



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Diana

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

Stichting de Ombudsman

HILVERSUM

Datum **18 JAN 2011**
Betreft Valys / vervoer hulpmiddelen en rijtijden

Geachte mevrouw P. en heer T.

U heeft mij op 16 november een brief verzonden waarin u enkele zaken over het Valysvervoer aan mij voorlegt. U vraagt mij naar aanleiding van deze zaken te bevorderen dat Connexxion zich klantvriendelijker opstelt en geen hulpmiddelen weigert omdat deze een te grote afmeting zouden hebben. Ook vraagt u mij de Valys-compensatieregeling aan te scherpen.

Ik vind het belangrijk dat pashouders van een zo goed mogelijke voorziening gebruik kunnen maken en waardeer dus ook dat u mij informeert over mogelijke knelpunten in de uitvoering van het Valysvervoer.

Spelregels voor meenemen hulpmiddelen

U refereert in uw brief aan een zaak die nog in behandeling is bij de geschillencommissie. Hoewel ik geen uitspraken kan doen over individuele zaken, wil ik u graag informeren over de spelregels die gelden voor het meenemen van hulpmiddelen.

Met Valys wordt beoogd om de maatschappelijke participatie van mensen met een mobiliteitsbeperking te bevorderen door een voorziening te bieden waarmee sociaal-recreatieve uitstapjes op bovenregionale afstanden gemaakt kunnen worden. Valys heeft dus niet het karakter van een medisch noodzakelijke vervoersvoorziening (zoals het zittend ziekenvervoer of ambulancevervoer). Er gelden bij Valys een aantal beperkingen: mensen (en hun hulpmiddelen) moeten veilig kunnen worden vervoerd. Omdat Valys combinatievervoer is en de bagageruimte grenzen heeft, mag men tevens niet meer dan twee hulpmiddelen meenemen. Het is echter niet mogelijk om tegelijkertijd een scootmobiel, een niet-opvouwbaar rolstoel en/of een driewielers mee te nemen, tenzij Connexxion hier bij de reservering van de rit uitdrukkelijk toestemming voor geeft.

Ondanks de mogelijkheden die de voorziening biedt om hulpmiddelen mee te nemen kan het bij uitzondering voorkomen dat, gelet op de omvang en/of het aantal mee te nemen hulpmiddelen, iemand niet kan worden vervoerd. Mijn afspraken met Connexxion zijn erop gericht om dit zoveel mogelijk te voorkomen door waar mogelijk maatwerk te bieden.

Directie Maatschappelijke Ondersteuning

Bezoekadres:
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
T 070 340 79 11
F 070 340 78 34
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen bij

Ons kenmerk

DMO/PO-3041309

Bijlagen

Uw brief

10.363

*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de datum
en het kenmerk van deze
brief.*



In- en uitgaan van taxibus

Vervoerders moeten zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van veilig verkeer en vervoer. Dit geldt ook voor de richtlijnen in de code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR). De richtlijnen zijn opgesteld in samenwerking met vervoerders en gebruikers en hebben tot doel om het vervoer van deze kwetsbare groep zo veilig mogelijk te maken.

**Directie Maatschappelijke
Ondersteuning**

Ons kenmerk
DMO/PO-3041309

In het verleden hebben zich in het besloten collectief vervoer, ondanks de waarborgen om het vervoer zo veilig mogelijk te maken, toch enkele incidenten voorgedaan met (ernstig) letsel bij het zelf naar binnen rijden van de scootmobiel. Dit was in 2005 aanleiding voor Connexxion om een nadere regel vast te stellen: de reiziger mag niet op de scootmobiel blijven zitten op de lift. Toen Connexxion in het voorjaar van 2007 Valys ging uitvoeren hebben zij, met goedkeuring van het ministerie, deze regel meegenomen in de Algemene Voorwaarden van Valys. Wel is het zo dat Connexxion bij het inboeken van ritten zoveel moet proberen om de ongemakken die dit oplevert te beperken.

U suggereert dat het voor pashouders mogelijk is om zittend in de scootmobiel via de liftplaat de bus in te rollen, omdat er naar uw oordeel weinig verschil is met een rolstoel. Ik deel dit oordeel niet, juist omdat er zich in het verleden incidenten hebben voorgedaan met scootmobielen. De veiligheid van de reiziger staat voorop. Connexxion deelt deze opvatting. Ik krijg niet de indruk dat Connexxion de gesuggereerde mogelijkheid onterecht weigert of onvoldoende bereidheid heeft om na te denken over en mee te werken aan oplossingen.

Reistijden

U stelt zich op het standpunt dat de compensatieregeling die sinds maart 2010 is ingevoerd te ruim is opgesteld en dat Connexxion willens en wetens de rijtijden maximaal oprekt om zoveel mogelijk klanten te kunnen vervoeren. U suggereert de regeling aan te scherpen.

Ik herken het beeld niet dat Connexxion bij het combineren van ritten de rijtijden bewust maximaal oprekt (dit blijkt ook niet uit de gebruikscijfers) en ben niet van plan de compensatieregeling aan te passen. De compensatieregeling is sinds maart 2010 van kracht. Deze regeling maakte oorspronkelijk geen onderdeel uit van de overeenkomst met Connexxion en ik ben tevreden dat ik hierover tóch aanvullende afspraken heb kunnen maken, omdat blijkt dat de stiptheid van het vervoer erdoor is toegenomen.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

de Staatssecretaris van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

mw. drs. M.L.L.E. Veldhuijzen van Zanten-Hyllner