

Vergaderjaar 2008–2009

25 847

Evaluatie Wet voorzieningen gehandicapten

Nr. 80

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 juni 2009

In mijn brief van december 2008 over de vaststelling van de hoogte van de pkb's 2009 (TK 2008–2009, 25 847, nr. 75) heb ik aangegeven dat ik begin van dit jaar uitvoerig onderzoek zou laten doen naar de klanttevredenheid van Valys. Tevens heb ik toegezegd dat ik op verzoek van mevrouw Van Miltenburg hierbij aandacht zou schenken aan de klanttevredenheid van verscheidene groepen pashouders. Door middel van deze brief informeer ik u over de uitkomsten van de gedane onderzoeken en doe ik deze toezeggingen gestand.

Stand van zaken kwaliteit Valys

Stiptheid en aantal klachten

Voor bovenregionale reizen met een sociaal-recreatief karakter kunnen mensen met een mobiliteitsbeperking gebruik maken van het zogeheten Valysvervoer. Maandelijks rapporteert Connexxion over de stiptheid van dit vervoer en het aantal klachten. Het aantal (gegronde) klachten ligt zo rond het door mij nagestreefde maximale percentage van 0,5% van het aantal ritten. Uiteraard is elke klacht er één te veel en dus zet ik mij samen met Connexxion in om het aantal gegronde klachten verder te verlagen.

Tabel 1: Aantal gegronde bevonden klachten (op basis van ritdatum)

	Okt 08	nov	dec	jan	feb	mrt
Totaal aantal klachten	732	649	686	280	419	458
Gegronde aantal klachten	510	435	463	169	265	323
Gegronde tov aantal ritten (%)	0,68	0,58	0,49	0,30	0,43	0,44

Het merendeel van de klachten heeft betrekking op het vervoer en een klein deel betreft de klantenservice. Van de klachten aangaande vervoer wordt circa 65% gegrond verklaard. Deze klachten richten zich met name op de stiptheid en duur van de ritten. Deze aspecten van het vervoer hebben mijn constante aandacht. De stiptheid van Valys lag in het laatste kwartaal van 2008 op 94,30% en het eerste kwartaal van 2009 op 95,48%. Het stiptheidpercentage voor prioritaire ritten (ritten naar uitvaart, huwelijk of station) ligt op bijna 90%. Het verhogen van de stiptheid van prioritaire ritten blijft daarmee een belangrijk aandachtspunt.

Naast klachten over stiptheid en reisduur is er een beperkt aantal klachten over het gebruikte voertuig en het gedrag van de chauffeur. De klachten over de klantenservice gaan over de klachtenafhandeling of over een foutieve boeking.

Klanttevredenheid

Vanzelfsprekend is naast de stiptheid- en klachtencijfers vooral de klanttevredenheid van belang. Mede naar aanleiding van een aantal (niet altijd representatieve) rapporten van cliëntenorganisaties, zoals het «zwartboek» van de CG-raad, ANBO en de FNV-bondgenoten en de enquêtes van de LFB en de VSN, heb ik de afgelopen periode veelvuldig onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid van Valyspashouders. Ook is met de VSN gesproken over de onder haar leden uitgevoerde enquête.

In de uitgevoerde onderzoeken is ruim aandacht besteed aan de achterliggende redenen van de oordelen van specifieke groepen pashouders. In totaal is een viertal onderzoeken uitgevoerd:

- Een jaarlijks representatief klanttevredenheidsonderzoek (november 2008);
- Een verbreding van het jaarlijks representatief klanttevredenheidsonderzoek (januari 2009);
- Een verdiepend klanttevredenheidsonderzoek (juni 2009);
- Een onderzoek onder passieve pashouders (juni 2009).

Jaarlijks representatief klanttevredenheidsonderzoek

Het jaarlijkse representatieve klanttevredenheidsonderzoek, dat gehouden wordt onder 600 pashouders door een onafhankelijk onderzoeksbureau, laat een zeer positieve ontwikkeling zien ten aanzien van de klanttevredenheid van Valys. In 2008 is de klanttevredenheid met een gemiddelde score van 8,03 op een schaal van 1 tot 10 fors verbeterd ten opzichte van 2007 toen een gemiddelde score van 7,1 werd behaald. De klanttevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening, waaronder zaken als stiptheid, reisduur en veiligheid, is toegenomen van een 7,65 naar een 8,35. De grootste verbetering is echter te zien bij de kwaliteit van de klachtenafhandeling. Het oordeel van de pashouders hierover nam toe van een 4,75 naar een 6,64. Toch blijft de kwaliteit van de afhandeling van klachten ook in de toekomst een belangrijk aandachtspunt. Ten slotte is de waardering van pashouders voor zaken als de bejegening van chauffeurs en het landelijk servicenummer met respectievelijk een 8,80 en een 9,38 onverminderd hoog.

Verbreding van het jaarlijks representatief klanttevredenheidsonderzoek

Het verbrede representatieve onderzoek dat begin dit jaar is uitgevoerd had tot doel om – mede op verzoek van mevrouw Van Miltenburg – inzicht te krijgen in de klanttevredenheid van verscheidene groepen pashouders. Om deze reden is het onderzoek verbreed en uitgevoerd onder 1200 pashouders. De klanttevredenheid gemeten in dit onderzoek lag zelfs nog een fractie hoger dan de klanttevredenheid die in november 2008 was

gemeten. Dankzij de grotere steekproef is het echter ook mogelijk om te kijken of er verschillen zijn tussen verscheidene groepen pashouders. De resultaten zijn gedifferentieerd naar geslacht, leeftijd, hoog of standaard pkb, hulpmiddel (geen, klein of groot), toegangspoort (Wmo-vervoersvoorziening, OV-begeleiderskaart of gehandicaptenparkeerkaart) en reisgedrag. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart en/of een groot hulpmiddel iets vaker ontevreden zijn over het op tijd rijden. Ook zijn pashouders met een groot hulpmiddel het vaakst ontevreden over de veiligheid van de ritten. Voor het overige zijn er echter nauwelijks significante verschillen te ontdekken in de oordelen van de verscheidene groepen pashouders.

Verdiepend klanttevredenheidsonderzoek

Om meer inzicht te krijgen in de achterliggende redenen van oordelen van pashouders is er een verdiepend onderzoek uitgevoerd. In dit onderzoek werd wederom aandacht besteed aan specifieke groepen pashouders en aspecten als stiptheid en veiligheid. Ook is een aantal onderwerpen specifiek belicht. Het gaat hier met name om de tevredenheid over de mogelijkheden om bagage mee te nemen en gebruik te maken van zogenaamd ketenvervoer (= vervoer waarbij een deel van het traject wordt afgelegd met het openbaar vervoer). De resultaten van het onderzoek zijn niet noodzakelijk representatief, maar geven wel inzicht in achterliggende redenen. Belangrijkste uitkomsten zijn dat men over het algemeen tevreden is over de chauffeur en de veiligheid van het vervoer, maar dat in enkele gevallen het gebrekkig vastzetten van hulpmiddelen, het gebruik van oude busjes en/of wild en te hard rijden gevoelens van onveiligheid bij de respondenten veroorzaken. Ook is men tevreden over de mogelijkheden om bagage mee te nemen, al is er in bijzondere gevallen – zoals vakanties – behoefte aan meer bagageruimte. Ten slotte laat het onderzoek zien dat de bekendheid van ketenvervoer en ritten met aankomstgarantie nog niet optimaal is. Ook is een deel van de respondenten ontevreden over de uitvoering van het ketenvervoer. Belangrijk onderdeel van het onderzoek is ook dat pashouders uitgenodigd zijn om verbeter-suggesties te doen. Dit heeft verschillende waardevolle suggesties opgeleverd die ik natuurlijk de komende tijd nader zal bekijken.

Onderzoek onder passieve pashouders

Het aantal mensen dat in het bezit is van een Valyspas neemt maandelijks met circa 4 000 toe.

Tabel 2: Aantal pashouders

Aantal pashouders eind	Dec 08	jan	feb	Mrt 09
Totaal aantal pashouders	217 036	221 335	225 237	229 897

Met het aantal pashouders stijgt ook het aantal mensen dat geen gebruik maakt van zijn of haar Valyspas. Om te achterhalen wat de redenen zijn van dit zogenaamde niet-gebruik, is een onderzoek uitgevoerd onder passieve pashouders. Uit dit onderzoek komt naar voren dat ruim 50% van de passieve pashouders nog nooit gebruik gemaakt heeft van Valys. De pashouders die in het verleden wel gebruik hebben gemaakt van Valys zijn over het algemeen (zeer) tevreden over het vervoer. Een groot deel van de pashouders gaf bovendien aan dat ze (wellicht) in de toekomst (weer) gebruik gaat maken van Valys. De belangrijkste verklaringen voor niet-gebruik liggen vooral «buiten» Valys, zijnde dat deze pashouders beschikken over alternatief vervoer of geen reizen (meer) buiten de regio maken.

Conclusie kwaliteit

Zoals uit bovenstaande blijkt, is de kwaliteit en met name de klanttevredenheid van het Valysvervoer in 2008 fors verbeterd. Vanzelfsprekend is dit geen reden voor mij om achterover te leunen, maar juist een aansporing om te blijven streven naar verdere verbetering. Wél voel ik mij door de geconstateerde verbeteringen gesteund in mijn overtuiging dat het met het Valysvervoer de goede kant op gaat. Het huidige contract met Connexxion loopt af op 1 april 2010, maar kan drie keer met een jaar verlengd worden. Het vóór 1 juli a.s. invoeren van één optiejaar verdient, gezien de verbeterde kwaliteit van het Valysvervoer, de voorkeur boven het opnieuw aanbesteden van Valys. Een nieuwe aanbesteding zou bij een eventuele nieuwe uitvoerder van Valys in de beginfase onvermijdelijk gepaard gaan met opstartproblemen. Hoewel deze overgangsproblematiek uiteraard tot een minimum beperkt kan worden, leert de ervaring dat enig kwaliteitsverlies in de beginfase voor de reiziger niet is uit te sluiten. Het voortzetten van het huidige contract beperkt weliswaar de mogelijkheden om grote wijzigingen aan te brengen (zoals een algemene geld-terug-regeling à la de NS), maar de kwaliteit kan ook binnen de huidige contractvoorwaarden verder worden verbeterd. Hierbij denk ik ook aan het invoeren van een beperkte geld-terug-regeling. Dit alles in ogenschouw nemend overtreffen op dit moment de voordelen van het met één jaar verlengen van het huidige Valyscontract die van een nieuwe aanbesteding.

Verbeterpunten Valys-vervoer

Stiptheid en beperkte geld-terug-regeling

Hoewel ik van mening ben dat het met de kwaliteit van het Valysvervoer de goede kant opgaat, blijf ik streven naar verdere kwaliteitsverbetering. Allereerst streef ik naar het verder verbeteren van de stiptheidscijfers, met name van de prioritaire ritten. Het terugdringen van ritten met een excessieve overschrijding van de omrijtijd of ophaalmarge is voor mij een absolute prioriteit. Daarom ben ik de mogelijkheden aan het verkennen om een beperkte geld-terug-regeling in te voeren. Connexxion heeft in dit kader aangegeven dat zij bereid is om geen eigen bijdrage bij de pashouder in rekening te brengen, indien de ophaalmarge met een bepaalde termijn wordt overschreden. De mogelijkheden en de vormgeving van de beperkte geld-terug-regeling zijn nog onderwerp van onderzoek en ik zal u daar na het zomerreces nader over informeren.

Naast de speciale aandacht voor stiptheid van het Valysvervoer richt ik mij de komende tijd ook op een aantal specifieke aspecten van het Valysvervoer, namelijk «liggend» vervoer en ketenvervoer.

Liggend vervoer

Zoals ik u reeds gemeld heb in mijn brief over «liggend» vervoer (TK 2008–2009, 25 847, nr. 77) heb ik in samenwerking met Connexxion een oplossing gezocht voor mensen die (half)liggend met Valys vervoerd moeten worden. Uitgangspunt is dat (half)liggend vervoer mogelijk is, maar dat het Valysvoer uiteraard wel grenzen heeft. Valysvervoer is immers geen ambulancevervoer en heeft geen medische begeleiders «aan boord». Tot nu toe werkt het principe van maatwerk goed en is voor vier personen een maatwerkoplossing gevonden. Op dit moment ben ik nog voor één persoon aan het bekijken of ook hiervoor een oplossing gevonden kan worden.

Ketenvervoer

De pashouder heeft zoals gezegd de mogelijkheid om het Valys-vervoer te combineren met het openbaar vervoer. Hoewel eerder in de nieuwsbrief die naar alle pashouders wordt verstuurd hier aandacht aan besteed is, lijkt de bekendheid van deze vorm van vervoer nog niet optimaal. Ik zal in samenwerking met Connexxion de voordelen van deze vorm van vervoer, zoals het optimaal gebruik van het pkb en de zogeheten aankomstgarantie, nogmaals over het voetlicht brengen. Ook zal ik er op toe zien dat het ketenvervoer (o.a. de assistentieverlening) op juiste wijze door Connexxion wordt uitgevoerd.

Tot slot

Vanzelfsprekend dient vervoer op tijd te zijn en dus zijn stiptheidcijfers van groot belang. Belangrijker vind ik evenwel de klanttevredenheid, omdat dit weerspiegelt wat de klant van het vervoer vindt. Ik ben dan ook blij dat de tevredenheid van de pashouders in 2008 fors is toegenomen. Door samen met Connexxion de door mij aangegeven aandachtspunten op te pakken en de genoemde verbeteringen door te voeren, wil ik deze klanttevredenheid ten minste behouden en zo mogelijk nog verder verbeteren.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M. Bussemaker