



De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Ons kenmerk	Inlichtingen bij	Doorkiesnummer	Den Haag
DMO-CB-U-2799641			4 okt. 07
Onderwerp		Bijlage(n)	Uw brief
Valys			

Uw Kamer heeft mij bij brief van 13 september 2007 (kenmerk 07-VWS-B-076) verzocht om een brede algemene reactie op de kwaliteit van de klantenservice en dienstverlening van Valys. Tevens is gevraagd naar het moment waarop een vervolgevaluatie Valys kan worden verwacht. Met deze brief kom ik aan dit verzoek tegemoet.

Kwaliteitseisen in contract Valys

Ouderen en gehandicapten kunnen voor bovenregionale reizen met een sociaal-recreatief karakter gebruik maken van het zogeheten Valys-vervoer. Het contract voor dit vervoer is in 2006 Europees aanbesteed. Zoals mijn voorganger u in de brieven van 28 maart 2006 en 24 mei 2006 heeft laten weten, is bij de heraanbesteding van het Valyscontract uitgegaan van een vergelijkbaar eisenpakket als bij de vorige aanbesteding. Op een aantal punten zijn de kwaliteitseisen die aan de dienstverlening gesteld worden aangescherpt. Dat er veel waarde gehecht wordt aan de kwaliteit van dienstverlening is ook tot uitdrukking gebracht in de weging van de gunningscriteria (30% prijscriteria, 70% kwaliteitscriteria).

Connexxion Taxi Services (hierna genoemd Connexxion) is als beste in voornoemde aanbesteding naar voren gekomen en voert vanaf 1 april 2007 het Valys-vervoer uit. In de overeenkomst die met Connexxion afgesloten is, staat gedetailleerd beschreven waaraan het Valys-vervoer moet voldoen. Zo zijn onder meer afspraken opgenomen over de bereikbaarheid van de klantenservice, de punctualiteit waarmee ritten uitgevoerd moeten worden, de maximale duur van een rit en de eisen die aan voertuigen, chauffeurs en de klachtafhandeling gesteld worden. Connexxion biedt tevens een aantal aanvullende faciliteiten (zie brief van 12 april 2007). Daarnaast zijn in de overeenkomst twee bonus-malusregelingen opgenomen. Met deze regelingen wordt de financiële vergoeding die Connexxion ontvangt gedeeltelijk afhankelijk gesteld van de stiptheid waarmee het vervoer is uitgevoerd, het aantal gegronde klachten en de tevredenheid van pashouders.

Ervaren knelpunten in de uitvoering

Connexxion heeft zich met een maandenlange intensieve voorbereiding ervoor ingespannen het vervoer vanaf de start goed te laten verlopen en eventuele overgangsproblemen tot een minimum te beperken. Niettemin hebben de pashouders en de gebruikersorganisaties klachten geuit over het Valys-vervoer in de afgelopen maanden. De belangrijkste klachten hebben betrekking op:

- De stiptheid waarmee ritten uitgevoerd worden;
- De duur van ritten waarbij er een relatie is met de mate waarin ritten gecombineerd worden;
- De inzet van een juist voertuig.

In totaal heeft Connexxion de afgelopen maanden circa 1300-1800 klachten per maand ontvangen op circa 67.000 ritten (is 2-2,5% van het aantal ritten). Niet alle klachten zijn gegrond. In tabel 1 is weergegeven hoeveel klachten gegrond zijn bevonden.

	april	mei	juni	juli	augustus
Totaal aantal klachten	1326	1802	1563	1288	1283
Gegrond aantal klachten	827	930	917	692	736
% gegrond t.o.v. aantal ritten	1,3%	1,4%	1,4%	1 %	1%

Tabel 1 Aantal gegrond bevonden klachten

Het aantal klachten in de afgelopen maanden heeft mij verontrust. Ik heb daarom in juli aan Connexxion gevraagd om in samenspraak met de gebruikersorganisaties nader onderzoek te doen naar de klachten en maatregelen te treffen. Tweede helft augustus heeft Connexxion mij en de gebruikersorganisaties geïnformeerd over de uitkomsten van dit onderzoek en de maatregelen die zij getroffen heeft. Deze zijn onderstaand weergegeven.

Analyse knelpunten en getroffen maatregelen

Uit de analyse van Connexxion bleek dat met name de uitvoeringskwaliteit van prioritaire ritten (bijvoorbeeld naar een begrafenis of huwelijk) en ritten geboekt op aankomsttijd onvoldoende is geweest. Van het totaal aantal ritten wordt 3 tot 4% als prioritaire rit/rit op aankomsttijd geboekt. Connexxion heeft inmiddels een aantal maatregelen getroffen om de stiptheid waarmee deze ritten uitgevoerd worden te verbeteren. Het gaat daarbij zowel om het tijdstip van ophalen als het tijdstip waarop de pashouder op zijn bestemming arriveert. De Valys-centrale geeft prioritaire ritten nu extra zichtbaar in de boeking en in de vervoersplanningen weer. Tegelijkertijd spant zij zich in om de stiptheid waarmee reguliere ritten aangevangen worden verder te verbeteren en afwijkingen van de stiptheidsnorm tot een minimum te beperken. Dit doet zij ondermeer door de kwaliteit van de rituitvoering wekelijks te bespreken met de individuele vervoerders die voor haar het Valys-vervoer uitvoeren. Hierbij wordt zondig ook de wijze waarop de pashouder is geïnformeerd en bejegend betrokken. Dit is namelijk van groot belang voor de wijze waarop pashouders het reizen met Valys ervaren.

Voor wat betreft de duur van een rit is relevant dat er vanaf april aanmerkelijk meer ritten gecombineerd uitgevoerd worden dan voor 1 april 2007. Contractueel is combinatie van ritten mogelijk binnen de voorwaarde dat de maximale reistijd van een rit (maximaal twee keer de reistijd via de snelste route over de openbare weg) niet overschreden wordt. Een hogere combinatiegraad maakt de kans op overschrijding van de maximale reistijd groter. Ik



heb Connexxion gevraagd vervoerders actief aan te spreken als zij hun vervoersplanning zodanig krap inrichten dat er risico's ontstaan op overschrijding van de voorwaarden die voor het Valys-vervoer gelden. Connexxion heeft toegezegd dit te doen.

De klachten over het voorrijden van een 'verkeerd voertuig' (bijvoorbeeld gewone taxi in plaats van een rolstoeltaxi) hebben twee oorzaken. In de eerste plaats is er een aantal pashouders die onder speciale voorwaarden vervoerd moeten worden (bijv. voorin zitten, solo vervoer). Het heeft enige tijd geduurd voordat deze gegevens volledig in het pashouderbestand van Connexxion verwerkt zijn en bij de rituitvoering meegenomen werden. Sinds medio juli is dit geregeld en wordt de bijzondere indicatie bij elke ritboeking expliciet aan de vervoerder doorgegeven. Daarnaast signaleert Connexxion een toename van het aantal rolstoelritten terwijl de levering van nieuwe rolstoelbussen vertraging ondervindt. Op drukke momenten is het hierdoor soms lastig om voor elke pashouder het gewenste voertuig in te zetten. Connexxion probeert dit op te lossen door enerzijds bij de leveranciers aan te dringen de levertijden van rolstoelbussen terug te brengen en anderzijds vervoerders te ondersteunen bij het maken van een vervoersprognose en de daarbij behorende capaciteit zodat tijdig extra vervoermiddelen besteld kunnen worden.

Er zijn relatief veel klachten gekomen uit de regio's Rotterdam en West-Brabant. Inmiddels heeft Connexxion in deze regio's aanvullend een aantal andere vervoerders gecontracteerd en is er extra personeel aangetrokken.

Tot slot heeft Connexxion de klachtenprocedure aangescherpt. Klachten over de uitgevoerde ritten worden direct voor een reactie voorgelegd aan de vervoerder die de rit uitgevoerd heeft. Connexxion stuurt vervolgens binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht een antwoord op de klacht naar de pashouder. In aanvulling hierop heeft Connexxion een speciale procedure ingesteld als een pashouder een repetitieve klacht heeft. Onderdeel van deze procedure is ondermeer dat Connexxion contact opneemt met de pashouder om de klacht door te nemen en de eerstkomende ritten van deze pashouder extra volgt. Tevens biedt Connexxion aan pashouders de mogelijkheid hun klacht voor te leggen aan de geschillencommissie taxivervoer als zij het niet eens zijn met de wijze waarop Connexxion hun klacht afgehandeld heeft.

Naast de geconstateerde knelpunten heeft Connexxion ervaren dat de beleving van de pashouder niet altijd in overeenstemming is met overeengekomen vervoervoorwaarden. Dit resulteert naast de terechte klachten ook in klachten over ritten die binnen de voorwaarden zijn uitgevoerd, maar in de beleving van de pashouder niet voldoen. Om deze reden blijft Connexxion via de website en de nieuwsbrieven pashouders informeren over de voorwaarden die voor het Valys-vervoer gelden.

Ik heb het vertrouwen dat Connexxion met de getroffen maatregelen de kwaliteit van het Valys-vervoer verder zal verbeteren. Tijdens het overleg eind augustus hebben de gebruikersorganisaties ook positief gereageerd op de maatregelen die Connexxion getroffen heeft. Uiteraard blijf ik de komende tijd de uitvoering van het Valys-vervoer en de ontwikkeling van het aantal klachten nauwlettend volgen. In het reguliere maandelijks overleg dat Connexxion met VWS en de gebruikersorganisaties heeft zal de voortgang van de kwaliteitsverbetering bij Valys nadrukkelijk besproken worden. Zonodig zal ik –binnen de

mogelijkheden die het contract mij biedt- maatregelen nemen indien zou blijken dat er op termijn geen verbetering zichtbaar is.

Evaluatie Valys

Uw Kamer heeft tevens aan mij gevraagd wanneer een vervolgevaluatie Valys kan worden verwacht. In 2005 is de werking van het Valys-systeem geëvalueerd. Jaarlijks wordt gekeken naar de klanttevredenheid van pashouders. Daarnaast ontvang ik maandelijks managementinformatie over bijvoorbeeld het aantal pashouders, het gebruik en de klachten. Aan de hand van deze gegevens volg ik de ontwikkelingen in de kwaliteit en het gebruik van Valys op de voet, ook met het oog op het verwachte toenemend gebruik in 2008 en verdere jaren. In december, wanneer ik de hoogte van de kilometerbudgetten voor 2008 vaststel, zal ik u hierover nader berichten.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

mw. dr. J. Bussemaker