de uitvoering van het leerlingenvervoer. Welke gemeenten dit al dan niet doen, is daarom niet bekend.

39. Kan iemand met twee kinderen waarvan één regulier basisonderwijs volgt en de andere bijzonder basisonderwijs volgt, binnen een straal van zes kilometer alsnog in aanmerking komen voor leerlingenvervoer omdat de ouder niet de mogelijkheid heeft beide kinderen op dezelfde tijd op school te brengen?

Nee. De wettelijke grens in het primair onderwijs om aanspraak te kunnen maken op leerlingenvervoer op basis van richting is vanaf 6 kilometer. Dat betekent dat een gemeente bij een afstand binnen die 6 kilometer een aanvraag voor leerlingenvervoer niet hoeft toe te kennen.

Vanaf 6 kilometer kan een leerling in het primair onderwijs recht hebben op leerlingenvervoer indien er geen school van dezelfde richting binnen deze afstandsgrens gevestigd is.

40. Hoe kijkt u aan tegen het verminderen van het aantal loketten bij opdrachtgevers waardoor klanten hun bestelling moeten plaatsen om zorgvervoer op maat te krijgen?

41. Hoe beoordeelt u het fenomeen dat in diverse gemeenten het zorgvervoer inmiddels anders wordt aanbesteed, wat ertoe leidt dat verschillende vormen van vervoer gebundeld worden, regio's gezamenlijk gaan aanbesteden of vervoer en regie van elkaar wordt gescheiden?

Antwoord 40 en 41

In ledereen onderweg staat de reiziger centraal. De vernieuwingsagenda is in overleg met reizigers tot stand gekomen. Eén van de thema's die ook voor reizigers belangrijk is, is het bieden van meer keuzevrijheid en regie op het eigen vervoer. De integratie van vormen van doelgroepenvervoer kan resulteren in meer regie en betere dienstverlening, bijvoorbeeld als reizigers niet met verschillende vervoerders, afhankelijk van het doel van de rit, hoeven te reizen. Zo kan verkoking worden doorbroken. Met ledereen onderweg gaan initiatieven monitoren en samen met reizigers resultaten beoordelen.

42. Klopt het dat bovenstaande ontwikkelingen het voor bedrijven in het Midden- en Kleinbedrijf (MKB) lastig maken om zelfstandig mee te blijven doen?

Of dergelijke bedrijven zelfstandig mee kunnen doen aan de markt zal afhangen van diverse factoren en niet alleen van bovengenoemde ontwikkelingen. De initiatieven waarmee geëxperimenteerd wordt met alternatieven voor traditionele manieren voor het aanbesteden en organiseren van het vervoer kunnen juist kansen bieden voor bedrijven die zich op het terrein van kwaliteit en dienstverlening onderscheiden. Denk bijvoorbeeld aan de gemeente Heerenveen die gebruikers van het Wmo-vervoer zelf hun vervoerder laat kiezen. De gemeente heeft het vervoer gegund aan zeven kwalitatief goedgekeurde taxibedrijven. De gebruikers kunnen op basis van een kilometerbudget (maatwerk per inwoner) een keuze uit één van de gecontracteerde vervoerders maken. Met ledereen onderweg willen we ook

- monitoren welke pilots en initiatieven als goede voorbeelden kunnen worden beschouwd en mogelijk opgeschaald kunnen worden.
43. Wanneer wordt gestart met het traject waarin zal worden verkend wat de mogelijkheden zijn voor het stroomlijnen van gemeentelijke criteria voor het toekennen van vervoersvoorzieningen en het proces van indicering?
De verwachting is dat in de tweede helft van 2019 hieraan gestart wordt.
44. Er zijn «meerdere regio's» waarin meerdere gemeenten het doelgroepenvervoer gezamenlijk aanbesteden, in hoeveel procent van de gemeenten gebeurt dit?
Het CROW heeft in december 2018 een overzicht gepubliceerd van onder meer de vervoergebieden voor het Wmo-vervoer en deelnemende gemeenten. Ook het vervoeraanbod van de gemeenten wordt hierin vermeld. Uit dit overzicht blijkt dat er per 1 december 2018 80 regelingen voor het Wmo-vervoer zijn, verspreid over het land. Voor een overzicht van de vervoergebieden en deelnemende gemeenten verwijs ik u naar de CROW-publicatie: <https://www.crow.nl/publicaties/wmo-vervoerregelingen-per-1-12-2018>
45. Wie zorgt ervoor dat goede voorbeelden zoals in Midden-Brabant en Rotterdam door andere gemeenten en provincies worden overgenomen zodat die gemeenten en provincies de noodzakelijke maatregelen gaan treffen?
Voor de uitrol van de best practice «ov-ambassadeur» stelt de Staatssecretaris van IenW € 1,5 miljoen ter beschikking. De Staatssecretaris van IenW en ik ondersteunen de goede initiatieven op lokaal en regionaal niveau en willen faciliteren dat goede projecten worden opgeschaald naar andere regio's. We richten in dit verband een Inclusive Mobility Lab in als platform waarin partijen bij elkaar kunnen komen, goede voorbeelden kunnen delen en verder brengen. We spelen hierbij een stimulerende en faciliterende rol. Het succes van dit Lab staat of valt met de actieve betrokkenheid van decentrale overheden, vervoerders en reizigers, de partijen met wie dit platform wordt opgericht.
46. Klopt het dat de lage contractprijzen voorkomen dat het combineren van zorgvervoer tot financiële besparingen zal leiden?
Het is me niet bekend dat het combineren van verschillende vormen van vervoer niet tot financiële besparingen zou leiden als gevolg van lage contractprijzen. Uitgangspunt is dat zorgvervoer tegen een reële prijs wordt gecontracteerd.
47. Gegeven het feit dat de huidige contracten met een termijn van twee of drie jaar te kort zijn om te investeren in duurzamer voertuigen, bent u bereid om een minimumcontracttermijn van vijf of zeven jaar voor te schrijven?
De duur van contracten in het doelgroepenvervoer verschilt, maar het is niet correct dat contracten alleen voor een korte duur worden gesloten. Het is niet aan ons om minimum contracttermijnen voor te schrijven. De aanbestedende diensten maken hierin keuzes. In algemene zin onderschrijven wij uiteraard wel het belang van het investeren in duurzame voertuigen en innovatie van voorzieningen in het belang van de reiziger. Daar waar de duur van overeenkomsten dit beperkt zou dit reden moeten zijn voor de aanbestedende dienst om dit zwaar mee te laten wegen.
48. In hoeverre wordt kwaliteit een maatstaf waarop inschrijvingen bij aanbestedingen beoordeeld worden?
Kwaliteit is al een zeer belangrijk maatstaf bij de gunning van contracten. Een aantal van de maatregelen in Iedereen onderweg is erop gericht de kwaliteit en klantvriendelijkheid van het doelgroepenvervoer te bevorderen. Om dit te bereiken gaan we informatie over eisen in bestekken analyseren, goede voorbeelden inventariseren en

delen en verkennen wat de mogelijkheden zijn om een klantenbarometer doelgroepenvervoer te ontwikkelen. Net als de klantenbarometer openbaar vervoer, moet die van het doelgroepenvervoer een effectief instrument zijn om de kwaliteit te meten en te verbeteren, door op termijn de resultaten ook bij de bestekken van het doelgroepenvervoer te betrekken.

49. Volgens de toezegging uit het AO Zorgvervoer op 16 februari 2017 zou er strakke monitoring plaatsvinden op de voortgang van aanbestedingen in het doelgroepenvervoer en de concurrentiegerichte dialoog en daarover zou binnen zes maanden gerapporteerd worden; hoe staat het er nu voor met die monitoring en wat zijn de resultaten gemeten in de tijd vanaf februari 2017

De toezegging had betrekking op een gesprek met de VNG over monitoring van een toen door KNV ontwikkeld modelbestek. Daar zou op in worden gegaan tijdens het in het AO ook toegezegde actieprogramma. Dat actieprogramma heeft zijn beslag gekregen in de u toegezonden Vernieuwingsagenda ledereen onderweg, waarin ook wordt ingegaan op het belang van aanbesteden op kwaliteit en tegen een reële prijs. De nieuwe kostenberekeningstool van het CROW is hiertoe een nieuw instrument dat nog voet aan de grond moet krijgen. Met gemeenten en aanbieders heb ik in een Bestuurlijk Overleg op 24 januari 2019 een aanpak vastgesteld om gemeenten en aanbieders te ondersteunen bij de inkoop in het sociaal domein. De lopende evaluatie van de AMvB reële prijs, die erop ziet dat kwaliteit en continuïteit van diensten worden gewaarborgd, zal ook betrekking hebben op het Wmo-vervoer.

50. Door hoeveel decentrale overheden wordt de CROW tool al gebruikt? Wat zijn hun ervaringen met de tool?

Bij de totstandkoming van de tool heeft het CROW een klankbordgroep opgericht, bestaande uit 5 opdrachtgevende overheden. Inmiddels is de tool door een andere opdrachtgevende overheid aangeschaft. Gebruikers ervaren de tool als een handig hulpmiddel om inzicht te krijgen in de kosten van het kleinschalig vervoer en tot economisch verantwoorde tarieven te komen en daardoor mee te werken aan de continuïteit in vervoer.

51. In sommige regio's wordt openbaar vervoer vervangen door buurtbussen, mensen worden hierdoor volledig afhankelijk van het doelgroepenvervoer, kunt u aangeven wat dit voor gevolgen heeft voor hun eigen bijdrage in de kosten voor het vervoer? Wat heeft dit voor gevolgen voor de hoogte van hun maximale persoonlijk kilometerbudget?

In bepaalde, dunbevolkte gebieden, waar ov met reguliere lijnbussen vaak vrijwel leeg rijden, wordt gezocht naar alternatieven zoals vraagafhankelijk vervoer en buurtbussen. Het betreft in deze gevallen veelal alternatieve vormen van ov. Het gebruik van deze alternatieven heeft dan ook, voor zover bekend, geen gevolgen voor de hoogte van een eventueel persoonlijk kilometerbudget voor doelgroepenvervoer. In het geval dat als gevolg van het wijzigen van het ov-aanbod een grotere behoefte aan doelgroepenvervoer bestaat is geen reden aan te nemen dat de systematiek voor het berekenen van de eigen bijdrage hierdoor wordt aangepast.

52. Welke argumenten zijn er tegen dat de overheid alleen via indicatiestelling bepaalt voor welke rit financiële ondersteuning op zijn plaats is en dat daarna de cliënt zijn keuze maakt voor welke vervoermethode? In bepaalde gemeenten wordt nu al geëxperimenteerd met initiatieven die als doel hebben dat klanten uit meerdere vormen van vervoer kunnen kiezen, bijvoorbeeld Stroomlijn (Drechtssteden). Met ledereen onderweg gaan we soortgelijke pilots en initiatieven monitoren en samen met alle relevante partijen bepalen of deze en zo ja onder welke voorwaarden opgeschaald kunnen worden.

53. Wanneer staat de startbijeenkomst voor het Inclusive Mobility Lab gepland?
We zijn nu, in goed overleg met de betrokken partijen, bezig met de voorbereidingen van de inrichting van het Inclusive Mobility Lab. De verwachting is dat de startbijeenkomst van het Inclusive Mobility Lab in het najaar plaats kan vinden.
54. De maatregelen zijn nu voornamelijk aanbodgericht, op welke wijze is er keuzevrijheid voor klanten?
De bij ervaringsdeskundigen geïnterviewde verbeterpunten hebben centraal gestaan bij het – in samenspraak – ontwerpen van de verbetermaatregelen. In het kader van iedereen onderweg wordt gezien hoe aanbieders van vervoer, afzonderlijk en in onderlinge samenwerking, tot een merkbare verbetering van het vervoer vanuit het perspectief van de klant gezien, kunnen komen.