

Vergaderjaar 2008–2009

25 847

Evaluatie Wet voorzieningen gehandicapten

Nr. 71

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 1 december 2008

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport¹ heeft op 11 november 2008 overleg gevoerd met staatssecretaris Bussemaker van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over:

- **de brief van de staatssecretaris d.d. 3 november 2008 over de chauffeursdiploma's taxivervoer Valys (25 847, nr. 70).**

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

Voorzitter: Smeets

Griffier: Teunissen

Vragen en opmerkingen uit de commissie

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. De SP-fractie heeft verzocht om een reactie op het bericht dat negen van de tien chauffeurs niet voor 100% voldoen aan de regels die in het bestek zijn gesteld voor het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer. Daarop is uiteindelijk een brief gekomen en heb ik een interpellatie aangevraagd. Omdat ik snel oplossingen wil en omdat ik de staatssecretaris snel wil bevragen, vind ik het goed dat wij nu al bijeen zijn. Mijn belangrijkste vraag is hoe het zit met de controle op kwaliteit. Uit de brief blijkt dat Connexxion niet alle informatie aan het ministerie heeft gegeven over het voldoen aan de in het bestek gestelde diploma-eisen. De staatssecretaris zegt weliswaar dat de situatie niet zo ernstig is als FNV Bondgenoten heeft aangegeven, maar ik vind deze kwestie ernstig genoeg om er toch over te spreken. Ik vraag mij echt af wat wij moeten doen met Connexxion. Het bedrijf geeft blijkbaar niet uit zichzelf aan of het wel voldoet aan het bestek. De staatssecretaris zegt in haar brief dat zij zich daar veel zorgen over maakt, maar tegelijkertijd geeft zij Connexxion de ruimte om met een andere certificering, waaraan geen exameneisen zijn verbonden, verder te gaan. Verder zal zij pas aan het einde van dit jaar bepalen wanneer Connexxion moet voldoen aan de vereisten die worden genoemd in het bestek. Volgens mij moet het bedrijf nu al voldoen aan het bestek, anders hebben wij een groot probleem. Verder zijn er bij de SP-fractie klachten binnengekomen over de klanttevredenheid. Ik verwijs daarvoor naar de berichtgeving over het onderzoek van de Vereniging Spierziekten Nederland (VSN). Hoe kunnen wij de

¹ Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Kant (SP), Snijder-Hazelhoff (VVD), Ferrier (CDA), ondervoorzitter, Joldersma (CDA), Jan de Vries (CDA), Smeets (PvdA), voorzitter, Van Miltenburg (VVD), Schippers (VVD), Smilde (CDA), Koşer Kaya (D66), Willemse-van der Ploeg (CDA), Van der Veen (PvdA), Schermers (CDA), Van Gerven (SP), Wolbert (PvdA), Heerts (PvdA), Zijlstra (VVD), Ouwehand (PvdD), Agema (PVV), Leijten (SP), Bouwmeester (PvdA), Wiegman-van Meppelen Scheppink (ChristenUnie) en Sap (GroenLinks).

Plv. leden: Van der Staaij (SGP), Van Velzen (SP), Neppéus (VVD), Atsma (CDA), Aasted-Madsen-van Stiphout (CDA), Ormel (CDA), Van Dijken (PvdA), Verdonk (Verdonk), Dezentjé Hamming-Bluemink (VVD), Vietsch (CDA), Van der Ham (D66), Uitslag (CDA), Gill'ard (PvdA), Omtzigt (CDA), Langkamp (SP), Vermeij (PvdA), Arib (PvdA), Kamp (VVD), Thieme (PvdD), Bosma (PVV), Luijben (SP), Tichelaar (PvdA), Ortega-Martijn (ChristenUnie), Halsema (GroenLinks) en De Wit (SP).

cijfers over de klanttevredenheid duiden als er uit alle hoeken klachten komen? Zou het niet goed zijn als er een onafhankelijke klachtenafdeling komt? Wij krijgen nu klachten over bijvoorbeeld het opzeggen van een contract voor liggend vervoer, omdat Connexxion daartoe niet verplicht zou zijn, en over het blokkeren van een pas. De staatssecretaris ontvangt de brieven met deze klachten ook. Daar zou nu meteen op moeten worden ingezet.

Heeft de staatssecretaris contact gehad met de branchevereniging die gaat over de nieuwe certificaten. De branchevereniging noemt het ondermijnen van de kwaliteit, omdat het TX-keurmerk niet examineert. Je moet online een cursus volgen, maar daarbij is er geen controle op de kwaliteit. De branchevereniging zegt daarom: niet doen. Hoe reageert de staatssecretaris hierop?

Wat is er waar van het bericht dat Connexxion ontzettend veel onderaanbestedingspakketten terugkrijgt, omdat er een te lage prijs wordt geboden voor de ritten? Is het wel wenselijk dat wij geen zicht hebben op de hoeveelheid ritten die Connexxion doorverkoopt? Als daar wel zicht op is, weet de staatssecretaris dan hoeveel winst Connexxion maakt op het doorverkopen van ritten.

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Voorzitter. De CDA-fractie vindt het teleurstellend dat zij er nu weer mee wordt geconfronteerd dat Connexxion zijn contractuele verplichtingen niet nakomt. De staatssecretaris heeft gelijk dat het bericht van FNV Bondgenoten nuancering behoeft, maar het signaal is duidelijk en terecht. In het contract staat klip-en-klaar welke diploma's verplicht zijn, maar Connexxion houdt zich daar gewoon niet aan en meldt dit niet eens bij het ministerie. Voor ons geldt: afspraak is afspraak. Daaraan kan niet eenzijdig worden getornd. De staatssecretaris heeft wel met spoed onderzoek en overleg gearrangeerd, maar welke maatregelen heeft zij tegen Connexxion genomen naar aanleiding van dit tekortschieten?

Het kan zijn dat het totaalpakket van TX-keurmerk vergelijkbaar is met de drie diploma's die nu zijn vereist, maar de CDA-fractie wil eerst inzicht in de verschillen tussen de CCV-diploma's Sociale vaardigheden en Doelgroepenvervoer en de cursussen die in het TX-keurmerk worden aangeboden.

Hoe kan het zijn dat er een grote ruimte zit tussen de uitkomst van het onderzoek van de VSN en de stand van zaken zoals de staatssecretaris die in haar brief heeft gegeven?

Mevrouw **Leijten** (SP): Vorig jaar bleek de klachtenafhandeling bij Connexxion niet goed te verlopen. Voorts was er geen openheid over de diplomering. Wat vindt de CDA-fractie daarvan? Hoever moeten wij gaan met dat bestek? Wordt het niet tijd dat wij dat bestek openbreken?

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Wij willen graag weten of de staatssecretaris maatregelen heeft genomen. In het contract staat ongetwijfeld welke maatregelen er kunnen worden genomen bij tekortschieten op welke terreinen. Ik wil graag eerst antwoord op die vraag.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Voorzitter. Ik heb kennisgenomen van het onderzoek van de VSN. Hoewel het niet het onderwerp is dat vandaag op de agenda staat, ben ik het wel eens met het punt dat de vereniging voorlegt: wij geven ongelooflijk veel geld uit aan het bovenregionaal vervoer en wij vinden het belangrijk, maar er zijn veel klachten over en er gaat veel mis. Uit het cliëntenonderzoek kwamen misschien ook positieve resultaten, maar wat vindt de staatssecretaris ervan dat veel mensen ernstige klachten hebben over Valys?

Naar aanleiding van de brief die wel op de agenda staat voor deze vergadering, heb ik een aantal vragen. Mijn belangrijkste vraag is wat de

waarde van de aanbesteding is als de staatssecretaris haar eigen aanbestedingsvoorwaarden misschien niet helemaal wil naleven. Nu wil zij die voorwaarden misschien nog wel naleven, maar zij wil zien of de zaken gelijkwaardig zijn. Ik ben benieuwd wat de concurrenten van Connexxion van dit aanbestedingsproces zullen vinden en of er niet een groot gevaar is dat andere vervoersbedrijven aan de staatssecretaris zullen vragen om het contract open te breken. Er moet wel sprake zijn van een enigszins gelijk speelveld. Ik heb daar ernstige twijfels over. De VVD-fractie is tegenstander van onderaanbesteding. Zij is ervan geschrokken dat Connexxion, de hoofdaannemer, blijkbaar de enige is die door de Inspectie Verkeer en Waterstaat wordt gecontroleerd. Het grootste deel van de ritten wordt echter uitgevoerd in onderaanbesteding. Connexxion voert daarbij zelf de controle uit. Controleert de Inspectie Verkeer en Waterstaat ook bij de onderaannemers? Moet er niet eens paal en perk worden gesteld aan deze onderaannemingspraktijken? Ik stel deze laatste vraag, omdat ik het idee heb dat wij onze controlerende taak nauwelijks meer fatsoenlijk kunnen uitvoeren.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Voorzitter. Wij willen geen diploma-fetisjisten zijn, maar dat was ook niet de reden waarom wij in het bestek een lijstje hadden opgemaakt waaraan bedrijven die inschreven, moesten voldoen. De diplomavereisten hadden wel alles te maken met de kwaliteit van de chauffeurs die wij wilden borgen. Het gaat daarbij om hun eigen veiligheid, en zeker ook om de veiligheid van de mensen die zij vervoeren. Dan is een kwaliteitslijst met daarnaast een controlebaar kader wel prettig.

In het vorige reguliere Valysdebat hebben wij gevraagd om een no-cure-no-paysysteem: als een rit buiten alle marges valt, zou de klant niet hoeven te betalen en zou hij zijn kilometers ook niet kwijt zijn. De VSN geeft dat ook als voorbeeld. In dat debat was dat niet bespreekbaar, omdat het contract niet kon worden opgebroken. Ik begrijp dat: je hebt een afspraak en die geldt voor de periode waarvoor die afspraak is gemaakt. Nu stel ik echter vast dat van de twee contractpartners één contractpartner zich absoluut niet aan de afspraak heeft gehouden. Ik vraag mij af hoe het zit met een binding over en weer.

Ik stel nu vast dat Connexxion niet voldeed aan de afspraken zoals die binnen het bestek zijn gemaakt. Ik vind dat heel erg treurig. Wie had volgens de staatssecretaris de uitvoering moeten controleren? Was dit een verantwoordelijkheid van de staatssecretaris of ligt deze verantwoordelijkheid ergens anders? Hoe vaak moet er worden gecontroleerd? Als er met onderaanbesteding wordt gewerkt, kun je te maken hebben met wisselende aanbieders, maar heb je zeker te maken met wisselende chauffeurs. Het ging ons niet om het systeem, maar wel om de veiligheid van de rit en om de veiligheid van de vervoerde cliënt. Connexxion blijft nu blijkbaar in gebreke met betrekking tot de gemaakte afspraken. Is het dan niet logisch dat Connexxion moet opdraaien voor de kosten van de controles?

Antwoord van de staatssecretaris

Staatssecretaris **Bussemaker**: Voorzitter. Ik begrijp dat de leden ongerust zijn over de kwaliteit van de dienstverlening van Connexxion, met name over het feit dat de chauffeurs niet voldoen aan de diplomavereisten. Tegen mevrouw Leijten zeg ik dat het ernstig is dat Connexxion ons bepaalde informatie niet heeft gegeven die het bedrijf had moeten geven. Het beeld moet echter wel worden genuanceerd. Het is niet zo dat slechts 10% van de chauffeurs de juiste opleiding heeft. Alle chauffeurs die voor Valys rijden, hebben minimaal het wettelijk verplichte CCV-Chauffeursdiploma Taxi, zoals is voorgeschreven in het Besluit personenvervoer 2000. Natuurlijk moeten de chauffeurs op zijn minst dit wette-

lijk verplichte diploma bezitten. Zoals mevrouw Leijten terecht heeft opgemerkt, gaan de diplomavereisten in het Valyscontract verder dan de wettelijke eisen die uit het Besluit personenvervoer voortvloeien. In het Valyscontract wordt van de chauffeurs geëist dat zij de CCV-diploma's Sociale Vaardigheden en Doelgroepenvervoer hebben gehaald. Ik heb aan de Kamer geschreven dat 41% van de chauffeurs over het diploma Sociale Vaardigheden beschikt en 32% over het diploma Doelgroepenvervoer. Daarmee voldoet Connexxion inderdaad nog niet naar de letter aan de overeenkomst. Het is ernstig dat Connexxion heeft verzuimd om dit te melden. Het zal daarop worden aangesproken. Ik heb Connexxion te kennen gegeven dat ik verwacht dat het zich aan de letter van de overeenkomst zal houden, dus niet alleen aan de geest ervan.

Ik zeg er wel bij dat ik dit vooralsnog van Connexxion verwacht. Connexxion heeft namelijk aangegeven dat ongeveer 85% van het totale vervoer verzorgd wordt door vervoerders die in het bezit zijn van het TX-keurmerk. De vraag waar het nu om draait, is of het TX-keurmerk een adequaat alternatief is voor de CCV-diploma's Sociale Vaardigheden en Doelgroepenvervoer. Oorspronkelijk stelde TX-keurmerk beide aanvullende diploma's verplicht. In de loop van de tijd is daarin echter het een en ander veranderd. Dit is gebeurd nadat VWS met Connexxion dat contract had gesloten. De diploma's Sociale Vaardigheden en Doelgroepenvervoer uit het contract zijn geen onderdeel meer van het TX-keurmerk. Connexxion heeft echter aangegeven dat de eisen die in het TX-keurmerk worden gesteld, vergelijkbaar zijn met die in het Valyscontract. Je kunt zeggen dat de vervoerder het formeel had moeten melden toen hij het anders had willen doen. Dat heeft Connexxion verzuimd en dat is ernstig. Connexxion geeft echter aan dat alle chauffeurs van de onderaannemers met een TX-keurmerk een opleiding hebben gevolgd die vergelijkbaar is met de CCV-opleidingen Sociale Vaardigheden en Doelgroepenvervoer. Zij hebben echter nog geen examens afgelegd. Ik ga nu onderzoeken of het TX-keurmerk niet minstens gelijkwaardig is aan de eisen die wij eerder hebben gesteld. Daar ligt namelijk de crux. Mevrouw Van Dijken zei al dat wij niet toe moeten naar diplomafetisjisme. Wij moeten voorkomen dat bepaalde eisen dubbel worden gesteld. Wel moeten wij de zekerheid hebben dat chauffeurs in het Valysvervoer adequate diploma's hebben. Sterker nog, ik wil niet alleen dat zij adequaat zijn opgeleid, ik wil ook dat zij adequaat handelen. Een diploma alleen wil nog niet zeggen dat iemand geschikt is voor het verzorgen van doelgroepenvervoer. Op basis van de uitkomst van dat onderzoek zal ik de Kamer zo spoedig mogelijk informeren. Ik weet nog niet hoe lang het onderzoek zal duren, maar ik ben bereid om deze informatie zo spoedig mogelijk schriftelijk te geven.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik vind dit eigenlijk onbestaanbaar. Het gaat namelijk om afspraken die in de loop van de contractperiode eenzijdig, zonder overleg, worden veranderd. Er wordt een ander keurmerk ingevoerd. Het Sociaal Fonds Taxi zegt dat TX-keurmerk met niet gedefinieerde interne cursussen komt waarover niet wordt geëxamineerd. Dat levert een totaal andere kwaliteitsborging op dan door de branche ontwikkelde en door de CCV geëxamineerde opleidingen. Ik vind dat ernstig. De staatssecretaris zegt dat zij dit nu gaat onderzoeken. Ik vind dat dit niet kan. Wij hebben meerdere malen om een niet-goed-geld-terugregeling gevraagd. Als antwoord hebben wij toen gekregen dat dit niet kan, omdat er een bestek ligt en omdat er gaandeweg de rit geen afspraken kunnen worden gewijzigd. Waarom kan Connexxion dat dan wel? Ik vind dat heel principieel.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Om die reden moet ik uitzoeken of Connexxion zich alleen formeel, of ook materieel houdt aan de afspraken die bij het sluiten van het contract zijn gemaakt. Mevrouw Leijten weet dit al, maar ik vind dat ik dit zorgvuldig moet uitzoeken. Ik vind dat daar niet veel tijd overheen moet gaan, maar ik vind wel dat ik moet weten of dat

TX-keurmerk niet minstens gelijkwaardig is. In theorie zou het namelijk best wel eens een scherper diploma kunnen zijn. Mevrouw Leijten twijfelt daaraan. Dat is haar goed recht. Ik vraag haar om mij de mogelijkheid te geven om hierover te oordelen op grond van de feiten. Als ik het dan met haar eens ben, ben ik dat met overtuiging.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Wie laat de staatssecretaris dit onderzoek doen? Connexxion komt uit dit dossier niet naar voren als de partij die tijdig en ruimhartig zelf het falen op tafel heeft gelegd. Als je onderzoek wilt doen naar die gelijkwaardigheid, moet je dat door deskundigen laten doen.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik denk er nu aan om dit onderzoek door het CBR te laten doen. Het CBR heeft ervaring met exameneisen in het wegvervoer. Het kan daar objectief over oordelen.

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Hoe gaat de staatssecretaris met Connexxion om in het kader van het principe «afpraak is afspraak»? Wij hebben een contract. Daarin is afgesproken wat er moet gebeuren. Eerst moet er dus worden gekeken of de mensen zich aan de afspraak houden. Wij kunnen toch niet praten over de vraag of het intussen anders kan? Afspraak is afspraak! Zolang er niet anders wordt beslist, moet Connexxion zich gewoon aan de afspraak houden. Wat heeft de staatssecretaris met dit bedrijf gedaan? Wordt Connexxion beboet? Het bedrijf heeft zich niet aan de afspraken gehouden en daarvan geen melding gedaan.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Het kan niet zo zijn dat één partij eenzijdig een contract niet naleeft. Connexxion had dit moeten melden, ook al gaat het om een formele wijziging. Ik zal Connexxion daar ernstig op aanspreken. Ik kan vervolgens van Connexxion eisen dat het op korte termijn aan de eisen voldoet. Als blijkt dat Connexxion niet aan de eisen voldoet of als blijkt dat het TX-keurmerk onvoldoende vergelijkbaar is met de vereisten voor de CCV-diploma's Sociale Vaardigheden Taxi en Doelgroepenvervoer, kan ik uiteindelijk overgaan tot opschorting van betaling. Ik kan dit als Connexxion ernstig tekortschiet. Ook in het contract heb je een gefaseerde opbouw. Je zegt niet bij het minste of geringste: sorry, wij sturen u naar huis. In een normaal contract heb je een aantal waarborgen waarbij je stap voor stap opbouwt wat er moet gebeuren. Bij de eerste stap is aangegeven dat het op deze manier niet goed gaat. Bij de tweede stap kan worden geëist dat men binnen een bepaalde termijn aan de eisen voldoet. Bij de derde stap kan men de betaling opschorten. In het uiterste geval kan de overeenkomst onder bepaalde voorwaarden worden ontbonden. Maar als ik dat zou doen, moet ik, alleen al uit een juridisch oogpunt, alle feiten op orde hebben. Ik moet dan ook de aanbieder de kans geven om het vervoer te verbeteren. Anders mag ik dat niet doen. Daarnaast moet ik ook aan de cliënt denken. Ik weet niet of hij er veel wijzer van wordt als ik van vandaag op morgen het contract met Connexxion verbreek.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Wat is de waarde van een bestek als je daarin expliciet om bepaalde diploma's vraagt waarvan iedereen de waarde kent, zonder dat daar achteraf dus onderzoek naar moet worden gedaan? Volgens mij staat er niet in het bestek: het CCV-diploma of een daaraan gelijkwaardig diploma; het moet echt om een CCV-diploma gaan. Connexxion houdt zich daar niet aan. Tot overmaat van ramp laat de staatssecretaris als benadeelde partij vervolgens een onderzoek doen naar de gelijkwaardigheid van die diploma's. Op zijn minst hoop ik dat Connexxion daarvoor de rekening zal betalen.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Indien mogelijk zal het onderzoek worden gedaan door het CBR. Afhankelijk van onder meer de uitkomst ervan moet worden gezien wie het moet betalen. Het is niet uitgesloten dat dit onderzoek door Connexxion zal worden betaald. Ik wil de Kamer daarover graag informeren, maar ik vind wel dat ik dat zorgvuldig moet doen. Ik snap dat de Kamer verontwaardigd is over de gang van zaken. Ik was namelijk zelf ook verontwaardigd toen ik hierover hoorde. Maar ik vind wel dat ik mijn oordeel moet geven op grond van feiten. Het is vervelend dat ik eerst moet uitzoeken wat precies de feiten zijn, maar ook dat moet volgens het contract dat met Connexxion is gesloten.

Verschillende leden hebben gevraagd naar de naleving van het contract en naar de manier waarop wij toezien op de kwaliteit van Valys. Zij hebben die vragen mede gesteld naar aanleiding van het bericht van de VSN. In mijn brief van 16 oktober heb ik de Kamer al gemeld dat ik van mening ben dat de kwaliteit van het Valysvervoer sterk verbeterd is. Het aantal gegronde klachten is gedaald van 0,9 in oktober 2008 naar minder dan 0,5. Dat is belangrijk, omdat wij niet naar een situatie willen waarin sprake is van meer klachten. Ook een verandering kan meer klachten met zich meebrengen. Op basis van maandelijkse rapportages volgen wij de kwaliteit van het Valysvervoer op de voet. Wij doen dat vooral aan de hand van gesprekken met Connexxion, waarbij wij de knelpunten door-nemen, onder meer op basis van veelvoorkomende klachten. Het gaat daarbij vooral om klachten van cliënten. Dat is eigenlijk het belangrijkste aangrijpingspunt om daarnaar te kijken. Ieder jaar wordt er in het najaar een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In dat onderzoek wordt altijd de klantbeleving van de chauffeur meegenomen. Daarbij kan men denken aan het gedrag, de routekennis en de veiligheid van de klant bij de chauffeur. Als onderdeel van de overeenkomst heeft Connexxion zelfstandig ook een mogelijkheid om een mysteryguestaankproef uit te voeren. Ik zal bij Connexxion nagaan hoe vaak dit gebeurt. Ik wil nu aanvullend onderzoek gaan doen. Binnenkort wil ik een extra onderzoek laten doen naar de beleving van gebruikers. Ik wil dat laten doen in aanvulling op het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek dat wij al doen. In de eerste plaats gaat het om de formele eis. Maar in de tweede plaats gaat het erom dat men in de praktijk handelt naar wat men heeft geleerd voor de aanvullende diploma's. Het is niet de bedoeling dat men alleen een diploma haalt en dat de daarvoor opgedane kennis vervolgens in korte tijd weer wegzakt. Daarom willen wij in dat aanvullende onderzoek dieper ingaan op de feitelijke ervaringen van cliënten. Wij willen dan ook dieper ingaan op de sociale vaardigheden van de chauffeurs. Wij zullen dus geen oordeel geven op grond van diploma's, maar aan de hand van het feitelijk handelen en van feitelijke ervaringen van gebruikers. Wij willen dit om te bezien of de afspraken die op papier worden gemaakt, in de praktijk zo worden beleefd.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Ik heb een technische vraag aan de staatssecretaris. Wil zij daarbij gebruikmaken van de klachten die bekend zijn bij Connexxion of gaat zij daarbij blind langs gebruikers?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Wij gaan vooral steekproefsgewijs te werk. Wij kijken dus niet alleen naar de klachten. Deze kunnen erbij worden betrokken om te bekijken waaraan extra aandacht moet worden besteed, maar ik wil nu even verder gaan dan de klachten.

Mevrouw Willemse en mevrouw Leijten hebben om een reactie gevraagd op het onderzoek van de VSN. Ik heb pas gisteravond op de site van de VSN kennis kunnen nemen van haar persbericht. Uit de enquête die de VSN heeft gehouden komt inderdaad een beeld naar voren waaruit blijkt dat de kwaliteit van Valys onder de maat is. Problemen die worden genoemd zijn te lange reistijden, te laat arriveren en het combineren van vervoer. Dat is ernstig. Het is daarom een extra reden om een eigen

onderzoek aan de hand van steekproeven te gaan doen. Ik vind dat iedere klacht er een te veel is. Het aantal klachten is echter wel gedaald. Dit aantal moet ook worden afgezet tegen het totale aantal ritten. Het is dus belangrijk om in percentages te blijven denken, hoewel ik beseft dat het voor iemand met ernstige problemen of voor iemand die een prioritaire rit aflegt en ergens te laat komt, buitengewoon pijnlijk is. De klacht van de VSN richt zich met name op het combinatievervoer. Ik beschouw het combineren van vervoer als een belangrijke pijler van het Valysvervoer. Ik neem het signaal dan ook zeer serieus. Ik zal de VSN op korte termijn uitnodigen voor een gesprek om te vragen wat haar klachten zijn en wat de achtergronden van daarvan zijn. Indien nodig kunnen wij deze antwoorden vervolgens meenemen in het onderzoek.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Misschien kan er in het aanvullend onderzoek vooral op de doelgroepen worden gelet. Het lijkt er namelijk op dat bepaalde doelgroepen veel meer last hebben van de geboden kwaliteit. Veel gebruikers zijn ouderen, die vaak een heel ander reisgedrag hebben dan jonge mensen. Dat zie je terug in het onderzoek van de VSN.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dat zeg ik heel graag toe. Als mevrouw Van Miltenburg wil dat er aan specifieke doelgroepen aandacht wordt geschonken in het onderzoek, dan hoor ik dat graag.

Mevrouw **Leijten** (SP): Naast het tegen heug en meug reizen waarop de VSN heeft gewezen, schrik ik ook van berichten dat mensen niet meer liggend vervoerd worden. Als deze mensen daarover een brief schrijven, krijgen zij van een ambtenaar van VWS het bericht dat Connexxion dit vervoer niet meer hoeft aan te bieden. Ik zou willen dat dit wordt meegenomen in het onderzoek. Als je ligt doordat je een dwarslaesie hebt, maar wel wilt deelnemen aan de samenleving, vind ik dat je gewoon gebruik moet kunnen maken van de diensten van Connexxion.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dan krijgen wij een ingewikkelde discussie. Wij zouden eerder een ander debat hebben gehad over een brief die door vier bewindspersonen is ondertekend. Het lijkt mij niet wenselijk dat ik alsnog vragen ga beantwoorden over thema's van mijn collega's. Mevrouw Leijten vroeg naar de klachten, de klanttevredenheid en de klachtenafhandeling. De klachten worden primair beantwoord door de vervoerder. In dit geval is dat Connexxion. Als een cliënt ontevreden is over deze klachtenafhandeling, kan hij naar een onafhankelijke geschillencommissie Taxi. De vorige keer hebben wij het er in het debat over gehad dat de mogelijkheden om klachten te melden zijn verbeterd. Men kan altijd een klacht indienen bij Connexxion. Connexxion legt de klacht voor aan de vervoerder. Het stuurt de pashouder binnen vijftien werkdagen een antwoord op de klacht. Als de pashouder het niet eens is met de wijze waarop Connexxion de klacht heeft ingediend, kan hij naar de onafhankelijke geschillencommissie. Mevrouw Van Miltenburg vroeg of ik zicht heb op het doorverkopen van ritten in onderaannemerschap. Het probleem is dat het doorverkopen, dus het onderaannemerschap, echt noodzakelijk is om een landelijk dekkend netwerk te kunnen aanbieden. Als wij niet met onderaannemerschap zouden werken, zouden wij geen landelijk dekkend netwerk van ritten hebben.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Dan zou ik graag een reactie willen van de staatssecretaris over de mogelijkheid om in de toekomst regionaal aan te besteden. Mijn vraag ging er specifiek over wie de kwaliteit van de onderaanbesteding beoordeelt. Uit de brief begrijp ik dat Connexxion dat zelf doet. Dat zou ik een zeer kwalijke zaak vinden.

Staatssecretaris **Bussemaker**: De mogelijkheid om regionaal aan te besteden, zou volgens mij moeten worden betrokken bij een nieuwe aanbesteding. Overigens zie ik daarin niet meteen alleen maar voordelen. Ik zou deze mogelijkheid goed uitgezocht willen hebben. Je moet dan namelijk de verantwoordelijkheid veel meer decentraal neerleggen. Gebruikers die problemen hebben, moeten hun klachten dan dus decentraal neerleggen. Dat kan dan niet meer bij Connexxion. Mevrouw Leijten vroeg naar de nieuwe certificatie van de branche-organisaties en het ondermijnen van de kwaliteit. Ik betrek dit bij het onderzoeken van de vergelijkbaarheid van de CCV-opleidingen die zijn genoemd in het contract en het TX-keurmerk.

Mevrouw **Leijten** (SP): Is die doorverkoop openbaar? Aan wie wordt er doorverkocht? Hoeveel procent wordt er doorverkocht? Kunnen wij zien hoeveel winst Connexxion daarop maakt? Wat is er waar van het bericht dat Connexxion inmiddels veel pakketten terugkrijgt, omdat de aanbieders zeggen dat zij een te lage prijs krijgen voor de ritten?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik zou even moeten nagaan welke informatie daarvan openbaar is en welke informatie daarvan openbaar kan worden gemaakt. Ik stel daarom voor om deze vragen schriftelijk te beantwoorden. Ik kan deze antwoorden meesturen als ik de Kamer informeer over het onderzoek.

Verder is gevraagd of het met die verbeteringen mogelijk is dat alle chauffeurs uiteindelijk aan de diploma-eisen voldoen. Connexxion zegt dat alle chauffeurs van de onderaannemers met een TX-keurmerk, de vergelijkbare opleidingen voor doelgroepenvervoer en sociale vaardigheden hebben gevolgd. Zij hebben echter niet allemaal het diploma. Connexxion geeft aan dat de chauffeurs over een halfjaar aan al die diploma-eisen kunnen voldoen. Daarvoor zal er een examen komen. Wanneer deze examens zullen worden gehouden, is medeafhankelijk van de capaciteit van het CBR, waar de examens moeten worden afgenomen.

In hoeverre wij de contractbepalingen zullen aanhouden tegenover Connexxion is afhankelijk van het onafhankelijk onderzoek dat nog moet plaatsvinden. Op basis daarvan neem ik een besluit. Als ik de resultaten van dat onderzoek heb, kan ik bekijken wat de volgende stappen zijn. Ik kan dan bezien hoe ik Connexxion kan aanspreken als het bedrijf zich niet aan de afspraken houdt. Wij hebben al een gesprek gehad met Connexxion en geëist dat de situatie zal verbeteren. Als de situatie zeer ernstig zou zijn, kan worden gedacht aan opschorting of opzegging van het contract. Het is niet zo dat als een van beide partijen zich niet aan het contract houdt, de andere partij dan vanzelfsprekend altijd nieuwe eisen kan stellen. Mevrouw Van Dijken vroeg dit en suggereerde de mogelijkheid van no cure no pay.

Mevrouw Van Miltenburg vroeg wie zich bezighoudt met de inspectie van de onderaannemers. Dat is de Inspectie Verkeer en Waterstaat. De inspecteur ziet toe op de naleving van de Wet personenvervoer 2000.

Connexxion heeft als opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het contract. Het bedrijf heeft deze verantwoordelijkheid ook ten opzichte van de onderaannemers. Wij controleren op basis van de rapportages, die vooral gaan over de cliëntervaringen.

Nadere gedachtewisseling

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Ik heb niet het idee dat wij in deze vergadering tot oplossingen komen. Wij worden afgescheept met een onderzoek. Uit ervaring weet ik dat onderzoeken telkens vooruit worden geschoven. Ik wil weten wanneer dat onderzoek wordt gehouden. De staatssecretaris zegt in antwoord op een vraag van mij dat formeel niet voldoen iets anders is dan materieel niet voldoen. Materieel wordt er niet

voldaan aan de diploma-eisen, wat de staatssecretaris ook zegt. Het aantal chauffeurs dat niet aan de diplomavereisten voldoet, is misschien niet zo hoog als het cijfer dat FNV Bondgenoten naar buiten heeft gebracht, maar het is nog altijd zo dat 40% en 30% van de chauffeurs bepaalde diploma's niet heeft. Dat stemt tot zorgen, want het gaat hierbij om kwaliteit. Ik heb niet om opschorting gevraagd, maar ik vraag wel om iets anders. De SP-fractie is volledig klaar met Connexxion op dit dossier. Vorig jaar ging het verkeerd met de klachten. Nu gaat het verkeerd met de diploma's. Waarom besluiten wij niet tot een nieuwe aanbesteding? Wij zouden dit in de zomer kunnen regelen. Tot die tijd zouden wij met cliënten- en patiëntenorganisaties goed kunnen overleggen en zouden wij kunnen bekijken welke diploma-eisen haalbaar zijn en wat wij nodig vinden. Wij moeten ons afvragen of wij voor één landelijke aanbesteding moeten kiezen of voor een netwerk van regionale taxibedrijven. Wij zijn het eens met de VVD-fractie dat als je voor onderaanbesteding kiest, je geen grip meer hebt op de zaak. Er wordt winst over gemaakt en het wordt ondoorzichtig. Wij krijgen e-mails van mensen die klagen. Ik wil dat dit afgelopen is de komende zomer. Ik wil dat deze mensen goed vervoer hebben, zoals wij dat allemaal willen. Wij betalen er een hoge prijs voor.

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Mevrouw Leijten laat nadrukkelijk de mogelijkheid open om tot regionale aanbesteding over te gaan. Als daarvoor zou worden gekozen, dan moeten wij het er in de Kamer niet meer over hebben. Als er regionaal wordt aanbesteed, dan gebeurt dit door een regionale autoriteit. Dan bestaat de kans dat er in alle regio's afwijkende bestekken worden gemaakt, maar wij zijn daar niet voor verantwoordelijk. Het is van tweeën één. Mevrouw Leijten moet wel kiezen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik heb gezegd dat ik het komende halfjaar graag zou willen gebruiken om de mogelijkheid van een landelijk netwerk van regionale taxibedrijven te onderzoeken. Je kunt ook meerdere contracten hebben. Je kunt dan ook concluderen dat het in bepaalde regio's wel goed gaat en in andere niet. Het gaat immers wel over de bovenregionale situatie. Nu zien wij helemaal niets. Wij weten niet eens hoeveel ritten Connexxion van Valys doorverkoopt en welke winst het bedrijf daarop maakt. De staatssecretaris heeft niet eens paraat hoeveel ritten er geweigerd worden, wellicht juist door de bedrijven waar de diploma-eisen wel op orde zijn. Het stemt mij heel zorgelijk. Ik zou het liefst de plekken kunnen aanwijzen waar het fout gaat, zonder dat de staatssecretaris regelmatig in de Kamer als woordvoerder van Connexxion moet optreden. Zij kan dan beter een keuze maken om bijvoorbeeld wel met aanbieder A zaken te doen en niet met aanbieder B. Bij Connexxion hebben wij daarop totaal geen zicht.

Mevrouw **Willemse-van der Ploeg** (CDA): Voorzitter. De CDA-fractie heeft al eerder gevraagd hoe het zit met de onderaanbesteding. Wordt de onderaannemer wel voldoende in staat gesteld om een product te leveren van de gevraagd kwaliteit. Het gaat daarbij om de vraag of hij wel voldoende financiële middelen krijgt. Ik steun van harte het verzoek om hierin inzicht te krijgen. Voorts wil ik dat de staatssecretaris de afspraken die zij heeft gemaakt, strikt in de tijd vastlegt: gesprek, eisen dat de dienstverlening verbetert, en vervolgens opschorting, als het nodig is. Wij moeten voorkomen dat een en ander verloopt zonder dat wij er zicht op hebben. Connexxion moet nu voldoen aan de eisen in het contract. Het contract ligt er immers. Op zeer korte termijn moet worden onderzocht of de eisen van het TX-keurmerk kwalitatief dezelfde zijn als de eisen die in het contract worden genoemd. De staatssecretaris zegt toe dat zij de VSN uitnodigt en dat zij de gegevens van deze vereniging betreft bij haar nadere onderzoek. Ongetwijfeld zijn er nog meer cliëntenorganisaties die ook onderzoek doen. Ik vraag de staatssecretaris om de informatie van

deze cliëntenorganisaties bij haar onderzoek te betrekken, zodat wij draagvlak hebben bij de doelgroepen als wij tot iets komen.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor haar toezegging om in het onderzoek ook naar doelgroepen te kijken. Na de vergadering zal ik haar een paar suggesties doen. Ik was aanvankelijk enthousiast over het feit dat de staatssecretaris daar het CBR naar wilt laten kijken, totdat zij en passant meldde dat het CBR ook de examens afneemt voor het TX-keurmerk. Ik vind het raar dat het CBR moet vaststellen of het TX-keurmerk en de CCV-diploma's gelijkwaardig zijn. Ik vind dat dit niet kan; een andere organisatie moet dat onderzoek gaan doen. Volgens de staatssecretaris kan er niet regionaal worden aanbesteed in een landelijk systeem. Ik verbaas mij daarover. In de AWBZ doen wij het volgens mij altijd. Maar als dat niet kan, kan de staatssecretaris dan onderzoeken of het bovenregionale vervoer misschien op een andere manier kan worden georganiseerd dan landelijk? Kan de staatssecretaris dit onderzoeken voordat het huidige contract met Connexxion afloopt? En passant vraag ik wanneer dit afloopt. Het gewone openbaar vervoer wordt tenslotte ook via de provincie georganiseerd. Wat maakt dit zo bijzonder dat wij het landelijk moeten organiseren?

Mevrouw **Van Dijken** (PvdA): Voorzitter. Uit ervaring kan ik meedelen dat het vroeger anders was. Voordat Traxx er was, verzorgde de gemeente Groningen het eigen regionaal vervoer voor de eigen Wvg-klanten. De gemeente was heel verdrietig toen het landelijk moest worden geregeld, en de gebruikers waren nog veel verdrietiger. Het kan dus wel degelijk regionaal worden geregeld, maar er moet wel een keuze worden gemaakt. Je kunt voor een landelijke aanbesteding kiezen. Dan heb je een landelijk dekkend systeem, waarvoor je ook verantwoordelijk bent. Als je kiest voor regionale aanbesteding, dan houden wij op om het hierover te hebben. Dan ligt de verantwoordelijkheid ergens anders. Ik denk dat het zo hoort. De verantwoordelijkheid staat dan wel heel dicht bij de uitvoering. Met collega Van Miltenburg heb ik mij verbaasd over het voorstel van de staatssecretaris om het onderzoek door het CBR te laten doen. Dat wordt lastig. Als zij de kwaliteit van opleidingen wil laten controleren door de organisatie die de concurrerende opleiding aanbiedt, dan lijkt mij dat lastig.

Met dank aan de FNV en het zwartboek zijn wij op dit punt gekomen. Als je afspraken maakt in de aanbesteding en tot zaken komt, zou ik mij kunnen voorstellen dat daarin ook een regulier moment voor controle is opgenomen. Wanneer had dat moment er moeten zijn? Hoe had de staatssecretaris dit zelf kunnen ontdekken? Wie had die controle moeten doen? Hoe vaak moet die controle worden herhaald om wisselende uitvoering te dekken?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Voorzitter. Mevrouw Leijten heeft gevraagd wanneer het onderzoek er komt. Dit komt er uiterlijk begin volgend jaar. Met haar ben ik van mening dat hierover snel duidelijkheid moet komen. Ik kan haar niet beloven dat het onderzoek er eerder komt. Wel kan ik haar beloven dat ik in een decemberbrief zal terugkomen op de stand van zaken en op de vraag over de winst van de oderaannemers en het zicht daarop.

Mevrouw Leijten wil dat er een nieuwe aanbesteding komt. Zij vraagt of wij daarbij dan ook cliëntenorganisaties kunnen betrekken. Wij doen dat vanzelfsprekend. Wij doen nu ook onderzoek met cliënten en wij hebben regelmatig gesprekken met cliëntenorganisaties. Een nieuwe aanbesteding betekent echter niet dat de kwaliteit vanzelf beter is. Ook daarbij moet er kennis worden opgebouwd. Het negatieve nieuws is dat Connexxion een aantal dingen niet goed heeft gedaan.

Het positieve nieuws is dat het beter gaat dan bijvoorbeeld vorig jaar. Wij zullen niet in de situatie komen dat alles 100% foutloos gaat. Wij moeten er ook rekening mee houden dat alleen al doordat er sprake zal zijn van een nieuwe aanbesteding, er veel cliënten problemen zullen ervaren. Dat mag geen argument zijn om nooit een nieuwe aanbesteding te doen. Bij nieuwe aanbestedingen moeten wij ook de ervaringen van vorige aanbestedingen meenemen en moeten wij bezien op welke punten het beter kan. Voorts moet er bij nieuwe aanbestedingen een overgangperiode worden afgesproken met de vervoerders. Wij kunnen het op papier misschien allemaal beter regelen, maar dat betekent nog niet dat het in de praktijk beter zal gaan.

Het contract met Connexxion is afgesloten voor drie jaar met drie keer de mogelijkheid tot verlenging. Het huidige contract over het Valysvervoer loopt tot 1 april 2010. Het kan dan drie keer met een jaar worden verlengd, tot 1 april 2013. Op dit moment bezien wij of wij die optiejaren al dan niet invoeren. Naast de rapportage over de kwaliteit van het Valysvervoer zal ik de resultaten van het uitgebreide klanttevredenheidsonderzoek dat ik zojuist noemde, daarbij betrekken. Uiteindelijk gaat het dan om de afweging die moet worden gemaakt over de vraag wat de juiste balans is tussen enerzijds de continuïteit van het vervoer en anderzijds de wens om nieuwe aanvullende eisen op te leggen. Een van de eisen die mevrouw Van Dijken al eerder heeft genoemd, wil ik daar graag bij betrekken. Tegen mevrouw Leijten zeg ik dat als wij het echt regionaal willen regelen, wij het bij de regio's moeten laten. De controle moet dan ook bij de regio's liggen. Als je echt regionale aanbesteding wilt, dan zul je bij de regionale verantwoordelijken, de provincies of de gemeenten, moeten aankloppen als het niet goed gaat.

Tegen mevrouw Willemse zeg ik dat wij strikte afspraken met Connexxion gaan maken over de tijd waarin het aan de eisen moet voldoen. Ook daarbij is het onderzoek van belang. Als het toch al voor een belangrijk deel aan de eisen voldoet, zal er een ander tijdpad moeten worden gevolgd dan wanneer het dat niet doet. Ik ben het met mevrouw Willemse eens dat daarover strikte afspraken moeten worden gemaakt. Ik heb al toegezegd dat ik de VSN zal uitnodigen en dat ik de gegevens waarmee de VSN komt, zal betrekken bij het nader onderzoek dat plaatsvindt. Van mevrouw Van Miltenburg krijgen wij graag de gegevens over doelgroepenvervoer.

Het is niet zo dat het CBR ook het TX-keurmerk verzorgt. Het CBR neemt examens af voor de diploma's Doelgroepenvervoer en Sociale Vaardigheden. Het neemt geen examens af voor het TX-keurmerk. Voorts heeft het CBR goed zicht op de kwaliteitseisen die kunnen worden gesteld. Ik zou niet een betere organisatie weten die daarover op korte termijn duidelijkheid kan geven.

Mevrouw Van Dijken vraagt wie er toeziet op de controle. Daarvoor is Connexxion zelf verantwoordelijk. Mevrouw Van Dijken zal begrijpen dat wij na deze ervaring daarop vaker en strenger zullen toezien. Wij zullen om gedetailleerdere rapportages vragen. Maar ook daarbij moet er sprake zijn van een evenwicht tussen aan de ene kant onze informatiebehoefte en aan de andere kant de wens om niet onnodig te worden opgezadeld met eindeloze papierwinkels. Connexxion heeft de plicht om ook daar goed voor te zorgen. Waar nodig laten wij steekproefsgewijs controles uitvoeren. Daarbij kan het optreden van mysteryguests behulpzaam zijn, omdat zij anoniem en onverwacht de kwaliteit van het openbaar vervoer kunnen controleren.

De **voorzitter**: Ik dank de staatssecretaris en de ambtenaren. Een aantal vragen is niet beantwoord. Die antwoorden krijgen wij schriftelijk.

De voorzitter van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
Smeets

De griffier van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
Teunissen