REGIOPLAN

EVALUATIE VALYS

- eindrapport -

drs. M. Blommesteijn
drs. E.J.P. Desain
dr. C.C. Koning
drs. M.C.M. de Niet
drs. M. Wessel

Amsterdam, december 2004
Regioplan publicatienr. 1204

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: 020 - 5315315
Fax : 020 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan Beleidsonderzoek. in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

INHOUDSOPGAVE

1 Inleiding 1
1.1 Inleiding 1
1.2 Achtergrond 2
1.3 Aanleiding onderzoek 6
1.4 Leeswijzer 7

2 Opzet evaluatieonderzoek 9
2.1 Inleiding 9
2.2 Doelstelling: meten klanttevredenheid & werking en effecten 9
2.3 Vraagstelling(en) 10
2.4 Werkwijzen 10
2.5 Keuzen bij de uitvoering, toestemming en steekproef 12
2.6 Beeld opbouw steekproef en betrouwbaarheid resultaten 15
2.7 Begeleidingsgroep en samenwerking met derden 16
2.8 Afsluiting 17

3 Het Valys-systeem 19
3.1 Inleiding 19
3.2 Doelstelling en invulling Valys-systeem 19
3.3 Hoe werkt het Valys-systeem? 20
3.4 Actoren en verantwoordelijkheden 24
3.5 Gebruikersgegevens Valys 26
3.6 Afronding 28

4 Dienstverlening van Valys 29
4.1 Inleiding 29
4.2 Achtergrondkenmerken pashouders Valys 29
4.3 Algemene dienstverlening van Valys 31
4.4 Kwaliteit van het vervoer 36
4.5 Klachtenafhandeling 41
4.6 Algemene tevredenheid met de dienstverlening van Valys 44

5 Werking en effecten van het Valys-systeem 51
I Inleiding 51
Deel A Indicatiestelling hoog pkb 52
A.1 Perspectief sleutelfiguren 52
A.2 Samenvatting en conclusies 54
Deel B Gebruik van Valys 55
B.1 Inleiding 55
B.2 Gebruik Vays-taxi en combinatie met openbaar vervoer 56
B.3 Gebruik van de meereisregelingen 65
B.4 Doelen van de Valys-reis 67
B.5 Samenvatting en conclusies 69
Deel C Niet-gebruik van Valys 71
C.1 Inleiding 71
C.2 Niet-gebruik door Valys-pashouders 72
C.3 Uitstroom van Valys-pashouders 73
C.4 Niet-gebruik omdat géén Valys-pas is aangevraagd (voorheen wel TraXX) 73
C.5 Samenvatting 73
Deel D Werking en effecten pkb-systematiek 75
D.1 Inleiding 75
D.2 Hoogte van de kilometerbudgetten 75
D.3 Kritische keuzes en effecten 77
D.4 Stellingen over de pkb-systematiek 83
D.5 Samenvatting en conclusies 87
Deel E Is Valys adequaat 90
E.1 Inleiding 90
E.2 Geschiktheid Valys voor persoonlijke situatie 90
E.3 Wordt Valys aan anderen aanbevolen? 91
E.4 Samenvatting en conclusies 92
II Conclusies werking en effecten van het Valys-systeem 93

6 Het Valys-systeem versus het TraXX-systeem 97
6.1 Inleiding 97
6.2 Verschillen en overeenkomsten in gebruiksgegevens 97
6.3 Vergelijking klanttevredenheid TraXX en Valys 101
6.4 Wel TraXX géén Valys 105
6.5 Aansluiting Valys bij behoefte 108
6.6 Samenvatting 108

7 Conclusies en aanbevelingen 111
7.1 Inleiding 111
7.2 Omvang dienstverlening Valys 112
7.3 Kwaliteit dienstverlening van Valys 113
7.4 Werking en effecten van het Valys-systeem 116
7.5 Vergelijking TraXX Valys 128

Bijlagen 131
Bijlage 1 Samenstelling begeleidingsgroep evaluatieonderzoek Valys 133
Bijlage 2 Methodische verantwoording 135
Bijlage 3 Overzicht geïnterviewde sleutelfiguren 139
Bijlage 4 Itemlijsten interviews sleutelfiguren 141
Bijlage 5 Overzicht geraadpleegde literatuur 143
Bijlage 6 Stroomschema 145
Bijlage 7 Overzicht gedetailleerde onderzoeksvragen 149
Bijlage 8 Stellingen klantmeting 153

1 INLEIDING

1.1 Inleiding

Sinds 1 april 2004 bestaat Valys. Valys is een onderdeel van het bovenregionaal vervoer voor gehandicapten. Uit het Kamerdebat in maart 2004 en de Kamervragen over Valys nadien blijkt dat het bovenregionaal vervoer een grote politieke belangstelling heeft. De Tweede Kamer heeft te kennen gegeven de ontwikkelingen rond Valys op de voet te willen volgen. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft de Tweede Kamer toegezegd Valys na de eerste 6 maanden te evalueren. Wat ging hieraan vooraf?

Naar aanleiding van de tweede evaluatie van de Wvg in 1998 gaf het toenmalige kabinet aan te kiezen voor zowel structurele toegankelijkheidsverbetering van het openbaar vervoer als voor een tijdelijke oplossing die erin voorzag assistentie aan gehandicapten te verbeteren bij het doorlopen van de reisketen. Conform het kader van de Wvg betrof het reizen met een sociaal recreatief doel. De tijdelijke oplossing werd beoogd door het realiseren van een zogenoemd contract 'Ketenmanagement bovenregionaal vervoer' dat sinds juli 1999 door ConneXXion onder de naam TraXX werd uitgevoerd.

Uit de evaluatie van het TraXX-systeem in 2001 (Diepens en Okkema, 2001) bleek dat vele reizigers met een mobiliteitsbeperking over het algemeen tevreden waren over het systeem en de dienstverlening. Vanuit andere perspectieven werden echter wel knelpunten gesignaleerd zoals het tariefsysteem, de gecompliceerde structuur van het ketenmanagementconcept, het ontbreken van prikkels om reizigers te stimuleren met het OV te gaan en het financiële risico van het ontbreken van een maximum voor het aantal gebruikers en aantal reizen per direct vervoer (taxi).

Het contract met ConneXXion liep na een verlenging af per 1 oktober 2002. Tegen de bovengeschetste achtergrond heeft het kabinet besloten om aanpassingen aan te brengen in het systeem voor bovenregionaal vervoer. Wegens een mislukte aanbesteding in 2002, kwam de introductie van het nieuwe systeem pas in het voorjaar van 2004 aan de orde. De oorspronkelijke doelstelling voor het bovenregionaal vervoer werd teruggehaald: betere assistentie voor gehandicapten in het OV en effectieve reisfaciliteiten voor gehandicapten voorzover OV niet passend was. Voor wat betreft de laatstgenoemde doelstelling is gekozen voor een systeem van een tweetal gelimiteerde taxikilometer budgetten. Voor diegenen die gezien hun medische beperkingen niet met de trein kunnen en geen vervoersalternatief hebben is het hoog persoonlijk kilometerbudget. Mensen die gelet op medisch ergonomische aspecten wel met het OV kunnen reizen, krijgen een standaard persoonlijk kilometerbudget. Per 1 april 2004

voert Transvision onder de naam Valys het nieuwe product uit. Onderhavig onderzoek geeft een beeld van de startfase van Valys binnen het systeem van bovenregionaal vervoer gehandicapten.

1.2 Achtergrond

Oorspronkelijke doelstelling bovenregionaal gehandicapten vervoer
Een goed toegankelijk OV bevordert participatiemogelijkheden, gaat isolement tegen en kan een bijdrage leveren aan het verbeteren van de maatschappelijke positie van gehandicapten in de samenleving, zo was en is nog steeds het achterliggende idee.
In 1997 kende de oorspronkelijke doelstelling van het kabinet met betrekking tot bovenregionaal vervoer voor gehandicapten twee sporen. Ten eerste het verbeteren van de toegang van het OV voor gehandicapten en ten tweede het bieden van betere hulp voor gehandicapten zolang het OV niet toegankelijk was.

Een systeem voor bovenregionaal vervoer is opgezet naar aanleiding van de tweede evaluatie van de Wvg in 1998.[1] Uit dit evaluatieonderzoek kwamen problemen naar voren met betrekking tot de organisatie en de kwaliteit van het bovenregionaal vervoer en problemen met betrekking tot het sportvervoer. De in het kader van de Wvg verstrekte vervoersvoorzieningen door gemeenten waren in beginsel te gebruiken voor de directe leefomgeving en kenden het nadeel dat ze onderling niet (goed) op elkaar aansloten[2]. Wilde men verder reizen dan was er geen specifiek vervoersaanbod van overheidswege geregeld. Gelet op de grote mate van ontoegankelijkheid van het OV destijds en het belang van maatschappelijke participatie van gehandicapten, werd dit als een groot knelpunt ervaren.

Introductie van ketenmanagementconcept: TraXX
Het toenmalige kabinet koos ter opheffing van bovengenoemde knelpunten, voor zowel een structurele toegankelijkheidsverbetering van het OV, als voor een tijdelijke oplossing die erin voorzag de assistentie aan gehandicapten bij het doorlopen van de reisketen te verbeteren. Conform het kader van de Wvg betrof het reizen met een sociaal recreatief doel. De tijdelijke oplossing bestond uit het concept van 'ketenmanagement voor bovenregionaal vervoer'. Een landelijk systeem waar van overheidswege budget in werd gestoken. Dit leidde destijds via private aanbesteding tot het model van een ketenmanager dat sinds juli 1999 door ConeXXion onder de naam TraXX werd uitgevoerd. TraXX moest voor een pashouder de scha-

[1] Voor TraXX was er de NS-ketenkaart die in 1995 werd geïntroduceerd. De ketenkaart bood bovenregionaal vervoer.

[2] Er is in 2002 tussen de VNG, VWS, CSO en de CG-raad (het Wvg-protocol) betreffende de gemeentelijke zorgplicht (5 OV zones). Het convenant blijkt niet overal dekkend te zijn terwijl vanaf vijf OV-zones het bovenregionaal vervoersysteem in werking treedt.

kels in de bovenregionale reisketen boeken, plannen en reserveren. Dit betekent het regelen van het voortransport naar het station via Wvg-vervoer (of alternatief voortransport), het regelen van eventueel noodzakelijke assistentieverlening bij het vervoer met de trein en de organisatie van het aansluitende natransport vanaf het station met een taxi. De ketenmanager moest alleen in uitzonderingsgevallen, als de pashouder niet met het OV kon, zorgen voor een individuele vervoersvoorziening.

Ervaringen met TraXX

Men ging voortvarend met TraXX aan de slag. Spoedig bleek het ketenmanagementconcept tegen problemen van uiteenlopende aard aan te lopen. Uit de evaluatie van het TraXX-systeem in 2001 kwamen de volgende resultaten naar voren. Veel gehandicapte reizigers waren over het algemeen tevreden met de service van TraXX. Maar de gebruikers hadden ook klachten. Over de gebrekkige samenwerking van TraXX en NS bij assistentieverlening op het spoor, over onduidelijkheden in het tariefstelsel van TraXX, over de aansluiting met gemeentelijke vervoersvoorzieningen, over wacht- en reistijden, over verstoringen bij geschakelde reizen per OV en over de uitvoering door onderaannemers.

Vanuit het perspectief van het Rijk speelde er andere knelpunten. Een aanmerkelijk deel van de doelgroep bleek niet te worden bereikt. Daarnaast maakte een grote groep pashouders géén gebruik van het systeem. Het aantal pashouders nam in de periode 1999-2002 langzaam toe van 21.000 tot 38.700. Er waren bij de evaluatie van TraXX in 2001 26 procent actieve pashouders.[3]

Het aantal OV-reisketens met assistentie nam zienderogen af. De uitzondering werd regel: het aantal taxiritten van deur tot deur groeide. Van belang voor de kosten is dat (op basis van de opzet als ketenmanager) in het overeengekomen tariefsysteem voor TraXX ook bij taxiritten OV-kortingskaarten werden toegepast. In feite bestond er onbeperkt taxivervoer tegen OV-tarief voor de TraXX-pashouders die met de rolstoel moesten reizen. Maar TraXX signaleerde dat ook voor veel andere pashouders de openbaar vervoerketen niet adequaat bleek. TraXX gaf daarbij aan dat de medische indicaties van de pashouders veelvuldig ontoereikende informatie bevatten om dit verantwoord te kunnen bepalen.

In het voorjaar van 2002 werd een Europese aanbesteding gestart met een aangescherpt eisenpakket dat beoogde te bereiken dat gehandicapten meer van het OV gebruik zouden (kunnen) maken. Er meldden zich géén inschrijvers. Achteraf bleek het eisenpakket voor het merendeel van de marktpartijen niet interessant te zijn.

Na het mislukken van deze Europese aanbesteding in 2002 is in een nieuw contract (voor de duur van 18 maanden) met de uitvoerder van TraXX, ConneXXion, afgesproken dat TraXX op basis van de medische gegevens zelf de keuze voor de adequate vervoerwijze mocht bepa-

[3] Een gebruiker is actief als hij/zij minimaal 1x per jaar reist.

len. Mede omdat een reële vergoeding werd overeengekomen voor taxivervoer was het gevolg dat door ConneXXion in feite aan alle TraXX-pashouders ongelimiteerd vervoer per taxi van deur tot deur werd geboden.
Een gevolg daarvan was dat er (nog steeds) geen stimulans was voor deelnemers aan de vervoersketen om het OV toegankelijker te maken omdat deze groep gehandicapten toch de taxi namen. De OV-kortingskaart werd aangeschaft voor de korting die de gebruikers daarmee in de TraXX-taxi kregen. Minder gehandicapten dan geraamd maakten weliswaar gebruik van het bovenregionaal gehandicaptenvervoer maar aanmerkelijk meer gebruikers dan geraamd werd sinds oktober 2002 taxivervoer van deur tot deur geboden. In 2003 steeg het aantal pashouders explosief van 38.700 naar 56.700. Ook het aantal gereisde kilometers steeg van (naar schatting) 10,8 miljoen in 2002 tot 17,4 miljoen in 2003. Er was voor VWS sprake van een onbeheersbaar systeem vanwege het ontbreken van prikkels om reizigers te stimuleren met het OV te gaan en vanwege het ontbreken van een maximum voor het aantal gebruikers en aantal reizen per direct vervoer (taxi). Dit heeft geresulteerd in een eerste budgetoverschrijding van € 3 miljoen in 2003.

Kiezen voor een nieuw systeem: Valys
Vanwege het aflopen van het contract per 1 april 2004 en tegen de bovenbeschreven achtergrond heeft het kabinet besloten een nieuw bovenregionaal vervoersysteem te introduceren. Wegens de mislukte aanbesteding in 2002, kwam de introductie van het nieuwe systeem pas in het voorjaar van 2004 aan de orde. De oorspronkelijke doelstelling voor het bovenregionaal vervoer werd teruggehaald: betere assistentie voor gehandicapten in het OV en effectieve reisfaciliteiten voor gehandicapten voorzover OV niet passend was. Dit werd vertaald in een tweesporenbeleid: het eerste spoor is om samen met het Ministerie van V&W en de dienstverleners OV te komen tot verbeterde assistentieverlening bij het OV. Het tweede spoor is dat van de individuele specifieke taxivoorziening voor diegenen die gezien hun medische beperkingen niet of slechts beperkt met de trein kunnen en geen vervoersalternatief hebben. Gezien de ervaringen sluit vervoer per taxi het beste aan bij de beperkingen/behoeften van de doelgroep. Er is gekozen voor een systeem van twee verschillende en jaarlijks gelimiteerde taxikilometer budgetten. Het is een gemaximeerd kilometerbudget van taxivervoer tegen een gemiddeld OV-tarief. Per 1 april 2004 voert Transvision onder de naam Valys het taxivervoer uit. Valys is feitelijk gezien één van de producten binnen het systeem van bovenregionaal vervoer. Naast het vervoer per Valys-taxi, zijn andere producten het OV middels trein en bus en de assistentieverlening.

Afwegingen vooraf aan Valys
VWS heeft bij de ontwikkeling van het Valys-systeem een manier gezocht om de knelpunten van het TraXX-systeem op te lossen en daarbij verschillende methoden bekeken. Hierbij is ook rekening gehouden met de door de gebruikersorganisaties geuite klachten, aangezien zij

ook niet uitsluitend positief waren over het TraXX-systeem. De volgende overwegingen zijn gemaakt:

1. Iedere gehandicapte zou de beschikking kunnen krijgen over een persoonlijk budget waarmee de gehandicapte zelf taxikilometers kon inkopen. Nadeel hiervan was dat gehandicapten dan niet van een gereduceerd 'kwantum'-tarief gebruik konden maken aangezien zijzelf hun kilometers in zouden moeten kopen.
2. Het was ook mogelijk het gehele budget over te hevelen naar de gemeenten. Die optie was op dat moment niet wenselijk. Gezien het feit dat het bovenregionaal vervoer de grenzen van de gemeentelijke zorgplicht overschrijdt, hoorde een dergelijke voorziening niet tot de verantwoordelijkheid van gemeenten.
3. Eveneens is de optie besproken gehandicapten een budget te verstrekken waarmee zij bepaalde reisketens konden afleggen. Slechts voor die ketens (bijvoorbeeld van een station naar het bestemmingsadres) zou tegen gereduceerd tarief van de taxi gebruik kunnen worden gemaakt. Een dergelijk systeem zou ten koste gaan van de keuzevrijheid van gehandicapten. Bovendien is moeilijk te controleren of het budget daadwerkelijk voor de vastgestelde ketens wordt gebruikt.
4. Een andere optie was een kleine groep gehandicapten een groot deel van het budget en het beschikbare aantal kilometers toe te kennen. Een grote groep gehandicapten zou in een dergelijke systeem buiten de boot vallen, hetgeen niet wenselijk was.

Een systeem met een kilometerlimiet voldoet zowel aan het financiële doel de kosten te beheersen, als aan het doel de beschikbare gelden zoveel mogelijk ten goede te laten komen aan zoveel mogelijk te verrijden kilometers voor zoveel mogelijk gehandicapten. Bovendien stimuleert een kilometerlimiet de gehandicapte gebruik te maken van het openbaar vervoer.

Valys

Valys ziet er als volgt uit. Mensen kunnen in aanmerking komen voor een standaard of een hoog persoonlijk kilometer budget (pkb). Het hoge pkb is twee keer zo hoog als het standaard pkb. Het standaard pkb (350 km over de periode april-december in 2004)[4] is bedoeld voor mensen die gelet op medisch ergonomische aspecten wel van de trein gebruik kunnen maken. Het standaard pkb geldt dan ook als een aanvulling op het OV. Het hoge pkb (700 km over de periode april-december in 2004) is voor mensen die geheel niet met de trein kunnen. Het recht op een hoog pkb moet apart vastgesteld worden via een indicatie aan de hand van een indicatieprotocol door een onafhankelijk bureau (Argonaut Advies te Amstelveen). De pashouder moet zelf een indicatie voor een hoog pkb aanvragen. Dit kost eenmalig € 25,-

[4] De hoogte van het standaard en hoog kilometerbudget wordt jaarlijks door VWS vastgesteld en varieert naar gelang er middelen zijn gebruikt en beschikbaar zijn.

en men moet zelf de medische informatie aanleveren. Op grond van de overeenkomst met VWS is Transvision verplicht alle personen met een hoog pkb vervolgens ook te vervoeren.

Adviesrol cliëntenorganisaties
VWS heeft aangegeven dat een nieuw systeem niet zonder de actieve inbreng van de cliënten en hun organisaties kan. Daarom hebben de cliëntenorganisaties een belangrijke adviesrol gekregen. De gebruikersorganisaties hebben zitting in een klankbordgroep waarin VWS belangrijke onderwerpen over de uitvoering van het nieuwe vervoersysteem aan vertegenwoordigers van deze organisaties voorlegt. Daarnaast hebben gebruikersorganisaties een apart overleg met Transvision, de uitvoerder van Valys. In dit laatstgenoemde overleg wordt onder meer gesproken over de kwaliteitseisen waaraan het vervoer van gehandicapten dient te voldoen, over het communicatieplan en over de klachtenregeling. De aantallen klachten per vervoerder alsmede het aandeel klachten over de tijdigheid vormen het cruciale element in de bonus/malusregeling voor vervoerders en opdrachtnemers. Vanuit het perspectief van de belangenorganisaties kan opgemerkt worden dat de adviesrol wordt erkend, maar dat betekent niet dat zij zich aan de systeemkeuzen van Valys hebben geconformeerd.

Speciale meereisregeling sporters
Na overleg met de gebruikersorganisaties is er in het Valys-systeem eveneens een meereisregeling voor sporters geformuleerd. Een gehandicapte sporter die met een team wil reizen en deelneemt aan de door de sportorganisatie NebasNsg erkende wedstrijden, kan met Valys voor € 0,16 per persoon per kilometer naar de wedstrijd worden gebracht. Er mogen vanwege het wedstrijdkarakter bij deze reizen meer personen mee dan de gebruikelijke vier meereizende per pashouder. Deze reis wordt bij één pashouder op zijn kilometerbudget in mindering gebracht.

1.3 Aanleiding onderzoek

Uit het Kamerdebat in maart 2004 en de Kamervragen over Valys nadien blijkt dat het bovenregionaal vervoer een grote politieke belangstelling heeft. De Tweede Kamer heeft te kennen gegeven de ontwikkelingen rond Valys op de voet te willen volgen. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft de Tweede Kamer toegezegd Valys na de eerste zes maanden te evalueren. Het gaat daarbij om een evaluatie van Valys met betrekking tot het tweede spoor, namelijk dat van de individuele specifieke taxivoorziening voor diegenen die gezien hun medische beperkingen niet of slechts beperkt met de trein kunnen en geen vervoersalternatief hebben. Op basis van het evaluatieonderzoek moet de Staatssecretaris van VWS kunnen beoordelen wat de omvang en de kwaliteit van de dienstverlening is, wat de werking en de (onbedoelde) effecten van het Valys-systeem zijn en in hoeverre onbe-

doelde effecten verholpen kunnen worden. De Directie Verpleging Verzorging en Ouderen van het Ministerie van VWS heeft, na een aanbestedingsprocedure, Regioplan Beleidsonderzoek BV de opdracht gegeven voor het uitvoeren van deze evaluatie. In dit rapport doen wij verslag van deze evaluatie over de eerste zes maanden.

1.4 Leeswijzer

Deze rapportage is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 beschrijft de opzet van het onderzoek. De werking, doelstellingen en verantwoordelijkheden van Valys komen aan de orde in hoofdstuk 3. De resultaten met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening worden gepresenteerd in hoofdstuk 4 terwijl in hoofdstuk 5 de resultaten van het onderzoek naar werking en effecten een plek hebben. Bij zowel hoofdstuk 4 als 5 is er steeds aandacht voor twee perspectieven: die van de Valys-pashouders en die van sleutelfiguren van het product Valys. Hoofdstuk 6 is ingeruimd voor de conclusies, discussie en aanbevelingen. Een samenvatting van de belangrijkste conclusies en bevindingen is opgenomen voor het eerste hoofdstuk, terwijl de bijlagen zijn opgenomen na het laatste hoofdstuk.

2 OPZET EVALUATIEONDERZOEK

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de opzet van het evaluatieonderzoek van Valys. De doel- en vraagstellingen komen aan bod evenals de methoden van onderzoek die gebruikt zijn. We beschrijven eveneens de werkwijzen die zijn gevolgd, de keuzen die zijn gemaakt bij de opzet en uitvoering van het onderzoek en de respons die is bereikt bij het klanttevredenheidsonderzoek. De samenwerking met de begeleidingscommissie en met derden wordt tenslotte beschreven in één van de laatste paragrafen.

2.2 Doelstelling: meten klanttevredenheid & werking en effecten

De centrale doelstelling van het onderzoek is om door middel van evaluatie inzicht te bieden in de omvang en de kwaliteit van de dienstverlening van Valys en de werking van het bovenregionaal systeem op al haar onderdelen. Het gaat daarbij om de klanttevredenheid over de werking van Valys en de werking en effecten van Valys. Bovendien is de evaluatie bedoeld om (on)bedoelde effecten te signaleren en zo nodig oplossingen aan te dragen om onbedoelde effecten te verhelpen. De periode van dataverzameling betreft de eerste zes maanden van Valys.[1] VWS heeft aangegeven dat het systeem zelf nadrukkelijk *niet* ter discussie staat, wel de werking van onderdelen binnen het systeem.[2]

Kijken we naar de hiervoor beschreven doelstelling van de evaluatie, dan betekent dit eigenlijk dat nagegaan moest worden hoe, tegen de doelstellingen van Valys, het systeem in de praktijk uitgevoerd wordt. Beide deelonderzoeken, het onderzoek naar de werking en effecten van Valys en het klanttevredenheidsonderzoek, hebben informatie geleverd om dit beeld te schetsen.

[1] VWS spreekt in haar stukken over de eerste negen maanden. In de praktijk kon de dataverzameling slechts betrekking hebben op de eerste zes maanden gelet op de periode die nodig is voor de bewerking en analyse en vervolgens het opstellen van de rapportage en de aanbevelingen.

[2] Valys wordt eveneens bekeken in relatie tot de NS-assistentieverlening ook al is dit feitelijk gezien geen onderdeel van Valys maar een ander produkt binnen het systeem van bovenregionaal vervoer voor gehandicapten.

2.3 Vraagstelling(en)

Gezien bovenstaande doelstellingen zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:
1. Wat is de omvang en kwaliteit van de dienstverlening van Valys?
2. Hoe werkt het Valys-systeem in de praktijk in de eerste zes maanden?
3. Welke positieve en negatieve effecten zijn er te onderscheiden en welke oplossingen kunnen daarvoor worden benoemd?

Deze hoofdvragen laten zich vertalen in een aantal gedetailleerde subvragen. In bijlage 7 is een beschrijving van alle gedetailleerde subvragen opgenomen.

2.4 Werkwijzen

Voor het beantwoorden van de vraagstellingen en bijbehorende onderzoeksvragen zijn verschillende methoden van onderzoek gebruikt. Het uitgangspunt bij onze opzet is dat de beantwoording een brede aanpak vereist, waarbij verschillende informatiebronnen en respondentgroepen zijn geraadpleegd, te weten:
- interviews met pashouders (Valys en TraXX);
- interviews met sleutelfiguren;
- bestandsanalyse;
- documentenanalyse.

Interviews pashouders: waarom een telefonische enquête?
Het klanttevredenheidsonderzoek werd uitgevoerd middels het afnemen van telefonische enquêtes onder een steekproef van 1455 Valys-pashouders onderverdeeld in subgroepen op een aantal essentiële kenmerken en 346 voormalige gebruikers van TraXX en 33 sporters met een Valys-pas.
Er is gekozen voor telefonische interviews als methode omdat een groot voordeel bij telefonisch enquêteren ten opzichte van een schriftelijke enquête of webenquête de hogere respons is. Dat is bij met name tevredenheidsonderzoek van groot belang. Een laag responspercentage betekent namelijk een grotere selectiviteit van de responsgroep en minder representatieve resultaten. Bij een telefonische enquête worden ook de minder gemotiveerde mensen overgehaald mee te doen (het is namelijk 'moeilijker' een vriendelijk persoon aan de telefoon 'nee te verkopen' dan een schriftelijke enquête niet in te vullen en te posten). De minder gemotiveerde mensen zijn bij tevredenheidsonderzoek in de regel de mensen die een wat minder uitgesproken en genuanceerd oordeel hebben. Daarom levert een telefonische enquête een evenwichtiger beeld op van het totale oordeel van gebruikers (en minder het beeld van vooral de oordelen van gebruikers die slechte ervaringen hebben met Valys en die daarom voldoende motivatie hebben

een schriftelijke lijst in te vullen en die vervolgens ook te gaan posten, of hun computer aan te zetten, internet op te gaan en een weblijst te gaan invullen). Let wel, met een grotere omvang van de responsgroep via een schriftelijke of webvragenlijst wordt dit selectiviteitsprobleem niet opgelost.

Daarnaast biedt een telefonische enquête de mogelijkheid een toelichting te geven op de vragen wat een juiste interpretatie van de vraag vergroot. Zeker bij het bevragen van vooral oudere mensen is dit een groot voordeel. Een ander bijkomend voordeel van een telefonische enquête boven een schriftelijke enquête is dat het moment van gegevensverzameling zover mogelijk naar achteren geschoven kan worden (de doorlooptijd van een schriftelijke enquête is namelijk langer). Omdat Valys pas op 1 april 2004 is ingevoerd en het enige tijd kost voordat voldoende gebruikers gewend zijn aan het nieuwe systeem, is besloten de enquête in september 2004 uit te voeren. Alleen dan was het ons inziens goed mogelijk om klanten echt naar hun eerste ervaringen te vragen.

Bestands- en documentenanalyse en interviews sleutelfiguren
Middels bestandsanalyse van microgegevens/managementinformatie over gebruik Valys in de eerste zes maanden, zijn gegevens gegenereerd over de omvang van de dienstverlening, de effecten en de verschillen tussen TraXX-gebruikers en gebruikers van Valys. Hiervoor is eveneens gebruik gemaakt van informatie uit het evaluatierapport van TraXX. Voor het beantwoorden van vragen over de werking en effecten zijn zowel vragen gebruikt in het klanttevredenheidsonderzoek, als interviews afgenomen met sleutelfiguren die werkzaam zijn in de diverse onderdelen van Valys. Er zijn een twintigtal essentiële sleutelfiguren binnen het Valys-systeem benaderd en bij de aanpalende producten binnen het bovenregionaal vervoersysteem zoals de NS en Argonaut die het systeem ondersteunen of aan het systeem toeleiden. Documentenanalyse is gebruikt bij de diverse vraagstellingen om het achterliggende kader te verhelderen.
Kwaliteitsborging heeft plaatsgevonden door middel van het inschakelen van een specialistisch extern bureau met expertise op het terrein van vervoersvraagstukken, waaronder ketenmobiliteit, ketenintegratie en toegankelijkheid.

Schematische ziet het overzicht van de gebruikte methode er als volgt uit:

Onderzoeksvragen	Hfst	Instrument/methoden
• De praktische uitwerking van het systeem volgens sleutelfiguren. • De praktische uitwerking van het Valys-systeem volgens klanten.	5 5	• Telefonische interviews en gesprekken sleutelfiguren. • Telefonische interviews Valys-pashouders.
• De klanttevredenheid over de dienstverlening van Valys. • De omvang van de dienstverlening van Valys. • De bedoelde en onbedoelde effecten van het Valys-systeem in relatie tot de doelstelling/uitgangspunten (volgens klanten en sleutelfiguren). Welke oplossingen dragen zij aan?	4 5 5	• Telefonische interviews Valys-pashouders. • Telefonische interviews pashouders en bestandsanalyse Transvision. • Telefonische interviews pashouders, telefonische interviews en gesprekken sleutelfiguren.
• Het TraXX versus het Valys-systeem.	5	• Telefonische interviews pashouders. • Bestandsanalyse Transvision. • Vergelijking evaluatie TraXX met Valys .

2.5 Keuzen bij de uitvoering, toestemming en steekproef

Documenten- en bestandsanalyse

Voor de documentenanalyse zijn relevante documenten verzameld bij opdrachtgever, ketenpartners en via internet. De benodigde bestanden voor de bestandsanalyse zijn via verschillende wegen aangeleverd: VWS gaf de bestanden van TraXX, Argonaut leverde populatiegegevens aan van Valys-pashouders die een indicatie hadden aangevraagd voor een hoog pkb, Transvision leverde bestanden op van Valys-pashouders en middels een wachtwoord kon managementinformatie van Transvision van het internet gehaald worden. Met de instanties waarvan we gegevens gebruikten is een privacy-overeenkomst afgesloten voor een rechtmatig en gelegitimeerd gebruik van de bestanden en gegevens.

Klanttevredenheidsonderzoek

We kiezen bij het klanttevredenheidsonderzoek voor het werken met modulen omdat er veel klanten zijn die met diverse aspecten van de dienstverlening van Valys te maken hebben (gehad) en dus over al deze aspecten bevraagd zouden kunnen worden. Doe je dit aan de hand van één vragenlijst, dan wordt die vragenlijst ons inziens te lang. Dit geldt zeker als je op alle aspecten meer wilt weten dan alleen rapportcijfers, dus meer dan een globale meting wilt uitvoeren. Een lange vragenlijst heeft ook invloed op de tijd die we (oudere) respondenten dan aan de lijn moeten houden (maximaal 10 à 15 minuten). Een ander voordeel van het werken met modulen is ook dat je per module die gebruikers kunt selecteren die er recent een ervaring mee hebben opgedaan. Zo hebben sommige gebruikers geen klacht ingediend, terwijl ook niet alle gebruikers te maken hebben met een hoog persoonlijk kilometerbudget. Een

derde en laatste voordeel van een modulair opgebouwd klanttevredenheidsonderzoek is dat het bij herhalingsmetingen het niet nodig is om het onderzoek in zijn totaal te herhalen. Blijkt bijvoorbeeld dat gebruikers op twee aspecten van de dienstverlening van Valys ontevreden zijn, dan zou Transvision op termijn ervoor kunnen kiezen om alleen die modulen in te zetten die op deze aspecten de klanttevredenheid meten. Zo'n herhalingsmeting maakt het ook mogelijk om vast te stellen of er resultaat behaald is met eventuele verbeterende maatregelen naar aanleiding van de nulmeting.
Alhoewel we dus met modulen willen gaan werken, nemen we in elke vragenlijst naast modulenpecifieke vragen ook een aantal dezelfde basisvragen op. Deze keuze maakt het mogelijk om voor de basisvragen tot 'hardere' uitspraken te komen over de mate waarin groepen respondenten van elkaar verschillen.

Modulen
Er zijn op basis van de geformuleerde onderzoeksvragen en onderscheiden subgroepen zeven modulen gemaakt voor telefonische interviews met Valys-pashouders. Elke module belicht een ander onderwerp of heeft betrekking op een andere subgroep binnen het Valys-systeem. Voor deze werkwijze is zoals gezegd gekozen omdat als we alle vragen zouden moeten stellen in een keer, de vragenlijst te lang zou duren. Behoudens de Module VI *Wel TraXX geen Valys*, bevatten de andere modulen overigens allemaal naast de specifieke vragen eenzelfde set vragen over algemene tevredenheid en positieve en negatieve effecten. Deze vragen zijn dus aan alle respondenten gevraagd. De volgende modulen zijn gemaakt:

Module I. *algemene dienstverlening;*
Module II. *indicatiestelling/gebruik hoog pkb*;
Module III. *gebruik standaard pkb*;
Module IV. *kwaliteit van de dienstverlening*;
Module V. *klachtenafhandeling;*
Module VI. *wel TraXX geen Valys;*
Module VII. *gebruik sporters.*

Toestemming medewerking onderzoek
Bij de klanttevredenheidsmeting is de volgende werkwijze gevolgd als het gaat om toestemmingsverlening. Alle personen uit het bestand van Transvision en uit het bestand van mensen die wel een TraXX-pas hadden maar geen Valys-pas, hebben een brief met antwoordkaart gekregen van Transvision. In de brief werd melding gemaakt van het onderzoek en werden mensen verzocht een antwoordkaart terug te sturen als ze niet mee wilden werken aan de telefonisch klanttevredenheidsmeting. Van deze negatieve wilsbeschikking maakten 601 Valys-pashouders en 123 voormalige TraXX-pashouders gebruik en zij werden uit het onderzoeksbestand verwijderd voordat de steekproef werd getrokken. De reden van weigering is

als volgt verdeeld. Bij Valys-pashouders betrof het in 0,5 procent van de weigeringen een overleden pashouder en de overige 99,5 procent noemde men vakantie, geen gebruik van Valys of noemde men de reden niet. Bij TraXX-pashouders betrof het bij 33 procent van de afwijzingen een overleden pashouder, bij de overige 67 procent wilde of kon men niet meewerken.

Steekproeftrekking

Onze ervaring is dat bij een telefonische enquête, zeker onder ouderen, ongeveer een respons van 50 procent gehaald wordt.[3] We gaan ervan uit dat het mogelijk moet zijn om met een marge van maximaal 5 procentpunt aan te geven welk deel van de gebruikers over een bepaald onderdeel tevreden of ontevreden is. Dus wanneer we in het onderzoek 50 procent Valys-gebruikers aantreffen die ontevreden zijn over de bejegening door chauffeurs, moet dat in werkelijkheid ergens tussen de 45 en 55 procent liggen.

Een dergelijke nauwkeurigheid vereist dat we 300 gebruikers per module nodig hebben. Dit betekent dat we voor elke module over een steekproef van minimaal 600 gebruikers moeten beschikken.Wanneer ook een minder nauwkeurige vaststelling zou voldoen, kan overwogen worden met 100 respondenten per groep te gaan werken (50% ontevredenen in de steekproef betekent dan ergens tussen de 40 en 60% in de populatie). In het gesprek met de opdrachtgever van 15 juli 2004 is afgesproken om het aantal te realiseren geslaagde gesprekken per module op te voeren naar 360 voor het vergroten van de betrouwbaarheid van de uitspraken.

Selectie respondenten en weging

Bij de opzet van de steekproeftrekking is op verzoek van de opdrachtgever speciale aandacht besteed aan, onder andere, de volgende vijf groepen pashouders: (1) mensen met een hoog kilometerbudget en mensen met een standaard kilometerbudget, (2) jongeren (onder de achttien jaar), (3) mensen met een gehandicaptenparkeerkaart, (4) mensen die een klacht hebben ingediend en (5) mensen die wel eens met Valys hebben gereisd (actief) en mensen die dit nog niet hebben gedaan (niet actief).[4] Bij sommige modulen neem een of meer van deze groepen een belangrijke plaats in.

Om ervoor te zorgen dat er van deze subgroepen binnen een module voldoende respons is om betrouwbare uitspraken te kunnen doen, is gebruik gemaakt van een gestratificeerde steekproef. Daarbij worden subgroepen die in de populatie relatief klein zijn (bijvoorbeeld jongeren onder de achttien jaar), toch in voldoende mate betrokken bij de steekproef, zodat ook de uiteindelijke respons van die groep een aantal oplevert dat betrouwbare uitspraken mogelijk

[3] In door Regioplan uitgevoerde telefonische klantonderzoeken onder Wvg-ers is een aantal keer een respons gehaald van zo'n 70 procent.

[4] Naast deze groepen waarop een weging heeft plaatsgevonden wordt er bij de analyses eveneens een onderscheid gemaakt op andere kenmerken. Genoemd kunnen worden: wel/niet randstad, wel/niet voormalig TraXX-pashouder.

maakt. Omdat het onderzoek een representatief beeld beoogt te geven van de Valys-pashouder, dienen de uitkomsten van de modulen waarbij een gestratificeerde steekproef is gehanteerd, vervolgens herwogen te worden. Hiermee worden de verhoudingen die in de steekproef zijn 'scheefgetrokken' weer gecorrigeerd, zodat ze overeenkomen met de verhoudingen in de populatie van Valys-pashouders. In bijlage 2 wordt verder ingegaan op de gehanteerde wegingsmethode.

Voor de groep sporters is een afwijkende werkwijze gevolgd. Deze groep kon niet als aparte groep in het Transvision-bestand worden geïdentificeerd. De vereniging voor gehandicapte sporters NebasNsg, heeft een bestand aangeleverd van personen die individueel dan wel in teamverband aan een competitie meedoen. In totaal zijn 800 mensen door Regioplan benaderd met een brief waarin het belang van het onderzoek werd uitgelegd. Wanneer zij mee wilden werken aan de tevredenheidsmeting dan konden ze dat kenbaar maken middels het opsturen van een antwoordkaartje. Hiervan maakten 68 personen gebruik. De uitkomsten met betrekking tot de sporters worden apart besproken en er is niet gewogen aangezien er geen populatiegegevens van de sporters bekend zijn, ofwel hoeveel sporters die in competitieverband spelen (in team of individueel) een Valys-pas hebben. Deze groep wordt los van de andere groepen behandeld.

2.6 Beeld opbouw steekproef en betrouwbaarheid resultaten

Desan Research Resolutions heeft alle telefonische interviews met cliënten afgenomen. In onderstaande tabel geven we het aantal geslaagde gesprekken per module aan.

Tabel 2.1 Aantal geslaagde gesprekken per module en subgroep

	Geslaagde gesprekken
Module I algemene dienstverlening	**361**
Module II indicatie en hoog pkb	**74**
Module III gebruik laag pkb	**367**
<18 jaar	*55*
gpk (> 18 jaar)	*128*
overig	*184*
Module IV kwaliteit dienstverlening	**367**
< 18 jaar	*51*
overig	*316*
Module V klachtenafhandeling	**286**
Subtotaal	**1455**
Module VI wel TraXX geen Valys	**346**
Module VII gebruik sporters	**33**
Totaal	**1834**

Betrouwbaarheid uitspraken in relatie tot respons/ representativiteit

Uit tabel 2.1 blijkt dat bij modulen I, III, IV en VI het gewenste aantal van ongeveer 360 geslaagde gesprekken is bereikt (bij module VI bleek dat uiteindelijk 346 respondenten tot de doelgroep behoren). Dit betekent dat voor deze modulen met een marge van maximaal 5 procentpunt aan te geven is welk deel van de gebruikers over een bepaald onderdeel tevreden of ontevreden is. Bij een aantal modulen (II, V en VII) is echter niet het gewenste aantal van 360 respondenten bereikt. Bij modulen II en VII komt dit omdat gebleken is dat binnen bepaalde subgroepen het totale aantal mensen in die specifieke groep kleiner was dan het aantal mensen dat wij in het onderzoek wilden betrekken. Zo bleek dat het aantal mensen met een hoog pkb (module II) op het moment van dit onderzoek 125 personen telde, waarvan 11 personen geen toestemming gaven om hen met de enquête te benaderen. Hierdoor waren 114 personen over die met de enquête benaderd konden worden. Uiteindelijk zijn er 74 geslaagde gesprekken gevoerd en kan gezegd worden dat een groot deel van de populatie bevraagd is, waardoor er met redelijke mate van betrouwbaarheid uitspraken kunnen worden gedaan (met een marge van maximaal 7 procentpunt). Voor de groep sporters (module VI), waar slechts 68 zich opgaven voor deelname aan het onderzoek, is het aantal van 33[5] respondenten te gering om uitspraken te kunnen doen met een voldoende mate van betrouwbaarheid mede gezien het feit dat we het aantal niet kunnen toetsen omdat er geen populatiegegevens van sporters beschikbaar zijn.

Bij module V ten slotte zijn 286 personen geënquêteerd.[6] Deze module betreft mensen die een klacht hebben ingediend. Op het moment dat de enquête is afgenomen is het aantal mensen in de populatie dat een klacht heeft ingediend 745. Dit betekent dat ook voor deze module met een marge van maximaal 5 procentpunt aan te geven is welk deel van de gebruikers over een bepaald onderdeel tevreden of ontevreden is.

2.7 Begeleidingsgroep en samenwerking met derden

De vorderingen binnen het project werden gevolgd door een begeleidingsgroep die bestond uit vertegenwoordigers van de opdrachtgever VWS, V&W, Transvision en belangenorganisaties van gehandicapten en ouderen. Naast het volgen van de voortgang hebben zij de onderzoekers met raad en daad terzijde gestaan en van informatie voorzien over contactpersonen, voor interviews en reizen (met het OV) als gehandicapte. Bovendien hebben zij conceptstukken becommentarieerd. Voor een opsomming van de exacte samenstelling van de begeleidingsgroep verwijzen we naar bijlage 1.

[5] Bij het afnemen van de enquête bleek een groot aantal (35) van de 68 bereidwilligen toch niet tot de doelgroep te behoren: Valys-pas en competitiesport.

[6] Mensen in deze groep zijn aangeschreven in de veronderstelling dat zij een schriftelijke klacht hebben ingediend. Dit bleek niet het geval (er was ook sprake van telefonische klachten). De enquête is hierop aangepast, maar er bleek onvoldoende tijd om aan het gewenste aantal van 360 personen te komen.

In dit evaluatieonderzoek is door Regioplan samengewerkt met een tweetal andere organisaties met specifieke expertise op bepaalde deelterreinen binnen het project. Desan Research Resolutions heeft de telefonische interviews met cliënten afgenomen (Valys-pashouders en voormalig TraXX-gebruikers).
Decisio Adviesbureau heeft op het terrein van vervoer en mobiliteit Regioplan ondersteund bij het aanleveren van sleutelfiguren binnen de vervoersketen, het opstellen van de vragenlijsten en algemene informatie over vervoer, dekking van openbaar vervoer et cetera.

2.8 Afsluiting

In dit hoofdstuk is de opzet van het evaluatieonderzoek van Valys beschreven en is daarmee de doel- en vraagstelling en werkwijzen verhelderd. In het volgende hoofdstuk beschrijven we de werking van het Valys-systeem op zich. Wat houdt het precies in, wat streeft het na en wie is waarvoor verantwoordelijke binnen het systeem.

3 HET VALYS-SYSTEEM

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zullen wij ingaan op het Valys-systeem. Welke doelstellingen zijn er vooraf aan het project geformuleerd, wie zijn de actoren en wat is hun rol en verantwoordelijkheid? Tevens zullen we in dit hoofdstuk uiteenzetten hoe Valys in de praktijk werkt voor de gebruikers.

3.2 Doelstelling en invulling Valys-systeem

Zoals in hoofdstuk 1 te lezen valt, is het Valys-systeem de opvolger van het TraXX-systeem. Het Valys-systeem is een product binnen het beleid betreffende het bovenregionaal vervoer voor gehandicapten. Maatschappelijke participatie kan als hoofddoelstelling van het bovenregionaal vervoer voor gehandicapten worden gezien. In deze paragraaf zetten wij uiteen hoe het Valys-systeem is ingevuld.

Pkb systematiek
Met het Valys-systeem wil men meer gehandicapten bereiken dan in het oude TraXX-systeem het geval was. Dit doel moet echter wel nagestreefd worden binnen een beperkt budget. Om hieraan te voldoen is gekozen voor een gelimiteerd aantal kilometers per persoon. In het Valys-systeem worden twee kwanta van een maximaal aantal taxikilometers per jaar per reiziger gehanteerd, een zogenaamd standaard pkb (persoonlijk kilometer budget) en een hoog pkb. Het hoge pkb is in beginsel twee keer zo hoog als het standaard pkb. Voor de maanden april tot en met december 2004 betreffen dit respectievelijk 700 kilometer en 350 kilometer. Iedere aanvrager van een Valys-pas krijgt het standaard pkb. Het Ministerie van VWS stelt jaarlijks de hoogte van beide kilometerbudgetten vast. De budgetten vervallen na 31 december. Men kan overgehouden kilometers niet meenemen. Pashouders die in aanmerking willen komen voor een hoog pkb kunnen hiervoor een apart indicatieadvies aanvragen. Verderop in dit hoofdstuk zullen wij ingaan op de procedurele kant van deze zaak.

Speciale meereisregeling sporters
Na overleg met de gebruikersorganisaties is er in het Valys-systeem een meereisregeling voor sporters geformuleerd. Een gehandicapte sporter die met een team wil reizen en deelneemt aan de door de sportorganisatie NebasNsg erkende wedstrijden, kan met Valys voor € 0,16 per persoon per kilometer naar de wedstrijd worden gebracht. Er mogen vanwege het wedstrijdkarakter bij deze reizen meer personen mee dan de gebruikelijke vier meereizenden

per pashouder. Deze reis wordt bij één pashouder op zijn kilometerbudget in mindering gebracht.

Het Valys-systeem verschilt op een aantal aspecten met het TraXX-systeem. Hoofdstuk 6 is in zijn geheel gewijd aan de vergelijking tussen beide systemen.

3.3 Hoe werkt het Valys-systeem?

Per 1 april 2004 is het Valys-systeem van start gegaan. Het heeft hiermee direct het oude TraXX-systeem opgevolgd.

Aanvraag Valys-pas
Het klantenbestand van TraXX is via een brief op de hoogte gesteld van de overgang van het TraXX-systeem naar het Valys-systeem. Zij moesten hiervoor een aanvraagformulier invullen en daarbij één van de volgende documenten opsturen: een bewijs van een Wvg-vervoersvoorziening, Wvg-rolstoel of scootmobiel, een gehandicaptenparkeerkaart of een OV-begeleiderskaart. Daarnaast werd hun verzocht een kopie van een identiteitsbewijs mee te sturen en een pasfoto. Oud TraXX-pashouders konden als indicatiedocument een kopie van hun oude TraXX-pas opsturen. De kosten die aan het verkrijgen van de Valys-pas verbonden zijn, bedragen eenmalig € 6,80. Bij het verstrekken van de pas, krijgt men het standaard pkb. Om voor het hoge kilometerbudget in aanmerking te komen, moet men een aparte aanvraag indienen.

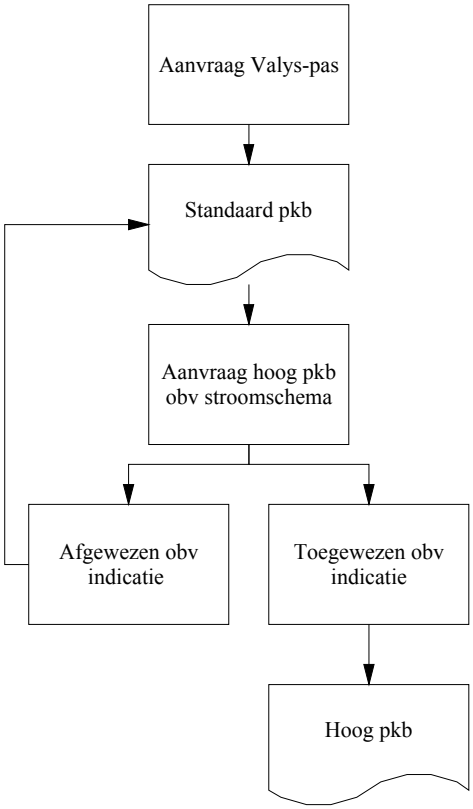
Aanvraag hoog pkb
Voor de aanvraag van het hoge pkb is een aanvraagformulier ontwikkeld. Alvorens deze in te vullen wordt aan pashouders geadviseerd om eerst een stroomschema te doorlopen. Dit stroomschema[1] geeft de pashouders een eerste inzicht in wanneer zij wel en niet in aanmerking komen voor een hoog pkb. Als men niet beschikt over een bewijs van de gemeente dat men recht heeft op Wvg-vervoer of op een Wvg-rolstoel of scootmobiel of OV-begeleiderskaart, komt men niet in aanmerking voor het standaard pkb en dus ook niet voor het hoge pkb. Als mensen over één van deze documenten beschikken maar tevens een gehandicaptenparkeerkaart in hun bezit hebben dan komen zij niet in aanmerking voor het hoge pkb. De redenatie hierachter is dat mensen met een gehandicaptenparkeerkaart beschikken over alternatief vervoer.

Als vervolgens de rolstoel of scootmobiel van de pashouder volgens de NS-criteria te zwaar, te lang of te breed is of de pashouder een toetsbare en chronische medische aandoening heeft

[1] Het stroomschema vindt u bijgevoegd als bijlage 6.

waardoor hij/zij niet per trein kan reizen, dan komt de pashouder mogelijk in aanmerking voor de toekenning van het hoge pkb en wordt geadviseerd het aanvraagformulier in te vullen. De aanvraag voor indicatiestelling hoog pkb kost de aanvrager eenmalig € 25. De aanvraagformulieren dienen aan het indicatieorgaan te worden gezonden.

Met behulp van onderstaand stroomschema wordt inzicht gegeven in de toekenning van het kilometerbudget:



Indicatiestelling

Voor de indicatiestelling heeft VWS een contract afgesloten met Argonaut Advies die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de indicatie. Voor het opstellen van de criteria is uitgegaan van de bevindingen van het onderzoeksrapport van de IRV "Integrale Advisering Vervoersvoorzieningen". De criteria vallen in twee onderdelen uiteen. Het eerste betreft een beoordeling van de omvang en gewicht van de rolstoel of scootmobiel, de zogenaamde ergonomische beoordeling. Zijn de rolstoelen of scootmobielen zwaarder of groter dan de vastgestelde maten dan kunnen zij niet in de trein geplaatst worden en komt de aanvrager in aanmerking voor het hoge pkb. Het tweede onderdeel betreft een beoordeling van de medische situatie van de aanvrager. Hierbij wordt de vraag beantwoord of de aanvrager zodanige medische beperkingen heeft dat hij/zij niet in staat is om in de trein te verblijven.

De beoordeling wordt gedaan door paramedici op basis van een medisch dossier. De aanvrager zelf is verantwoordelijk voor de aanlevering van deze gegevens. Als de gegevens incompleet zijn of als de beoordelaar aanvullende vragen heeft, wordt de aanvrager telefonisch benaderd. Tevens is er lopende het Valys-systeem de mogelijkheid gecreëerd om aanvragers op spreekuur uit te nodigen of bij hen een huisbezoek af te leggen.

Boeken van een reis

Voor het boeken van de reis heeft de pashouder twee mogelijkheden: het kan via internet of telefonisch. Via internet kan de pashouder op de website van Valys inloggen met zijn pasnummer en wachtwoord.

Telefonisch kan de pashouder een reis boeken tussen 06.00 uur 's morgens en 1.00 uur 's nachts tegen een tarief van € 0,05 per minuut. Tevens kan er met een teksttelefoon gebeld worden tegen een tarief van € 0,10 per minuut. Voor het boeken van een reis is één nummer in werking gesteld: 0900-9630.[2] De beller krijgt een keuzemenu te horen met de volgende opties:

Kies 1: voor ritinformatie of wijzigen reserveren van een taxirit;
Kies 2: voor het reserveren of wijzigen van een taxirit in combinatie met assistentieverlening op het station;
Kies 3: bij problemen tijdens treinreis in combinatie met taxirit;
Kies 4: voor vragen of klachten;
Kies 5: voor vragen over incasso of ritspecificaties.

Vervolgens wordt de beller doorverbonden met een boeker van een callcentrum die hem verder zal helpen. Er is sprake van twee callcentra: het callcentrum van Transvision en het callcentrum van de NS, alwaar ritten geboekt kunnen worden waarbij assistentieverlening nodig is. Bij het boeken van een reis vraagt de boeker de volgende informatie:

- pasnummer;
- ophaaladres en tijdstip van vertrek;
- adres van eindpunt;
- hoeveel personen reizen ermee, is hierbij iemand met een begeleiderskaart;
- is er sprake van een rolstoel of scootmobiel en wat voor soort.

De boeker boekt de reis in het systeem waarbij het systeem het aantal kilometers opgeeft dat de reis zal kosten. Zowel dit kilometeraantal als de prijs die de rit zal kosten en het aantal kilometer dat van het budget overblijft worden aan de reiziger genoemd en bij een akkoord wordt de reis gereserveerd.

[2] De teksttelefoon heeft als nummer 0900-8410.

De reis
Als het een reis betreft waarbij de pashouder met de taxi reist, dan heeft de taxichauffeur speling om 15 minuten vóór de afgesproken tijd te arriveren of 15 minuten na de afgesproken tijd. De reiziger kan gebruik maken van de belservice als hij/zij een exacter tijdstip van ophalen van te voren door wil krijgen. De taxichauffeur verleent assistentie bij het instappen van de reiziger en het vastzetten van de rolstoel. Op het eindadres verleent de taxichauffeur assistentie bij het uitstappen en wacht totdat de reiziger binnen is.

In het geval dat het een reis betreft in combinatie met een treinreis, dan helpt de taxichauffeur de reiziger met uitstappen en zal hem desgewenst begeleiden naar het loket.

Als de reiziger tijdens de reis problemen ondervindt, kan hij/zij bellen met het telefoonnummer van Valys en wordt dan doorverbonden met ofwel de boekers van de NS of van de meldkamer. De boekers kunnen in het systeem actuele reisinformatie inzien en dit doorgeven aan de reiziger.

Assistentieverlening op het station
De assistentieverlening op stations hoort niet tot het product Valys. Het betreft een door de NS verleende service onder verantwoordelijkheid van de NS. Aangezien deze service van belang is voor de mensen met een standaard pkb omdat zij met het OV zullen gaan reizen, is hieraan in het evaluatieonderzoek specifiek aandacht besteed en geven we een schematische uiteenzetting.

In het evaluatieonderzoek wordt specifiek aandacht besteed aan deze service omdat ervan wordt uitgegaan dat mensen met het standaard pkb met het OV reizen en daarbij assistentieverlening nodig hebben.
In Nederland wordt op 106 stations assistentieverlening aangeboden. Op 28 stations verzorgt de NS dit en op 78 stations wordt dit in opdracht van de NS verzorgd door Transvision. Tevens zijn er stations waar Transvision vóór een bepaald tijdstip ’s morgens de assistentieverlening verzorgt en na een bepaald tijdstip ’s avonds. Gedurende de dag wordt de assistentieverlening verzorgd door de NS op deze stations. De assistentieverlening is te boeken via het centrale Valys-nummer en gebeurt door de NS-boekers. De assistentieverlener dient een kwartier vóór tijd aanwezig te zijn om de reiziger te begeleiden. De reiziger wordt desgewenst opgehaald bij het loket of reiziger en assistentieverlener treffen elkaar op het perron. Nadat de reiziger in de trein is geholpen, belt de assistentieverlener met de assistentieverlening op het station van aankomst om de plek in de trein door te geven.
De NS heeft assistentieverleners in dienst voor de 28 stations. De assistentieverlening die door Transvision wordt verzorgd, wordt uitgevoerd door de taxibedrijven.

Betaling en administratieve afhandeling
Bij het boeken van de reis is het aantal kilometers dat de reis gaat kosten vastgesteld. Dit aantal kilometers wordt afgetrokken van het toegekende budget van de reiziger. Daarnaast betaalt de reiziger € 0,16 per kilometer. Aan het einde van de reis vult de taxichauffeur een bon in, waarvan de reiziger een afslag krijgt, met daarop het aantal gereisde kilometers en de ritprijs. De betaling geschiedt vervolgens via een automatische incasso. De reiziger krijgt maandelijks een specificatie toegestuurd met daarop de gemaakte reizen en het aantal kilometers dat over is van het totaalbudget.

Klachtenafhandeling
Mocht de pashouder een klacht hebben betreffende Valys dan kan hij/zij hierover een klacht indienen. De meeste klachten komen telefonisch binnen. De pashouder wordt dan via het keuzemenu verbonden met een medewerker van Valys die een klachtenformulier aanmaakt in het systeem. Dit wordt via het systeem doorgestuurd om afgehandeld te worden. Tevens kan men schriftelijk een klacht indienen. De klacht dient binnen twee weken na het incident waarop de klacht betrekking heeft, ingediend te worden. De pashouder ontvangt binnen drie weken na ontvangst van de klacht door Transvision een schriftelijke beslissing van Transvision. Als de pashouder het niet eens is met de beslissing kan hij/zij binnen veertien dagen na de datum van de beslissing bezwaar maken bij de (onafhankelijke) commissie bezwaarschriften. De uitspraken van de commissie zijn bindend.

3.4 Actoren en verantwoordelijkheden

Bij het Valys-systeem is een aantal partijen betrokken. In deze paragraaf zullen we de rol van deze partijen beschrijven. De betrokken partijen zijn:
- Ministerie van VWS.
- Transvision.
- Argonaut Advies.
- De gebruikersorganisaties.
- Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Ministerie van VWS
Het Ministerie van VWS is schrijver geweest van het bestek waarop aanbesteed is en is opdrachtgever van het Valys-systeem. Zij is verantwoordelijk voor de beleidskeuzen en voor de financiën en hebben zitting in het klankbordgroepoverleg over Valys.

Transvision
Transvision is uitvoerder van Valys. Zij beheert het klantenbestand, handelt de nieuwe aanvragen af, beheert de kilometerbudgetten van de klanten, verstuurt de ritspecificaties en doet de klachtenafhandeling. Daarnaast stuurt Transvision het callcenter aan en is zij opdrachtgever van de taxibedrijven die landelijk het Valys-vervoer verzorgen. Tevens verzorgt Transvision in opdracht van de NS op een groot aantal stations de assistentieverlening. Transvision neemt deel aan het klankbordgroepoverleg en overlegt daarnaast bilateraal met de gebruikersorganisaties over Valys.

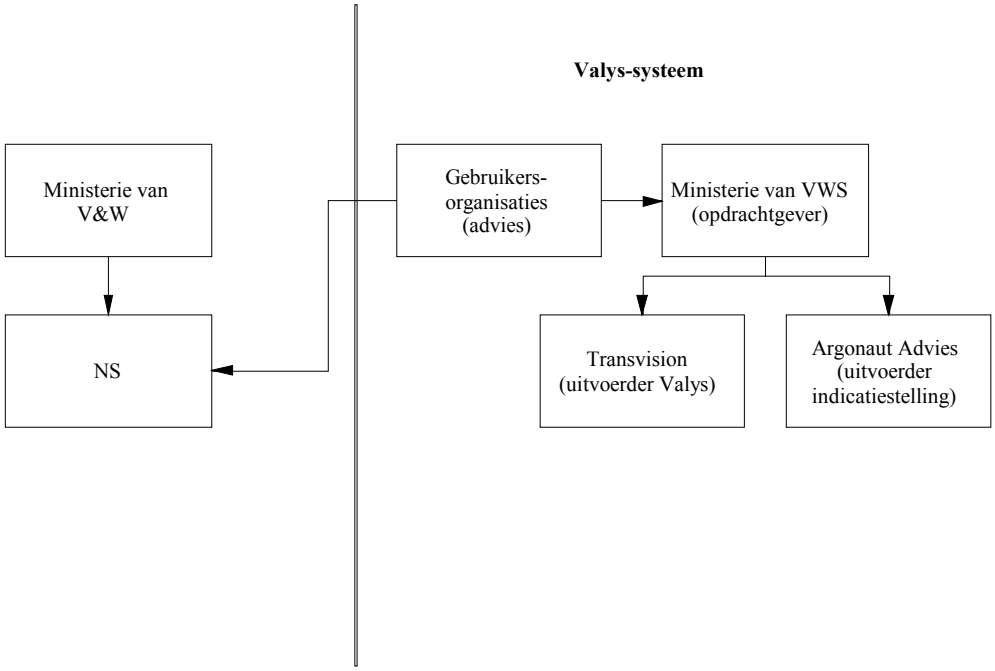
Argonaut Advies
VWS heeft Argonaut Advies gecontracteerd als indicatieorgaan voor advisering op aanvragen voor het hoge pkb. Zij zijn hiermee verantwoordelijk voor de afhandeling van de aanvragen voor het hoog pkb, de bezwaren die hierop volgen en voor de afhandeling van de klachten die verband houden met de indicatiestelling.

Gebruikersorganisaties
VWS heeft aangegeven dat het Valys-systeem niet kan bestaan zonder de actieve inbreng van de cliënten en hun organisaties. Daarom hebben de gebruikersorganisaties een zware adviesrol gekregen. Dit houdt in dat zij over onderaannemers en op diverse momenten en terreinen kunnen adviseren. De gebruikersorganisaties nemen deel aan het klankbordgroepoverleg en overleggen bilateraal over Valys met Transvision.

Ministerie van V&W
V&W heeft het voortouw bij de verbetering van OV toegankelijkheid op middellange en lange termijn. Zij hebben hierover overleg met de Nederlandse Spoorwegen en Pro Rail. V&W heeft zitting in de klankbordgroep over Valys.

De Nederlandse Spoorwegen
De NS staat buiten het Valys-systeem. Zij spelen echter wel een rol in de reizen die Valys pashouders maken waarbij een deel wordt afgelegd met de trein. Valys-pashouders worden via het Valys-nummer doorverbonden met NS-boekers als er vraag is om assistentieverlening op het station. De NS draagt de verantwoordelijkheid voor de assistentieverlening op de 106 stations in Nederland.

In onderstaand figuur zijn de verantwoordelijkheden en werkzaamheden binnen Valys schematisch weergegeven:



3.5 Gebruikersgegevens Valys

In deze paragraaf zetten we uiteen hoe het Valys-systeem in de praktijk gebruikt wordt.

Uit het Valys-bestand blijkt dat het totaal aantal pashouders van Valys op 14 oktober 2004 39.383 bedroeg. Het aantal pashouders met een hoog pkb was op dat moment 500. Van alle Valys-pashouders reisden 19.033 (48%) minimaal één keer met het Valys-systeem. Pashouders met een hoog pkb hebben vaker een keer met Valys gereisd (80%) dan pashouders met een laag pkb (48%). Gemiddeld reizen de personen met een hoog pkb ook meer kilometers als ze actief zijn. Het gemiddeld aantal ritten is bij pashouders met een hoog pkb ook hoger dan bij pashouders met een laag pkb: 5,33 versus 3,65 ritten per actieve pashouder. Er is weinig verschil tussen hoog en laag pkb in de gemiddelde lengte van de rit: 63 km tegen 57 km. Men reist dus globaal genomen even ver. Gemiddeld reizen pashouders onder de 18 jaar per rit ongeveer hetzelfde aantal kilometers als pashouders boven de 18. Pashouders onder de 18 jaar reizen evenwel gemiddeld vaker (5,18) dan pashouders boven de 18 jaar (3,67). Pashouders binnen de randstad reizen gemiddeld evenveel kilometers en even frequent als pashou-

ders buiten de randstad.[3] En tot slot reizen pashouders boven de 75 jaar gemiddeld iets minder kilometers en minder vaak dan pashouders onder de 75 jaar (respectievelijk 204 kilometer en 3,37 keer; 217 kilometer en 3,96 keer).

Tabel 3.1 Bestandsgegevens Valys-pashouders, 14-10-2004 (aantal pashouders is 39.383)

	Hoog pkb	Standaard pkb	Totaal
Niet gereisd	100	20.250	20.350
Wel gereisd (actieve pashouders)	400	18.633	19.033
Totaal aantal kilometers gereden	134.283,9	3.883.194,6	4.017.478,5
Gemiddeld aantal kilometers per actieve pashouder	355,7	208,4	211,1
Gemiddeld aantal ritten per actieve pashouder	5,33	3,65	3,68
Totaal aantal ritten	2.131	68.077	70.208
Gemiddeld aantal kilometers per rit	63	57	57,2
Totaal aantal pashouders met geheel verbruikt budget	11 (2,2% van hoog pkb)	2.090 (5,4% van standaard pkb)	2.101 (5,3% van alle pashouders)
Totaal aantal kilometers buiten budget:	7.525	254.768	262.293 (6,5% van totaal aantal kilometers)
Totaal aantal keer dat pashouders assistentieverlening hebben aangevraagd via Valys	n.v.t.	1.075	1.075
Totaal aantal betalende meereizenden met een taxi-rit (kunnen er meer zijn per rit).	954	25.105	26.059
Totaal aantal meereizenden met een taxi-rit (één persoon per rit).	546	9.386	9.932
Pashouders met parkeerkaart	13	5.223	5.236

Als we kijken naar het verbruik van het budget binnen het totale bestand van Valys-pashouders, dan blijkt procentueel gezien dat meer pashouders met een standaard pkb (5,4% van alle standaard pkb-ers en 11,2% van de actieve pashouders) hun budget hebben verbruikt in vergelijking tot pashouders met een hoog pkb (2,2% van alle hoog pkb-ers en 2,75% van de actieve pashouders). Het gemiddeld aantal kilometers dat iemand buiten zijn budget zit, verschilt niet veel tussen pashouders met een hoog en een standaard pkb. Dit beweegt zich tussen de 120 en 140 kilometers. Er zijn geen verschillen gevonden op andere kenmerken van pashouders.

Tabel 3.2 geeft een overzicht van het percentage verreden kilometers van het budget van pashouders die met Valys hebben gereisd, uitgesplitst naar hoog pkb en standaard pkb.

[3] Randstad: de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht.

Tabel 3.2 Percentage verreden kilometers van hoog pkb en standaard pkb

Percentage verreden kilometers van budget	Hoog pkb (percentage)	Standaard pkb (percentage)
20%	14	14
40%	25	23
60%	35	21
80%	16	17
100%	7	14
> 100%	3	11

De tabel maakt zichtbaar dat pashouders met een hoog pkb minder vaak hun budget hebben overschreden maar inmiddels gemiddeld een groter aandeel van hun budget hebben gebruikt dan pashouders met een standaard pkb.

Met bovenstaande paragraaf is antwoord gegeven op vraag E van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport (1 juli 2004, VWS/04/54/ES).

3.6 Afronding

In dit hoofdstuk stond het Valys-systeem centraal. We zijn ingegaan op de doelstelling van het bovenregionaal vervoer en de invulling van Valys, hetgeen daarbinnen een onderdeel is. Daarnaast hebben we de praktische werking van het Valys-systeem uiteen gezet. Tevens zijn we ingegaan op de verschillende onderdelen van Valys en hebben we de verantwoordelijkheden van de verschillende actoren op een rij gezet. Daarnaast hebben we weergegeven hoe er tot nu toe gebruik is gemaakt van Valys. In het volgende hoofdstuk zal de klanttevredenheid over de verschillende onderdelen van Valys gepresenteerd worden.

4 DIENSTVERLENING VAN VALYS

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken wij de tevredenheid van de Valys-pashouders over de dienstverlening van Valys. In hoofdstuk 5 zullen we ingaan op de werking en effecten van het Valys-systeem. Hoe de groep respondenten eruit ziet wordt beschreven in paragraaf 4.2. Achtereenvolgens behandelen we hun tevredenheid met de algemene dienstverlening (paragraaf 4.3), de kwaliteit van het vervoer (paragraaf 4.4) en de afhandeling van klachten (paragraaf 4.5). Tot slot beschrijven we in paragraaf 4.6 of de Valys-pashouders in het algemeen tevreden zijn met Valys en waar zij het meest en het minst tevreden mee zijn.

In dit hoofdstuk wordt per paragraaf aangegeven in hoeverre de respondenten tevreden zijn met het beschreven aspect van Valys. Dit is gebaseerd op gewogen uitkomsten. Hiervoor is gekozen om het representatieve karakter en de betrouwbaarheid van de gegevens te garanderen. Uitgebreide uitleg hierover is te vinden in hoofdstuk 2 en bijlage 2. Wanneer er verschillen zijn tussen subgroepen dan worden deze verschillen expliciet genoemd. Per paragraaf is verder aangegeven op hoeveel respondenten de uitspraken zijn gebaseerd.

4.2 Achtergrondkenmerken pashouders Valys

In totaal hebben 1455 pashouders meegewerkt aan de telefonische interviews met betrekking tot de klanttevredenheid met het product Valys. Onderstaande tabel geeft per subgroep een overzicht van de respons.

Tabel 4.1 Overzicht respons klanttevredenheid naar subgroep

Subgroepen Valys-pashouders	Respons (absoluut)
Hoog pkb	74
Standaard pkb	1.381
Totaal	1.455

In tabel 4.1 is een overzicht gegeven van de achtergrondkenmerken van de groep Valys-pashouders waarover de hoofdanalyses in dit onderzoek zijn gedaan. Hierbij zijn de kenmerken van mensen met een hoog persoonlijk kilometerbudget afzonderlijk gerapporteerd van mensen met een standaard kilometerbudget.

De percentages in de tabel zijn het resultaat van de gehanteerde wegingsmethode.[1]

Tabel 4.2 Achtergrondkenmerken respondenten Valys-pashouders naar hoog en standaard pkb (gewogen)

	N= 74		N= 1.381	
	Hoog pkb		Standaard pkb	
Geslacht	Man	Vrouw	Man	Vrouw
	37,8%	62,2%	24,9%	75,1%
Leeftijd	< 18	> 18	< 18 *	> 18
	2,7%	97,3%	0,8%	99,2%
Gebruik	Wel	Niet	Wel	Niet
	91,9%	8,1%	42,6%	57,4%
OV-begeleiderskaart	Wel	Niet	Wel	Niet
	36,5%	63,5%	24,0%	76,0%
Regio **	Binnen randstad	Buiten randstad	Binnen randstad	Buiten randstad
	63,5%	36,5%	55,7%	44,3%
gpk ** *	Wel	Geen	Wel *	Geen
	17,6%	82,4%	13,4%	86,6%
Voorheen Traxx-pas	Wel	Niet	Wel	Niet
	100%	0%	71,4%	28,6%

* Voor dit overzicht geldt dat op de factoren leeftijd, gebruik en het hebben van een parkeerkaart en het hebben van een klacht is gewogen (niet voor de factor pkb aangezien in de tabel apart over de groepen pkb gerapporteerd wordt). De in de tabel vermelde gewogen percentages verschillen van de feitelijke responspercentages. Zo is het aandeel jongeren en parkeerkaarthouders met een standaard pkb in de respons in feite hoger.

** Binnen de randstad: Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht, buiten randstad: overige provincies.

*** Gehandicaptenparkeerkaart.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat het merendeel van de respondenten vrouw is en boven de achttien jaar. Verder heeft ongeveer 92 procent van de respondenten met een hoog pkb en 43 procent met een standaard pkb wel eens gebruik gemaakt van Valys. Ongeveer eenderde (37 %) van de respondenten met een hoog pkb en ongeveer een kwart (24 %) met een standaard pkb heeft een OV-begeleiderskaart. Het merendeel van de respondenten woont binnen de randstad en meer dan driekwart heeft geen gehandicaptenparkeerkaart. In principe is het hebben van een gehandicaptenparkeerkaart een reden om geen hoog pkb toegewezen te krijgen. Er zijn evenwel respondenten die een hoog pkb hebben en in het bezit zijn van een parkeerkaart. Kennelijk heeft deze groep het aanvraagformulier voor het hoge pkb niet juist ingevuld. Aangezien de correctheid van de ingevulde formulieren slechts steekproefsgewijs gecontroleerd kan worden, heeft deze groep toch het hoge pkb toegekend gekregen. Het merendeel van de respondenten met een gehandicaptenparkeerkaart heeft een passagierskaart

[1] Voor een beschrijving van de gehanteerde wegingsmethode zie bijlage 2.

(75%). Een kwart van de respondenten met een gehandicaptenparkeerkaart zegt zelf (of hun partner) te beschikken over een auto. Van de respondenten met een passagierskaart beschikt 17 procent over een auto. Ten slotte heeft het merendeel van de pashouders in het verleden een TraXX-pas gehad. Alleen een kleine dertig procent van de mensen met een standaard pkb heeft voorheen géén TraXX-pas gehad.

Wanneer er bij de beschrijving van een thema in de hierna volgende paragrafen, verschillen zijn in de groep respondenten ten opzichte van de totale steekproef dan zullen deze worden genoemd.[2]

4.3 Algemene dienstverlening van Valys

Onderzoeksvragen algemene dienstverlening

13. Voorziet één telefoonnummer voor zowel taxi als assistentieverlening in een substantiële behoefte van Valys-pashouders? (alleen standaard pkb)
19. Hoe wordt de algemene informatievoorziening van Valys beoordeeld?
20. Hoe wordt de specifieke informatievoorziening van Valys via telefoon, brochure en internet beoordeeld?
21. Hoe wordt het proces van pasverstrekking beoordeeld?
22. Hoe wordt de informatievoorziening van Valys tijdens de reis beoordeeld?
23. Hoe tevreden zijn de cliënten over de administratieve afhandeling met betrekking tot de betaling?
24. Hoe tevreden zijn de cliënten over de internetmogelijkheden?
25. Hoe tevreden zijn de cliënten over het landelijk servicenummer?
27. Hoe groot is de tevredenheid bij cliënten over de afhandeling van vragen en klachten? (klachtengedeelte wordt in paragraaf 4.5 behandeld)

Met Valys kunnen pashouders bovenregionale reizen maken. Naast het reizen zelf en de kwaliteit van het vervoer hebben pashouders te maken met aspecten van de dienst Valys als voorlichting, het verstrekken van de Valys-pas, het boeken van een reis en het afrekenen van een reis. Deze aspecten van de organisatie beschouwen wij als algemene dienstverlening. Wat vinden de pashouders van de voorlichting, is het aanvraagformulier leesbaar en voorziet één telefoonnummer voor zowel taxi- als assistentieverlening in de behoefte van de pashouders?

[2] De algemene dienstverlening is uitgevraagd in module I. Module IV heeft betrekking op de kwaliteit van de dienstverlening en module V op de klachtenafhandeling.

Zijn de pashouders tevreden over het boeken van een reis en wat vinden zij van de betalingswijze?
In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op deze vragen. De vragen zijn beantwoord door 361 pashouders met een standaard pkb. Er is bij deze module geen onderscheid gemaakt naar de verschillende doelgroepen.

Tabel 4.3 Respons algemene dienstverlening

Subgroep	Respons (absoluut)
Standaard pkb	361

4.3.1 Voorlichting

Voor de start van Valys is een folder gestuurd naar alle TraXX-pashouders. In de folder wordt onder andere uitleg gegeven waarvoor Valys gebruikt kan worden, hoe een Valys-pas aangevraagd kan worden, de wijze van boeken en de kosten van een Valys-reis. Daarnaast is er een website met informatie over Valys.

Een zeer hoog percentage van de respondenten is tevreden met de informatie die zij hebben ontvangen (86%). Meer dan de helft van de respondenten (58%) is geïnformeerd middels een brief en/of brochure van Valys. Verder zijn de respondenten met name door familie of vrienden (15%), via de gemeente (8%) of via de media (7%) op de hoogte gebracht.

Ongeveer tweederde van de respondenten mist géén informatie (63%) voor het gebruik van Valys. Een kleine groep vond het moeilijk deze vraag te beantwoorden (8%). Zij hebben gerespondeerd met ‘weet niet/geen antwoord’.
Respondenten die wel informatie missen, noemen het meest informatie over (de stand van zaken over) de aanvraag van het hoog pkb (32%). Bijna even vaak wordt informatie over de klachtenprocedure genoemd (31%). Daarnaast mist een aantal respondenten (14%) informatie over de hoogte of het bijhouden van het kilometerbudget en is voor een aantal respondenten (14%) niet duidelijk waarvoor Valys precies gebruikt kan worden.

Een klein deel van de pashouders heeft wel eens de website van Valys bezocht (14%). Meer dan de helft van deze 49 respondenten (60%) is tevreden over de leesbaarheid, de gebruikersvriendelijkheid en de mogelijkheden van de website. De vijftien respondenten die niet tevreden zijn, zijn met name ontevreden over de volledigheid en het boeken van een reis via internet.

Over een aantal aspecten van het Valys-systeem is de respondenten specifiek gevraagd of ze ervan op de hoogte zijn. Veruit het merendeel van de respondenten (82%) wist dat de reis gecombineerd kan worden met de reis van andere passagiers. Iets minder respondenten (63%) wist ook dat zij zelf het reizen met het openbaar vervoer (trein of bus) moeten regelen. Minder bekend (39%) is dat Valys wel assistentieverlening op de NS-stations kan boeken maar niet verantwoordelijk is voor de assistentieverlening.

4.3.2 Aanvraag en verstrekken van Valys-pas

Om van Valys gebruik te kunnen maken moet een Valys-pas worden aangevraagd. Naast het invullen van een aanvraagformulier moet de aanvrager één indicatiedocument meesturen.

Iets meer dan driekwart van de respondenten (78%) vond het aanvraagformulier goed leesbaar (lettertype, lettergrootte, kleuren). Een deel van de respondenten (17%) heeft het aanvraagformulier niet zelf ingevuld maar heeft dit iemand anders laten doen.
Voor een zeer groot deel van de respondenten, die de vragenlijst zelf hebben ingevuld, was verder duidelijk welke informatie ingevuld moest worden (93%) en welke informatie opgestuurd moest worden (90%). Tot slot is ook het overgrote deel van de respondenten tevreden met de snelheid waarmee de pas is verstrekt (87%).

4.3.3 Landelijke servicenummer

Valys heeft één landelijk servicenummer dat gebruikt kan worden om een reis te boeken, vertragingen te melden of vragen te stellen. Er kan ook gebruik gemaakt worden van een teksttelefoon. Er wordt naar gestreefd de wachttijd te beperken tot maximaal vier minuten.

Valys bestaat op het moment van dit onderzoek pas een relatieve korte tijd. Het valt dan ook te verwachten dat nog niet alle respondenten met het landelijk servicenummer hebben gebeld. Deze hypothese wordt bevestigd vanuit onze data. Iets minder dan de helft van de respondenten heeft wel eens gebeld. Vijf respondenten hebben hiervoor gebruik gemaakt van een teksttelefoon.

Bijna alle respondenten (95%), die gebeld hebben met het servicenummer, zijn tevreden met het feit dat voor alle vragen naar één nummer gebeld kan worden.
Verder is driekwart van de respondenten (77%), die gebeld hebben met het servicenummer, tevreden over de bereikbaarheid van het servicenummer. Iets minder dan de helft van hen (48%) schat in dat zij meestal minder dan vier minuten moeten wachten voordat zij geholpen

worden, 41 procent van hen schat in dat de wachttijd langer dan vier minuten bedraagt en 10 procent kan geen inschatting maken.

Van de 33 respondenten die niet tevreden zijn met de bereikbaarheid geven 31 respondenten aan niet tevreden te zijn met de wachttijden. Deze zijn te lang of het nummer is vaak in gesprek.

Boeken van een rit

Voor het boeken van een rit kan gebruik gemaakt worden van het servicenummer of de website. Het is mogelijk om een Valys-taxi of rolstoelbus te boeken in combinatie met reisassistentie op het station. Het reizen met de trein of bus moet door de pashouders zelf worden geregeld. Wél wordt bij het boeken van een Valys-rit, indien nodig, gekeken naar de trein- en bustijden om het tijdstip van de taxirit en/of assistentieverlening te bepalen.

Niet alle respondenten hebben inmiddels ervaring met het boeken van een reis. Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan wel eens gereisd te hebben met Valys. Het merendeel van hen boekt zelf een rit via het landelijke servicenummer, ongeveer 10 procent laat iemand anders voor hen boeken en tot slot heeft één respondent zijn rit(ten) via internet geboekt.

In de eerste zes maanden is weinig gebruik gemaakt van assistentieverlening door Valys-pashouders ((32 respondenten) zie voor meer informatie hoofdstuk 5). Van de 32 respondenten die assistentieverlening boeken, boeken 18 respondenten dit via Valys en 14 respondenten via de NS. Vier respondenten die via de NS boeken geven hiervoor als reden dat zij niet wisten dat dit via Valys kon.

Wanneer een rit wordt geboekt, informeert de telefonist de pashouder onder meer over het aantal kilometers in het budget voor en na het boeken van de rit en over het taxibedrijf dat de pashouder ophaalt. Van de respondenten die wel eens hebben geboekt geeft iets minder dan de helft (45%)[3] aan dat zij altijd geïnformeerd worden over het kilometerbudget terwijl eenderde van de respondenten (34%) aangeeft dat dit nooit gebeurt. Ook voor wat betreft de informatie die wordt verschaft ten aanzien van het taxibedrijf dat de pashouders ophaalt zijn de antwoorden verdeeld, 40 procent geeft aan dat dit altijd gebeurt en 40 procent geeft aan dat dit nooit gebeurt.

Gezien de informatie uit de interviews die wij met de uitvoerenden en sleutelfiguren hebben gehouden, is dit een opmerkelijke uitkomst. Het noemen van de ritprijs, het aantal kilometers dat de rit kost en het kilometerbudget dat overblijft worden in de interviews naar voren ge-

[3] Het feit dat dit percentage (45%) verschilt met het percentage uit tabel 4.1 (42,6%) wordt veroorzaakt door het feit dat tabel 4.1 de gewogen percentages weergeeft. Meer uitleg hierover vindt u in hoofdstuk 2 bij paragraaf 'Selectie respondenten en weging'.

bracht als vaste onderdelen van het gesprek op basis waarvan de rit uiteindelijk wordt geboekt.

Ongeveer negentig procent van de pashouders die boeken via het landelijke servicenummer is over het algemeen tevreden over het boeken. Meest genoemde redenen zijn dat het boeken altijd goed gaat (60%) en vanwege de klantvriendelijkheid en/of bejegening (35%).

Tijdens het reizen
Tijdens een reis kan het landelijk servicenummer gebeld worden voor vragen over bijvoorbeeld vertraging. Niet alle reizigers hebben hier gebruik van gemaakt of hoeven te maken. Ongeveer 30 procent van de respondenten die wel eens met Valys hebben gereisd, heeft wel eens tijdens een rit met het servicenummer gebeld. Bijna iedereen (94%) is tevreden over de dienstverlening van de telefooncentrale tijdens de rit.

4.3.4 Betaling

De reiskosten van Valys worden automatisch van de rekening van de pashouder afgeschreven. Na een gemaakte rit geeft de chauffeur een kopie van de ritbon als betalingsbewijs. Verder krijgen de pashouders een overzicht thuisgestuurd met de gemaakte Valys-reizen en het restant aan Valys-kilometers. Deze gegevens kunnen ook op de website bekeken worden. Pashouders die nog niet hebben gereisd met Valys ontvangen geen overzicht.

Van de respondenten die hebben gereisd met Valys heeft 67 procent een schriftelijk overzicht ontvangen. Het is mogelijk dat degenen die nog geen overzicht hebben ontvangen vrij recent gebruik hebben gemaakt van Valys. Van de respondenten die wel eens een betalingsoverzicht hebben ontvangen, is 95 procent tevreden met het overzicht en 79 procent met de snelheid waarmee het overzicht is verstrekt.

4.3.5 Samenvatting algemene dienstverlening

Het merendeel van de 361 pashouders is tevreden met de verschillende aspecten van de algemene dienstverlening: brief/brochure (86%), de website (60%), de snelheid waarmee de Valys-pas is verstrekt (87%), de bereikbaarheid van het landelijke servicenummer (77%), het boeken van een reis (90%), de dienstverlening van het servicenummer tijdens een reis (94%) en het betalingsoverzicht (79%). Tot slot is ongeveer 95 procent van de respondenten, die gebeld hebben met het servicenummer, tevreden met het feit dat voor alle vragen naar één nummer gebeld kan worden.

In het eerste half jaar van Valys hebben niet alle respondenten te maken gehad met alle aspecten van de dienstverlening van Valys. Zo heeft bijvoorbeeld iets meer dan de helft van de respondenten gebeld met het landelijke servicenummer, heeft veertien procent van de respondenten de website bekeken, heeft ongeveer de helft gereisd met Valys en op basis daarvan een betalingsoverzicht ontvangen. Voor het boeken van een reis wordt nagenoeg uitsluitend gebruik gemaakt van het servicenummer. Slechts één respondent heeft een reis via de website geboekt. Bij deze service is dus sprake van onderbenutting.

Tot slot zijn de meningen verdeeld over hoe vaak, bij het boeken van een reis, informatie wordt verstrekt met betrekking tot het aantal kilometer(budget) en het taxibedrijf.

4.4 Kwaliteit van het vervoer

Onderzoeksvragen kwaliteit uitvoering vervoer

28. Hoe tevreden is de pashouder over de uitvoering van de rit? Kwaliteit taxirit en kwaliteit taxi (o.a. bejegening, stiptheid, voertuigen, veiligheid, combinatie/omrijtijden, kortste en snelste route).

Wanneer Valys-pashouders reizen met Valys dan hebben zij ervaring met de taxirit, de gebruikte taxi's en de dienstverlening van de chauffeur. Dit zijn aspecten van wat wij de kwaliteit van het vervoer noemen. Wat vinden reizigers bijvoorbeeld van de stiptheid en de veiligheid van de taxirit? Zijn de reizigers tevreden over de gebruikte taxi's en wat vinden ze van de dienstverlening van de chauffeurs?

In deze paragraaf gaan we in op bovengenoemde aspecten. De vragen zijn beantwoord door 367 respondenten met een standaard pkb, waarvan 51 onder de 18 jaar. Alle respondenten hebben gebruik gemaakt van Valys, alleen dan kan immers gevraagd worden naar hun ervaringen en oordeel over de kwaliteit van het vervoer. Bij de interpretatie van de resultaten moet evenwel rekening worden gehouden met het feit dat op het moment van dit onderzoek Valys nog maar korte tijd bestaat.

4.4.1 Stiptheid en Veiligheid van de Taxirit

Wanneer een pashouder een taxi bestelt dan moet rekening worden gehouden met een speling van een half uur. [4] Aan de respondenten is hun oordeel gevraagd over het op tijd rijden van de taxi, waarbij rekening wordt gehouden met bovengenoemde speling.

[4] De taxi kan een kwartier vóór of een kwartier na de afgesproken tijd arriveren.

De meeste reizigers zijn (zeer) tevreden met het op tijd rijden van de taxi's (88%). Vijf procent is niet tevreden en niet ontevreden en acht procent is (zeer) ontevreden (zie tabel 4.4).

Tabel 4.4 Tevredenheid met stiptheid taxirit

Tevredenheid met stiptheid taxirit	Percentage
Zeer tevreden	33
Tevreden	55
Niet tevreden/niet ontevreden	5
Ontevreden	5
Zeer ontevreden	3

Meest genoemde reden voor de ontevredenheid is dat de taxi te laat kwam (47%). De ontevreden respondenten zijn niet alleen ontevreden met de stiptheid maar ook met de speling van een half uur, hetgeen in het slechtste geval kan betekenen dat een pashouder een half uur moet wachten en daardoor een trein later moet nemen. Dit is namelijk de tweede meest genoemde reden van ontevredenheid (19%). Veruit het merendeel van de respondenten (91%) is evenwel (zeer) tevreden met de gemiddelde reistijd. De 25 respondenten die ontevreden zijn over de gemiddelde reistijd noemen het vaakst als reden dat te veel wordt omgereden vanwege het halen of brengen van andere passagiers.

Ook over de veiligheid van de taxirit zijn de meeste respondenten (zeer) tevreden (90%). Een klein deel is ontevreden (7%) of niet tevreden en niet ontevreden (2%). De 25 respondenten die ontevreden zijn noemen het meest het vastzetsysteem (14 maal) en de rijstijl van de chauffeur als redenen van ontevredenheid (8 maal).

Het op tijd rijden van de taxi zou theoretisch beïnvloed kunnen worden door het fenomeen de kortste en de snelste route. In samenspraak met VWS heeft Transvision voor de start van Valys de keuze voor de routeplanner vastgesteld. Er zijn twee bedrijven die de basis leveren voor routeplanners Andes en AND. De keuze is voor Valys gevallen op Andes vanwege commerciële gronden. Bekend is dat er verschillen zijn in aantal kilometers per reis die diverse routeplanners vaststellen. De afwijkingen die gelden voor de geselecteerde routeplanner vallen binnen de marge. Verschillen kunnen volgens Transvision ontstaan door verschillen in updatemomenten, in instellingen van coördinaten en in instellingen van gemiddelde snelheden die gehaald worden. Opvallend is dat er bij de klantmeting en in de interviews met de sleutelfiguren geen aanwijzingen zijn aangetroffen van problemen of klachten op dit punt van de routeplanner. Hiermee wordt eveneens een antwoord gegeven op vraag D van de vaste commissie Volksgezondheid, Welzijn en Sport (1 juli 2004, VWS/04/54/ES).

4.4.2 Kwaliteit van het vervoermiddel

De taxi's die worden ingezet voor het Valys-systeem zijn personenauto's en rolstoelbussen. Aan de respondenten is gevraagd met welk voertuig meestal met Valys wordt gereisd. Er zijn meer respondenten die aangeven meestal met een rolstoelbus te reizen (58%) dan met een personenwagen (42%). Aan hen is eveneens gevraagd met welk voertuig zij bij voorkeur zouden willen reizen. Uit de respons blijkt dat de meeste reizigers met het type voertuig van hun voorkeur reizen. Als onderscheid wordt gemaakt tussen respondenten met een rolstoel en respondenten zonder rolstoel, dan blijkt dat niet alle respondenten met een rolstoel bij voorkeur met een rolstoeltaxi reizen. Meer dan een kwart van hen reist namelijk bij voorkeur met een personenwagen (28%) of heeft geen voorkeur (14%). Daarentegen geeft 39 procent van de respondenten zonder rolstoel aan bij voorkeur met een rolstoelbus te reizen, 45 procent reist bij voorkeur met een personenwagen en voor 21 procent maakt het niet uit met welk voertuig wordt gereisd.
Aan de respondenten is gevraagd hoe zij de herkenbaarheid van de taxi's beoordelen. Ruim driekwart van de respondenten (80%) beoordeelt de herkenbaarheid als goed tot uitstekend, 14 procent als voldoende en 7 procent als matig tot slecht. Respondenten die geen zintuiglijke beperkingen hebben, beoordelen de herkenbaarheid vaker als goed.

Ook het zitcomfort van de taxi's is door de meeste respondenten als goed tot uitstekend beoordeeld (71%). De bagageruimte is door een driekwart van de respondenten (76%) beoordeeld als goed tot uitstekend en de properheid wordt door 85 procent van de respondenten beoordeeld als goed tot uitstekend. Gevraagd is ook naar het in- en uitstapgemak danwel in- en uitrijgemak van de taxi's. Ook hiervoor geldt dat veruit de meeste respondenten dit als goed tot uitstekend beoordelen (82%). In tabel 4.5 is een overzicht gegeven van de beoordeling op bovengenoemde aspecten van de taxi's.

Tabel 4.5 Beoordeling van de kwaliteit van de taxi's

	Uitstekend	Goed	Voldoende	Matig	Slecht
	%	%	%	%	%
Herkenbaarheid	16	64	14	4	3
Zitcomfort	12	59	15	9	5
Bagageruimte	15	61	16	6	2
In-uitstap - in- uitrijgemak	16	66	8	8	2
Properheid	17	68	9	5	2

Reizen met Valys betekent dat rekening moet worden gehouden met de persoonlijke vervoerswensen van de reizigers. Het gaat dan bijvoorbeeld om het meenemen van een geleidehond een rolstoel of een scootmobiel. De meeste respondenten hebben specifieke vervoerswensen, acht procent van de respondenten heeft dit niet.

Driekwart van de respondenten met vervoerswensen geeft aan dat altijd rekening wordt gehouden met hun vervoerswensen. Elf procent zegt dat hiermee regelmatig rekening wordt gehouden, twee procent zelden en vier procent geeft aan dat nooit rekening wordt gehouden met hun vervoerswensen.
Aan de zestig respondenten waarbij niet altijd rekening wordt gehouden met de vervoerswensen is gevraagd waar geen rekening mee wordt gehouden. Meest genoemd zijn de rolstoel (36%) en de scootmobiel (15%). Voor een kwart van hen geldt dat de rit niet gemaakt kan worden als geen rekening wordt gehouden met hun vervoerswensen.

In de interviews met de taxichauffeurs hebben we ook het aspect van de vervoerswensen aan bod laten komen. De medewerker van het callcenter moet aan het taxibedrijf informatie verstrekken over deze vervoerswensen. Een aantal taxichauffeurs gaf aan dat het in de beginperiode vaker gebeurde dat men niet over de juiste informatie beschikte waardoor men niet met het juiste voertuig naar de mensen toe ging. De taxichauffeurs merkten daarbij echter op dat onvolledige informatievoorziening steeds minder voorkomt.

4.4.3 Kwaliteit van de dienstverlening van de chauffeurs

Aan de respondenten zijn ook vragen gesteld met betrekking tot de chauffeur. Onderstaande tabel geeft een overzicht.

Tabel 4.6 Beoordeling kwaliteit chauffeurs

	Uitstekend	Goed	Voldoende	Matig	slecht
	%	%	%	%	%
Bejegening	36	49	10	4	2
Begeleiding in-uitstappen	34	53	6	5	0,6
Rijstijl	21	62	9	5	3
Kennis van de route	13	54	13	15	5
Uiterlijke verzorging	19	66	11	4	0,3
Afhandeling ‘betaling’	13	74	7	3	2

Het laatste aspect in de tabel ‘afhandeling ‘betaling’’, heeft betrekking op de afhandeling van de rit door de chauffeur. Aan het einde van de rit krijgt de reiziger een bon met een ‘afrekening’ van het aantal kilometers. De feitelijke betaling vindt plaats via een automatische incasso.

De tabel laat zien dat, met uitzondering van de kennis van de route, de scores ‘goed tot uitstekend’ tussen de 83 en 87 procent liggen. De bejegening en de begeleiding bij het in- en uitstappen zijn relatief vaak met ‘uitstekend’ beoordeeld. Een ander beeld laat de kennis van de route zien. Dit wordt door 67 procent van de respondenten als goed tot uitstekend en 20 pro-

cent als matig tot slecht beoordeeld. De ontevredenheid met de kennis van de route wordt niet volledig verklaard door ontevredenheid met de gemiddelde reistijd.

De taxibedrijven die voor Valys werken, verzorgen daarnaast ook nog ander vervoer. De taxichauffeurs die wij geïnterviewd hebben, doen allemaal ook het gemeentelijk gehandicapten en ouderenvervoer. Tevens werken zij allemaal al ettelijke jaren als taxichauffeur. Dit heeft in praktijk als voordeel dat de chauffeurs ervaring hebben met de doelgroep en de Valys-pashouders kennen. Aan de nieuwe chauffeurs wordt een training aangeboden om met het vastzetsysteem om te gaan. Daarnaast vertelden de taxichauffeurs dat er voorschriften zijn die betrekking hebben op de kleding en klantbehandeling. Hierop wordt volgens hen streng gecontroleerd en actie ondernomen als er collega's zijn die steken laten vallen. De ervaring met de doelgroep en de controle op de kwaliteit vanuit de taxibedrijven verklaart ons inziens waarom de pashouders zo tevreden zijn over de taxichauffeurs.

4.4.4 Kwaliteit van het vervoer

Aan de respondenten is tot slot gevraagd met welk aspect van het vervoer zij het meest tevreden zijn. Een vijfde van de respondenten heeft deze vraag niet kunnen beantwoorden. De respondenten die wel een aspect hebben genoemd zijn het meest tevreden met de stiptheid van de rit (34%), gevolgd door de dienstverlening van de chauffeur (28%) en de veiligheid van het vervoer (10%). Een deel van de respondenten (7%) geeft aan niet met één aspect in het bijzonder tevreden te zijn maar met alles.

Tot slot is aan de respondenten gevraagd waar zij het minst tevreden mee zijn, als het gaat om de aspecten van vervoer. Deze vraag heeft de helft van de respondenten beantwoord met 'weet niet'. Opmerkelijk is verder dat ook hier de stiptheid van de rit het meest wordt genoemd (19%). Respondenten in de randstad zijn niet vaker het meest of het minst tevreden met de stiptheid van het vervoer. Dat stiptheid zowel het meest wordt genoemd als aspect van tevredenheid als aspect van ontevredenheid, geeft mogelijk het belang weer dat respondenten hechten aan dit aspect van de kwaliteit van het vervoer.
Wat verder opvalt is dat vervolgens niet een aspect van het vervoer maar een aspect van het vervoerssysteem als meest wordt genoemd (als aspect waar men het minst tevreden mee is), namelijk het beperkt aantal beschikbare kilometers (16%). Tot slot is een deel van de respondenten het minst tevreden met de reistijd (10%).

4.4.5 Samenvatting kwaliteit van het vervoer

Onderzocht is de tevredenheid van 367 pashouders met de taxirit, taxi en de dienstverlening van de chauffeur.

Het overgrote deel van de pashouders beoordeelt de verschillende aspecten van de taxirit als goed tot uitstekend: stiptheid (88%), veiligheid (90%) en gemiddelde reistijd (91%). Ook de ingezette taxi's worden door de meeste respondenten beoordeeld met goed tot uitstekend: herkenbaarheid (80%), zitcomfort (71%), bagageruimte (76%), properheid (85%) en in- en uitstapgemak of in- en uitrijgemak (81%). Driekwart van de respondenten geeft aan dat altijd rekening wordt gehouden met de persoonlijke vervoerswensen (bijvoorbeeld) meenemen van een geleidehond, rolstoel of scootmobiel).
Met uitzondering van de kennis van de route variëren de percentages uitstekend tot goed met betrekking tot de dienstverlening van de chauffeur tussen de 83 en 87 procent: bejegening (85%), begeleiding (87%), rijstijl (83%), kennis van de route (67%), uiterlijke verzorging (85%) en afhandeling (83%). Mogelijk aandachtspunt voor verbetering van de dienstverlening van de chauffeur is de kennis van de route. Twintig procent van de respondenten beoordeelt deze als matig tot slecht.
De respondenten zijn het meest tevreden met de stiptheid van de rit (34%), gevolgd door de dienstverlening van de chauffeur (28%) en de veiligheid van het vervoer (10%). Minst tevreden zijn de respondenten eveneens over de stiptheid van het vervoer (19%) en de reistijd (10%). De stiptheid van het vervoer wordt zowel genoemd als aspect waar men het minst als het meest tevreden mee is. Dit geeft mogelijk weer dat voor de respondenten de stiptheid een belangrijk aspect is van het vervoer.

4.5 Klachtenafhandeling

Onderzoeksvragen klachtenafhandeling
27. Hoe groot is de tevredenheid bij cliënten over de afhandeling van vragen en klachten?

Pashouders kunnen zowel telefonisch als schriftelijk een klacht melden. Hiervoor gelden verschillende procedures. Uit de gegevensbestanden van Valys blijkt dat ongeveer 80 procent van de klachten telefonisch en 20 procent schriftelijk wordt ingediend. Alle pashouders die op het moment van de selectie een klacht hadden gemeld en het standaard pkb hebben, zijn meegenomen in de steekproef (745). Pashouders met een hoog pkb en een klacht zijn niet meegenomen in dit onderdeel van het onderzoek, omdat het totaal aantal pashouders te klein was om ze op alle onderdelen te ondervragen. In totaal zijn 286 respondenten met een standaard pkb die een klacht hebben ingediend geïnterviewd.

Tabel 4.7 Respons klachtenafhandeling

Subgroep	Respons (absoluut)
Standaard pkb met schriftelijke klacht	148
Standaard pkb met telefonische klacht	140
Totaal	286

Vergeleken met alle respondenten met een Valys-pas hebben respondenten met een klacht vaker gebruik gemaakt van Valys (respectievelijk 71 en 98%). Dit is niet verwonderlijk, aangezien het gaat om klachten over de uitvoering.

Ongeveer driekwart van de pashouders (78%) die een klacht hebben gemeld, hebben dit één keer gedaan. Tien procent van de pashouders met een klacht hebben twee keer een klacht gemeld en twaalf procent heeft dit meer dan twee keer gedaan. Voor het indienen van een schriftelijke klacht is een termijn van 14 dagen vastgesteld. Niet alle respondenten met een schriftelijk klacht zijn hiervan op de hoogte (41%).

De meeste klachten hebben betrekking op de wachttijden of stiptheid van de rit (41%)[5], het berekende aantal kilometers (27%) en de betalingswijze (8%).

Een kwart van de klachten is nog in behandeling (24%). Van de afgehandelde klachten (202 respondenten) is ongeveer tweederde (64%) binnen één tot drie weken afgehandeld. Gemiddeld vindt ongeveer driekwart van de respondenten de duur van de afhandeling redelijk tot normaal. Meer dan de helft van de respondenten waarvan de afhandeling van de klacht langer dan drie weken heeft geduurd (59%), vindt de afhandelingsduur lang.

Iets meer dan driekwart van de respondenten (79%), waarvan de klacht is afgehandeld, heeft een brief ontvangen naar aanleiding van de klacht. Van hen beoordeelt 72 procent de brief als goed, 19 procent als niet goed en 8 procent als niet goed en niet slecht. De helft van de 46 respondenten vond de brief onder andere niet goed omdat in de brief niet op alle aspecten van de klacht werd ingegaan.
Eenderde van de respondenten (31%), waarvan de klacht is afgehandeld, is op de hoogte van het feit dat binnen 14 dagen bezwaar kan worden gemaakt tegen de beslissing.

Uit de bestandsgegevens van Valys blijkt dat 74 procent van de klachten gegrond is verklaard. Om de ervaringen van de respondenten met de klachtenafhandeling te kunnen relateren aan de uitkomsten van de ingediende klachten is ook aan de respondenten gevraagd of de laatst ingediende klacht gegrond is verklaard.

[5] Inclusief het niet arriveren van de taxi.

Ook uit de klantmeting komt naar voren dat ongeveer driekwart van de klachten gegrond is verklaard (72%) en van 18 procent is de klacht ongegrond verklaard.
Tien procent van de respondenten heeft deze vraag evenwel beantwoord met ‘weet niet/geen antwoord’. Uit de klantmeting blijkt verder dat schriftelijke klachten minder vaak gegrond zijn verklaard dan telefonische klachten. De meeste respondenten (64%) zijn het eens met de verklaring die in de brief is gegeven, 25 procent is het niet eens met de verklaring die is gegeven, 5 procent geeft aan het deels wel en deels niet eens te zijn en 6 procent geeft aan het niet te weten. Zoals gezegd zijn schriftelijke klachten minder vaak gegrond verklaard dan telefonische klachten. Mogelijk zijn respondenten met een schriftelijke klacht het daarom vaker niet eens met de verklaring die is gegeven (38%) dan mensen die telefonisch een klacht hebben gemeld (15%).

Voor 20 van de 39 respondenten waarvan de klacht ongegrond is verklaard, is het niet duidelijk waarom de klacht ongegrond is verklaard.

Aan de respondenten is gevraagd wat de uitkomst is geweest van het gegrond verklaren van de klacht en of ze hiermee tevreden zijn. Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) is tevreden over de uitkomst van de afgehandelde klacht. Ook hiervoor geldt dat mensen met een schriftelijke klacht minder vaak tevreden zijn dan mensen met een telefonische klacht. Iets meer dan de helft van de respondenten (56%) geeft aan excuses te hebben gekregen en bij 20 procent is een verrekening geweest van de reiskosten. Bij ongeveer tien procent van de respondenten (8%) heeft er een verrekening van het aantal kilometers plaatsgevonden. Verder geeft een klein deel van de respondenten (9%) aan dat er geen sprake is van een uitkomst en tien procent vond het moeilijk deze vraag te beantwoorden.

Tot slot beoordeelt meer dan de helft van de respondenten (60%) het geheel van de klachtenafhandeling als voldoende tot goed, 32 procent als onvoldoende tot slecht en 8 procent beoordeelt het geheel van de klachtenafhandeling noch voldoende noch onvoldoende. Er is een verschil zichtbaar in de beoordeling van de klachtenafhandeling door respondenten met een telefonische of schriftelijke klacht. Respondenten met een telefonische klacht beoordelen deze vaker als ‘goed’ dan respondenten met een schriftelijke klacht. Daarnaast beoordelen respondenten met een schriftelijke klacht de afhandeling vaker als ‘slecht’ dan respondenten met een telefonische klacht. Van invloed op de beoordeling van de klachtenafhandeling is of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard. Respondenten met een gegrond verklaarde klacht beoordelen de klachtenafhandeling vaker als goed dan respondenten waarvan de klacht ongegrond is verklaard. Schriftelijke klachten zijn minder vaak gegrond verklaard en beoordelen de klachtenafhandeling daarom ook minder vaak als goed. Het is daarom ook niet verwonderlijk dat respondenten met een schriftelijke klacht minder vaak tevreden zijn met het resultaat dan respondenten met een telefonische klacht.

Wat daarnaast een rol zou kunnen spelen in de beoordeling van de klachtenafhandeling is dat klachten die schriftelijk worden ingediend mogelijk zwaarder voor de betreffende respondenten wegen dan klachten die telefonisch worden gemeld. Hierover zijn evenwel geen onderzoeksgegevens bekend. Tot slot zou direct contact tussen de pashouder en Valys bij een telefonische melding ook kunnen bijdragen tot een positiever oordeel van de afhandeling. Een luisterend oor of het serieus nemen van de klacht draagt wellicht bij tot een positief oordeel over de klachtenafhandeling.

4.5.1 Samenvatting klachtenafhandeling

Meer dan de helft van de 286 respondenten die een klacht telefonisch dan wel schriftelijk hebben ingediend, beoordeelt het geheel van de klachtenafhandeling als voldoende tot goed (60%), 32 procent als onvoldoende tot slecht en 8 procent beoordeelt het geheel van de klachtenafhandeling noch voldoende noch onvoldoende.
Er is een verschil zichtbaar in de beoordeling van de klachtenafhandeling door respondenten met een telefonische of schriftelijke klacht. Respondenten met een telefonische klacht beoordelen deze vaker als ‘goed’ dan respondenten met een schriftelijke klacht. Daarnaast beoordelen respondenten met een schriftelijke klacht de afhandeling vaker als ‘slecht’ dan respondenten met een telefonische klacht. Van invloed op de beoordeling van de klachtenafhandeling is of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard. Respondenten met een gegrond verklaarde klacht beoordelen de klachtenafhandeling vaker als goed dan respondenten waarvan de klacht ongegrond is verklaard. Schriftelijke klachten zijn minder vaak gegrond verklaard en beoordelen de klachtenafhandeling daarom ook minder vaak als goed.

Tot slot hebben de klachten het meest betrekking op de wachttijden of stiptheid van de rit en de berekening van het aantal kilometers.

4.6 Algemene tevredenheid met de dienstverlening van Valys

Algemene tevredenheid
18. Wat is de algemene tevredenheid over Valys?

Aan de pashouders is gevraagd of zij in het algemeen tevreden zijn met Valys. Daarnaast is gevraagd waar zij het meest en het minst tevreden over zijn. Bij de interpretatie van de resultaten moet rekening worden gehouden met het feit dat op het moment van dit onderzoek Valys nog maar korte tijd bestaat, alleen de helft van de pashouders gebruik heeft gemaakt van Valys en er mogelijk onvoldoende tijd is verstreken voor de respondenten om een beoor-

deling te kunnen geven. Bij de analyses is apart gekeken naar pashouders die wel eens met Valys hebben gereisd en pashouders die nog niet met Valys hebben gereisd. Voor de laatstgenoemde groep geldt des te meer dat het moeilijk is de vragen over de tevredenheid met Valys te beantwoorden.

Deze vragen zijn gesteld aan 1455 respondenten. Onderstaande tabel geeft per subgroep een overzicht van de respons. Daarnaast hebben 33 sporters de vragen beantwoord.

Tabel 4.8 Overzicht respons tevredenheid naar subgroep

Subgroepen Valys-pashouders	Respons (absoluut)
Hoog pkb gereisd	68
Hoog pkb niet-gereisd	6
Standaard pkb gereisd	982
Standaard pkb niet-gereisd	399
Subtotaal	*1.455*
Sporters	33
Totaal	1.488

Na een half jaar lijkt het voor de respondenten (zowel pashouders die hebben gereisd als pashouders die niet hebben gereisd) nog moeilijk om de vraag te beantwoorden of men in het algemeen tevreden is met Valys. Ongeveer eenderde heeft de vraag namelijk beantwoord met 'weet niet', wel geeft iets meer dan helft (57 %) van de respondenten aan in het algemeen tevreden te zijn. Dertien procent is ontevreden. Ook van de sporters is 58 procent in het algemeen tevreden over Valys. Er is evenwel een groot verschil zichtbaar in de beantwoording van deze vraag tussen pashouders die hebben gereisd met Valys en pashouders die niet hebben gereisd. Met name mensen die nog niet hebben gereisd, hebben de vraag met 'weet niet' beantwoord (51%), zie onderstaande tabel.

Tabel 4.9 Algemene tevredenheid naar gebruik

	Actief	Niet-actief
Tevreden	81%	39%
Niet tevreden	17%	11%
Weet niet	2%	51%

Het is niet verwonderlijk dat mensen die nooit gereisd hebben met Valys niet kunnen aangeven waar zij het meest tevreden mee zijn. Als je er om deze reden voor kiest om de groep respondenten van de niet-actieven die heeft geantwoord "ik weet niet" buiten beschouwing te laten, dan wordt zichtbaar dat 80 procent tevreden is met Valys. Ook van de actieve pashouders is 81 procent in het algemeen tevreden over Valys.

Pashouders die hebben gereisd

Als alleen gekeken wordt naar de pashouders die hebben gereisd dan zijn er binnen deze groep verschillen zichtbaar tussen de regio waarin men woont (binnen randstad/buiten randstad), en het al dan niet hebben van een gehandicaptenparkeerkaart. In tabel 4.10 staan per subgroep de verschillende percentages weergegeven.

Tabel 4.10 Algemene tevredenheid Valys (pashouders die hebben gereisd, n=1122)

	Totaal	Binnen randstad	Buiten randstad	Kaart	Geen kaart
Tevreden	81%	84%	76%	75%	81%
Niet tevreden	17%	14%	22%	24%	17%
Weet niet/ g.a.	2%	2%	2%	1%	2%

Mensen die binnen de randstad wonen zijn vaker over het algemeen tevreden (84%) dan mensen die buiten de randstad wonen (76%). Een verklaring hiervoor is niet eenvoudig te geven. Bij de analyses van de stiptheid van het vervoer (het aspect van vervoer waar men het meest tevreden mee is, zie ook paragraaf 4.4.1) is geen verschil gevonden tussen de randstad en niet-randstad. Het lijkt verder niet waarschijnlijk dat de afstand tot het dichtstbijzijnde station van invloed is op de algemene tevredenheid, omdat de meeste pashouders niet met het openbaar vervoer reizen (zie voor meer informatie hoofdstuk 5). Wel geven pashouders buiten de randstad vaker aan dat zij het minst tevreden zijn over de hoogte van het kilometerbudget, dit komt in de volgende paragraaf aan de orde.

Ten slotte blijkt uit bovenstaande tabel dat mensen met een gehandicaptenparkeerkaart over het algemeen minder tevreden zijn (75%) dan mensen die geen gehandicaptenparkeerkaart hebben (81%). Mensen met een gehandicaptenparkeerkaart zijn mogelijk minder vaak tevreden omdat zij hun ervaringen met Valys relateren aan hun ervaringen met eigen vervoer, waarbij geen spelregels gelden als bijvoorbeeld een half uur speling.

In de interviews met de boekers en de taxichauffeurs hebben we gevraagd wat hun indruk is van de algemene tevredenheid van de pashouders over Valys. Zij hebben allemaal de indruk dat de pashouders blij zijn met de mogelijkheden die Valys biedt. Men is blij dat ze in staat worden gesteld om te reizen. Wel wordt opgemerkt dat mensen aan het nieuwe systeem hebben moeten wennen en dat er wel geklaagd werd. Voornamelijk gingen deze klachten over het aantal kilometers dat toebedeeld is en deze klacht is nog steeds hoorbaar.

4.6.1 Meest tevreden

Aan de pashouders is gevraagd waar zij met betrekking tot Valys het meest tevreden over zijn. Hierbij wordt gekeken naar pashouders die met Valys hebben gereisd en pashouders die nog niet met Valys hebben gereisd. Met de vraag wat men het meest of het minst tevreden over is, informeer je naar aspecten die in de beleving boven andere uitsteken. Bij een gematigde houding of bij gebrek aan pregnante zaken, zal een deel van de ondervraagden antwoorden dat men het niet weet.

Pashouders die hebben gereisd met Valys

Van de pashouders die met Valys hebben gereisd, kan ongeveer veertien procent niet aangeven waar zij het meest tevreden over zijn. Tabel 4.11 laat een overzicht van de genoemde aspecten zien van pashouders die wel eens met Valys hebben gereisd.

Tabel 4.11 Meest tevreden met betrekking tot het Valys-systeem (actieve pashouders, n=1.122)

Meest tevreden met:	Actieve pashouders
De taxirit	28,2%
Klantvriendelijkheid	20,6%
De chauffeurs	20,6%
De telefooncentrale	6,0%
De voertuigen	5,7%
Service algemeen	4,7%
Rit is van deur tot deur	4,0%
Mogelijkheid tot reizen	3,5%
Reizen tegen gereduceerd tarief	1,9%
Aansluiting taxi en OV	1,5%
Mogelijkheid tot gezamenlijk boeken taxi en assistentieverlening	0,4%
Informatievoorziening	0,4%
Hoogte kilometerbudget	0,3%
Overig	2,2%

De meest genoemde factoren zijn de taxirit (28,2%), waarvan het meest de stiptheid van de taxirit wordt genoemd. Aspecten die vervolgens genoemd worden zijn de klantvriendelijkheid (20,6%) en de chauffeurs (20,6%). Sporters noemen dezelfde aspecten waar ze het meest tevreden over zijn.

Ook aspecten die niet zo zeer met de uitvoering van Valys te maken hebben maar meer met het Valys-systeem zijn genoemd door de respondenten, zoals van deur tot deur reizen, de mogelijkheid tot reizen, reizen tegen gereduceerd tarief en hoogte kilometerbudget. Deze aspecten zijn evenwel relatief weinig genoemd.

Pashouders die nog niet hebben gereisd met Valys
Meer dan de helft van de pashouders die nog niet hebben gereisd met Valys (58%), hebben de vraag niet beantwoord waar zij het meest tevreden mee zijn, hetgeen verklaard kan worden door het ontbreken van praktijkervaring met Valys, of door een gematigde mening in het algemeen. Degenen die wel deze vraag hebben beantwoord noemen met name de klantvriendelijkheid (20,4%) en de mogelijkheid om te reizen (15,2%).

4.6.2 Minst tevreden

Aan de respondenten is ook gevraagd waarover zij het minst tevreden zijn. Hierbij is weer een onderscheid gemaakt tussen pashouders die met Valys hebben gereisd en pashouders die niet met Valys hebben gereisd.

Pashouders die met Valys hebben gereisd
Van de pashouders die met Valys hebben gereisd heeft 29 procent de vraag niet beantwoord waar zij het minst tevreden mee zijn. Tabel 4.12 geeft een overzicht van de antwoorden die zijn genoemd.

Tabel 4.12 Minst tevreden met betrekking tot het Valys-systeem (actieve pashouders)

Minst tevreden met:	Actieve pashouders	
Hoogte kilometerbudget	56,3%	
De taxirit	6,9%	waarvan 62% de stiptheid noemt
De telefooncentrale	5,6%	
De chauffeurs	5,4%	
De voertuigen	4,5%	
Afhandeling/ uitkomst aanvraag hoog pkb	3,3%	
Reizen tegen gereduceerd tarief	2,7%	
Rit met anderen moeten delen	2,0%	
Klantvriendelijkheid	1,8%	
Aansluiting taxi en OV	1,6%	
Service algemeen	1,5%	
Administratieve afhandeling algemeen	1,2%	
Overig	7,2%	

Er is één antwoord dat veruit het meest wordt genoemd (56,3%), namelijk de hoogte van het kilometerbudget. Mensen buiten de randstad noemen dit vaker dan mensen binnen de randstad. We hebben hiervoor op basis van de onderzoeksgegevens geen verklaring kunnen vinden. Het verschil wordt niet verklaard door een verschil in gebruik van Valys. Mensen buiten de randstad reizen gemiddeld niet meer kilometers en reizen niet frequenter dan mensen binnen de randstad. Verder noemen ook sporters het vaakst de hoogte van het pkb. Zoals eerder

genoemd is de hoogte van het kilometerbudget een aspect van het Valys-systeem. Aspecten uit de praktijk van Valys worden minder vaak genoemd. Meest genoemd is evenwel de taxirit (6,9% (inclusief de stiptheid van de rit)), de telefooncentrale (5,6%) en de chauffeurs (5,4%).

Pashouders die niet met Valys hebben gereisd
Net als bij de vraag naar meest tevreden blijkt dat een groot aantal respondenten de vraag niet heeft kunnen beantwoorden (66%). Wanneer pashouders die nog niet met Valys hebben gereisd een factor noemen waarover ze het minst tevreden zijn, dan wordt ook door hen met name de hoogte van het kilometerbudget genoemd (51,3%).

4.6.3 Samenvatting algemene tevredenheid

Na de eerste zes maanden is aan 1455 pashouders en 33 sporters gevraagd of ze in het algemeen tevreden zijn met Valys. Van de pashouders die gereisd hebben (1112 respondenten) geeft een zeer groot deel (80%) aan in het algemeen tevreden te zijn met Valys. Het meest tevreden zijn deze actieve pashouders over de taxirit (28,2%), waarvan het merendeel de stiptheid van de taxirit wordt noemt. Aspecten die vervolgens genoemd worden zijn de klantvriendelijkheid (20,6%) en de chauffeurs (20,6%). Sporters noemen dezelfde aspecten waar ze het meest tevreden over zijn. De respondenten die nog niet gereisd hebben met Valys vonden het moeilijk deze vraag te beantwoorden. Het minst tevreden zijn (niet) actieve pashouders over de hoogte van het kilometerbudget, een aspect van het Valys-systeem en niet van het product Valys. Dit antwoord wordt door meer dan de helft van de respondenten genoemd. Ook uit voorgaande paragrafen van dit hoofdstuk is gebleken dat het merendeel van de pashouders tevreden is met aspecten van de uitvoering als algemene dienstverlening, kwaliteit van het vervoer en klachtenafhandeling. Dit beeld komt dus terug als gevraagd wordt of men in het algemeen tevreden is over Valys.

5 WERKING EN EFFECTEN VAN HET VALYS-SYSTEEM

I Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven wij de werking en de effecten van het Valys-systeem. Wij beschrijven in dit hoofdstuk niet de werking hoe Valys precies wordt uitgevoerd of de klanttevredenheid met de dienstverlening van Valys. Dit staat namelijk in respectievelijk hoofdstuk 3 en 4 beschreven. In dit hoofdstuk concentreren wij ons op de praktische uitwerking voor de klanten en de bedoelde en onbedoelde effecten van het Valys-systeem in relatie tot de doelstelling. Het gaat onder andere om het (niet-)gebruik van de Valys-taxi en het kilometerbudget, het openbaar vervoer, assistentieverlening en alternatief vervoer, de keuzes die hierbij worden gemaakt, de financiële consequenties en overige positieve dan wel negatieve effecten. Gekeken is verder naar de kenmerken van de gebruikersgroepen en in het bijzonder naar de werking en effecten van het Valys-systeem op jongeren (onder de 18 jaar), pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart en sporters.

In het onderzoek is geen specifieke aandacht besteed aan de kwaliteit van dienstverlening van Argonaut. Aangezien de indicatiestelling een onderdeel is van het Valys-systeem, en directe invloed heeft op de verdeling tussen hoog en laag pkb, maakt de indicatiestelling als procedure wel onderdeel uit van het onderzoek. De bevindingen hierover zijn beschreven in deel A. Vervolgens wordt in deel B ingegaan op het gebruik van de Valys-taxi en de combinatie met het openbaar vervoer, waaronder de meereisregeling en de doelen waar Valys voor worden gebruikt. In deel C wordt de omvang en de redenen van het niet-gebruik belicht. En in deel D. worden de keuzes, de effecten en de meningen van Valys-pashouders met betrekking tot het Valys-systeem beschreven. Of de Valys-pashouders het Valys-systeem geschikt vinden voor hun persoonlijke situatie en of zij Valys aanbevelen aan anderen, komt in deel E aan de orde. Tot slot worden de conclusies weergegeven over de werking en effecten van het Valys-systeem (II).

De werking en effecten zijn beschreven op basis van bestandsgegevens van Valys en vanuit het perspectief van zowel de sleutelfiguren als de pashouders. Onder sleutelfiguren verstaan we de beleidsverantwoordelijken en de uitvoerders van het systeem. Met hen hebben we telefonische interviews afgenomen en een aantal face-to-face interviews (zie voor een overzicht van de geïnterviewde sleutelfiguren bijlage 3). Het perspectief van de pashouders komt naar voren uit de telefonische enquête die bij een groot aantal pashouders is afgenomen. Per deel is aangegeven om hoeveel respondenten het precies gaat.

DEEL A INDICATIESTELLING HOOG PKB

Onderzoeksvragen indicatiestelling hoog pkb
7. Hoe verloopt het proces van indicatiestelling? Wat loopt goed en waar zijn aandachtspunten te signaleren?

Het standaard pkb is bedoeld voor mensen die onder omstandigheden wel van de trein gebruik kunnen maken. Het pkb geldt voor hen primair als aanvulling op het openbaar vervoer, met name het voor- en natransport. Het hoge pkb is voor mensen die niet met de trein kunnen. Het recht op een hoog pkb wordt apart via een indicatiestelling vastgesteld. Door middel van de indicatiestelling wordt dan ook de verdeling tussen hoog pkb en standaard pkb bewerkstelligd. Uit de gegevens van Argonaut (eind september 2004) blijkt dat er ruim 11000 aanvragen waren voor een hoog pkb. Daarvan waren op dat moment 5 procent toegekend en 25 procent afgewezen. De resterende 70 procent van de aanvragen was nog in behandeling.

A.1 Perspectief sleutelfiguren

De indicatiestelling wordt uitgevoerd door Argonaut Advies. Wij hebben interviews gehouden met een beleidsverantwoordelijke binnen Argonaut Advies en met drie indicatiemedewerkers. Daarnaast hebben we met VWS en een afvaardiging van de gebruikersorganisaties gesproken over de indicatiestelling. In het proces van indicatiestellingen hebben wij een aantal aspecten onderscheiden waar keuzen binnen het Valys-systeem onvoorziene uitwerkingen of effecten hadden. Wij zullen in deze paragraaf ingaan op die aspecten, te weten:
- hoeveelheid aanmeldingen;
- aanleveren medische gegevens;
- mogelijk ongewenste effecten.

Hoeveelheid aanmeldingen
In de eerste zes maanden van het Valys-systeem hebben 9000 mensen een indicatiestelling aangevraagd. De bedrijfsvoering van Argonaut Advies was erop gericht om 1000 aanvragen per maand af te kunnen handelen en in piekperiodes zelfs 1500 indien er sprake was van een volledig dossier. Het bleek echter dat de informatie op basis waarvan de aanvraag beoordeeld moest worden in veel gevallen niet volledig was. Om de vertraging in de afhandeling op te lossen zijn er sinds juli 2004 afspraken gemaakt om mensen op spreekuren te laten komen en is er bij Argonaut Advies extra capaciteit ingezet.
Aanvragers hebben hun medische gegevens naar het centrale kantoor van Argonaut Advies moeten sturen. Deze gegevens moeten vervolgens naar de vestigingen in het land doorgestuurd worden. Aangezien dit een extra administratieve handeling vergt, kan het gebeuren dat

aanvragers worden nagebeld voor hun medische gegevens terwijl zij deze reeds verstuurd hebben.

Aanleveren medische gegevens

De beoordeling van de aanvraag voor het hoge pkb gebeurt in principe op basis van medische gegevens. De aanvrager is zelf verantwoordelijk voor de aanlevering hiervan. Dit heeft voor vertragingen gezorgd. Aanvragers leken er niet altijd zonder meer in te slagen om een volledig dossier te kunnen leveren. Dit heeft waarschijnlijk een aantal oorzaken. Aanvragers hebben zelf niet goed zicht welke informatie nodig is bij de beoordeling. Zij kunnen dit waarschijnlijk niet voldoende communiceren met de huisarts en vertrouwen op zijn deskundigheid. De huisarts op zijn beurt heeft deze vraag niet eerder gehad en is gewend om informatie uit te wisselen met een professional waarvoor hij/zij een vergoeding krijgt van € 35. Om dit knelpunt op te lossen, heeft Argonaut Advies in samenwerking met VWS gezocht naar een oplossing.

Mogelijk ongewenste effecten

De sleutelfiguren waarmee is gesproken, geven aan dat er door de indicatiestelling een betere verdeling is tussen mensen die wel en die niet met de trein kunnen reizen. De keuze voor het indicatietraject wordt ook door de beleidsverantwoordelijken van VWS als een positief aspect van het Valys-systeem genoemd. Daarnaast ziet men echter wel een aantal ongewenste effecten van de pkb-systematiek en de daarmee samenhangende indicatiestelling. In de interviews met VWS en de gebruikersorganisaties werden de volgende punten benoemd:

- Mensen met een gehandicaptenparkeerkaart worden afgewezen voor het hoge pkb omdat werd aangenomen dat men over een vervoersalternatief beschikt. Dat wil zeggen, dat de aanvrager zich ook op een andere wijze, dan het vervoer per taxi, kan (laten) vervoeren. In praktijk echter blijkt enerzijds dit niet per definitie het geval te zijn waardoor mensen met een gehandicaptenparkeerkaart onbedoeld benadeeld worden. Dit geldt meer voor mensen met een passagierskaart dan voor mensen met een bestuurderskaart. Uit de klantmeting komt namelijk naar voren dat 44 procent van de pashouders met een bestuurderskaart beschikking heeft over een auto, tegenover 17 procent van de pashouders met een passagierskaart. De laatste groep is evenwel het grootst, 75 procent van de pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart heeft een passagierskaart. Anderzijds blijkt uit de resultaten van het onderzoek dat er incidenteel mensen met een gehandicaptenparkeerkaart én een hoog pkb zijn.
- Daarnaast werd genoemd dat er een aantal andere groepen zijn die mogelijk nadeel ondervinden van het Valys-systeem. Genoemd kunnen worden de gehandicapte sporters en jongeren. Deze groepen zijn naast de mensen met een gehandicaptenparkeerkaart meegenomen als aparte groepen binnen het onderzoek.

In de interviews met de indicatiemedewerkers en de gebruikersorganisaties werd een aantal andere groepen genoemd die door het uitgangspunt om zo veel mogelijk met de trein te reizen mogelijk onbedoeld zijn:

- Oude mensen (>80) die in principe geen medische aandoening hebben waardoor zij niet in aanmerking komen voor het hoge pkb, maar die door angst of gebreken niet met de trein durven reizen. Ouderdom alleen is immers geen criterium voor hoog pkb.
- Aanvragers die alleen met een begeleider kunnen reizen en niet over een OV-begeleiderskaart beschikken. Ze zijn zodanig afhankelijk van anderen dat ze door het lage pkb onbedoeld benadeeld worden. Ze zullen dan waarschijnlijk minder met de trein reizen of ze moeten voor hun treinreis meer geld uittrekken om voor hun passagier een treinkaartje te betalen.
- Aanvragers die lichamelijk zodanig zwak zijn dat ze in principe wel met de trein kunnen reizen maar voor wie de reis naar het station, het komen op het perron, het wachten op de trein, de langere reistijd vanwege de assistentieverlening zo veel energie kost dat het niet een echte optie is.

A.2 Samenvatting en conclusies

In het onderzoek is geen specifieke aandacht besteed aan het kwaliteit van dienstverlening van Argonaut. Aangezien de indicatiestelling een onderdeel is van het Valys-systeem, en directe invloed heeft op de verdeling tussen hoog en laag pkb, maakt de indicatiestelling als procedure wel onderdeel uit van het onderzoek.

Uit de gegevens van Argonaut (eind september 2004) blijkt dat er ruim 11.000 aanvragen waren voor een hoog pkb. Daarvan waren op dat moment 5 procent toegekend en 25 procent afgewezen. De resterende 70 procent van de aanvragen was nog in behandeling.

Uit de gesprekken met sleutelfiguren is gebleken dat er in de startfase een aantal aanloopproblemen waren met betrekking tot het aantal aanmeldingen en het aanleveren van de medische gegevens. Daarnaast constateren zij dat er een aantal groepen zijn die door de huidige wijze van indicatiestellen (mogelijk) onbedoeld worden benadeeld. Het gaat om pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart, jongeren, gehandicapte sporters, pashouders ouder dan tachtig jaar, pashouders die begeleiding nodig hebben en geen OV-begeleiderskaart hebben, en pashouders die in principe wel met de trein kunnen reizen maar hiervoor in de praktijk lichamelijk te zwak zijn.

Conclusies
Binnen Valys is een indicatietraject ingesteld voor de toekenning van het hoge pkb. De huidige indicatiecriteria rondom medische en ergonomische beperkingen zorgen ervoor dat bepaalde groepen pashouders onbedoeld negatieve effecten ondervinden.

DEEL B GEBRUIK VAN VALYS

B.1 Inleiding

In dit deel beschrijven we de manier waarop Valys-pashouders gebruikmaken van Valys. Reizen zij uitsluitend met de taxi of in combinatie met het openbaar vervoer? In hoeverre maken zij gebruik van de meereisregeling, wat zijn hun doelen waarvoor Valys gebruikt wordt en wat zijn de ervaringen van de pashouders?

De analyses van de klantmeting zijn gebaseerd op 474 respondenten.[1] Wanneer gesproken wordt over de respondenten of de pashouders dan gaat het over de respondenten met een hoog pkb én standaard pkb. De resultaten zijn gebaseerd op gewogen uitkomsten. De groep sporters wordt steeds apart geanalyseerd (voor meer informatie zie hoofdstuk 2). Bij de analyses van de standaard pkb (367 respondenten) is speciale aandacht voor jongeren (onder de18 jaar) en ouderen (boven de 18 jaar) en pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart en pashouders zonder gehandicaptenparkeerkaart. Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal respondenten naar subgroep.

Tabel 5.1 Aantal respondenten van het thema gebruik

Subgroep	Respons (absoluut)
Hoog pkb	74
Standaard pkb onder de 18 jaar	55
Standaard pkb met parkeerkaart (boven de 18)	148
Standaard pkb boven de 18 zonder parkeerkaart	164
Sporters	33
Totaal	474

In de klantmeting zijn verder aan 1488 respondenten stellingen voorgelegd over het gebruik van Valys, onderstaande tabel geeft een overzicht naar subgroep. Een aantal stellingen zijn alleen door pashouders met een standaard pkb voorgelegd. Dit zal in de tekst worden vermeld. De gewogen antwoorden geven een totaalbeeld van de Valys-pashouders.[2]

[1] Module II: gebruik hoog pkb, Module III: gebruik standaard pkb en Module VII: sporters.

[2] Om over de uitkomsten van de totale groep uitspraken te doen die generaliseerbaar zijn naar alle Valys-pashouders, zijn de uitkomsten gewogen naar de landelijke verdeling tussen de factoren waarop in dit onderzoek gestratificeerd is (zie bijlage 2 voor meer informatie over de gehanteerde wegingsmethode).

Tabel 5.2 Aantal respondenten stellingen gebruik

Subgroep	Respons (absoluut)
Hoog pkb	74
Standaard pkb onder de 18 jaar	106
Standaard pkb met parkeerkaart (boven de 18)	432
Standaard pkb boven de 18 zonder parkeerkaart	843
Sporters	33
Totaal	1.488

B.2 Gebruik Valys-taxi en combinatie met openbaar vervoer

In deze paragraaf kijken we naar (de redenen van) het gebruik van de Valys-taxi en de taxi in combinatie met het openbaar vervoer. Welke ervaringen hebben de Valys-pashouders met het reizen met het openbaar vervoer en ervaren zij belemmeringen om met de trein te reizen.

B.2.1 Gebruik Valys-taxi

In hoofdstuk 3 is een beschrijving gegeven van het gebruik van Valys, zoals het aantal pashouders dat heeft gereisd, het gemiddelde aantal kilometers per pashouder, het gemiddelde aantal ritten per pashouder et cetera. Om de ervaringen, wensen en keuzes van de respondenten in het gebruik van Valys te kunnen relateren aan de mate van gebruik van Valys is ook in de klantmeting gevraagd naar de gebruiksgegevens.

Valys registreert niet welk type gehandicaptenparkeerkaart iemand heeft, bestuurderskaart of passagierskaart. Daarom is aan 1455 respondenten gevraagd of zij in het bezit zijn en zo ja van welke type gehandicaptenparkeerkaart. Ongeveer 30 procent is in het bezit van een gehandicaptenparkeerkaart. Van hen heeft 75 procent een passagierkaart en 25 procent een bestuurderskaart. Aan alle gehandicaptenparkeerkaarthouders is gevraagd of zij of hun partner in het bezit zijn van een (aangepaste) auto. In totaal heeft 24 procent zelf de beschikking over een auto. Opmerkelijk is dat niet alle pashouders met een bestuurderskaart beschikking hebben over een auto (44%). Van de pashouders met een passagierskaart heeft 17 procent beschikking over een auto.
Aan pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart is verder gevraagd of zij hun gehandicaptenparkeerkaart gebruiken om bovenregionale reizen te maken.[3] Meer dan de helft van de gehandicaptenparkeerkaarthouders (60%) doet dit. Van hen is 85 procent in het bezit is van een passagierskaart en 15 procent van een bestuurderskaart. Iets meer dan een kwart van de pashouders die met een gehandicaptenparkeerkaart bovenregionale reizen maakt heeft de beschikking over een auto.

[3] Het gaat hier niet om alle pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart uit het onderzoek, maar om de 148 pashouders met een parkeerkaart uit module 3 '(niet-) gebruik standaard pkb'.

Van de pashouders uit de klantmeting die wel eens met Valys hebben gereisd, heeft meer dan de helft (64%) één tot twee keer gebruik gemaakt van Valys. Een kwart drie tot vier keer en 13 procent heeft meer dan vier keer gebruik gemaakt van Valys. Reizigers met een hoog pkb hebben vaker meer dan vier keer gebruik gemaakt van Valys dan pashouders met een standaard pkb.

Niet alleen is gevraagd hoe vaak de pashouders inmiddels gebruik hebben gemaakt van Valys, maar ook is gevraagd hoe vaak men gemiddeld gebruik maakt van Valys. De meeste pashouders (69%) reizen gemiddeld minder dan één keer per maand met Valys, 23 procent één keer per maand en 9 procent gebruikt Valys meer dan één keer per maand. Op de vraag hoe vaak men denkt met Valys te zullen gaan reizen komen de totaal percentages overeen met die van het gebruik op dit moment. Wél vinden binnen de categorieën enkele verschuivingen plaats. Sommige pashouders denken meer te gaan reizen terwijl anderen denken minder te zullen gaan reizen.
Gevraagd is ook aan de gebruikers hoeveel zij zouden willen reizen met Valys. Van de pashouders die op dit moment minder dan één keer per maand reizen, zou 57 procent meer willen reizen met Valys. Hoog pkb-ers geven dit vaker aan dan standaard pkb-ers. En van de pashouders die op dit moment één keer per maand gebruik maken van Valys zou 55 procent meer gebruik willen maken van Valys. Ook hiervoor geldt dat hoog pkb-ers dit vaker aangeven (83%).

B.2.2 Valys-reizen in combinatie met het openbaar vervoer

Onderzoeksvragen Valys-reizen in combinatie met het openbaar vervoer
11. Geeft het Valyssysteem voldoende prikkels tot gebruik van het OV (alleen standaard)
14. Hoe verloopt de aansluiting tussen assistentieverlening NS, Valys-taxiservice en overig voor- en natransport? (alleen standaard)
26. Hoe tevreden is men over het combineren van een treinreis met Valys
37. Hoeveel Valyspashouders gebruiken assistentie bij het OV en hoe vaak? (alleen standaard)
38. Hoe vaak gebeurt dat via Valys en hoe vaak buiten Valys om? (alleen standaard)

Aan de pashouders met een standaard pkb is gevraagd of zij meestal alleen met de taxi of rolstoelbus van Valys reizen of in combinatie met andere vormen van vervoer. Het merendeel van de respondenten geeft aan meestal alleen met de taxi van Valys (92%) te reizen en 8 procent reist meestal in combinatie met het openbaar vervoer, waarvan het meest met de trein wordt gereisd (70%).

Van de zeventien respondenten die meestal in combinatie met de trein reizen, geven zelf aan dat zij sinds de invoering van Valys vaker met de trein reizen. Zij noemen hiervoor als redenen dat zij niet genoeg hebben aan het aantal kilometers en dat zij geen andere vorm van vervoer hebben. Omgerekend naar het totaal aantal pashouders van Valys met een standaard pkb[4], reizen naar schatting ongeveer 1000 mensen vaker met de trein. Het gaat hier nadrukkelijk om een schatting, omdat het aantal respondenten uit de klantmeting dat vaker met de trein reist zeer klein is.

Aansluiting Valys-taxivervoer met treinen

Wanneer een pashouder een reis boekt in combinatie met de trein, dan wordt, naast de speling van een half uur, rekening gehouden met een overstaptijd. Gevraagd is of men tevreden is met de overstaptijd die wordt gereserveerd. Zeven respondenten zijn hierover (zeer) tevreden, één respondent is niet tevreden/niet ontevreden en zes respondenten zijn (zeer) ontevreden. Aan de (zeer) ontevreden respondenten is gevraagd om welke reden(en) zij ontevreden zijn over de overstaptijd. Vijf keer is genoemd dat men lang moet wachten, gevolgd door het missen van de aansluiting (drie keer) en het moeten haasten (twee keer).

Assistentieverlening

Assistentieverlening valt onder de verantwoordelijkheid van de NS.
Het maakt geen deel uit van Valys: ook zonder het bestaan van Valys zou de NS deze service aanbieden. Uit de gesprekken met de sleutelfiguren[5] blijkt dat de assistentieverleners van de NS daarom niet bekend zijn met het Valys-systeem.
Wij menen echter dat een brede naamsbekendheid van Valys voor iedereen die met Valys-pashouders te maken heeft, het product alleen maar ten goede kan komen.

Het aantal stations waarop assistentieverlening wordt aangeboden, is verdeeld tussen de taxibedrijven die in opdracht van Transvision werken en de NS zelf. Op sommige stations verzorgen de taxibedrijven de assistentieverlening vóór bijvoorbeeld 7.00 uur 's morgens en na 21.00 uur 's avonds. Daartussen verzorgt de NS de assistentieverlening. Aangezien er de afspraak is dat de assistentieverlener een kwartier voor tijd aanwezig moet zijn, gebeurt het dat als de trein om 7.02 uur vertrekt dat er dan zowel een assistentieverlener van het taxibedrijf aanwezig is als de assistentieverlener van de NS. Voor de pashouder een prettig idee dat hij ondersteund wordt maar er is hier sprake van inefficiëntie.

Uit de bestanden van de NS blijkt dat het aantal assistentieverleningen sinds 2004 is toegenomen. In juli 2003 bijvoorbeeld zijn 4.533 assistentieverleningen aangevraagd en in juli 2004

[4] Tijdens de selectie van de respondenten, medio augustus.

[5] We hebben over de assistentieverlening gesproken met uitvoerders van Transvision, de beleidsverantwoordelijke van de NS, en met een assistentieverlener van de NS.

is dit aantal gestegen tot 6.977. Tabel 5.3 geeft een overzicht van het aantal handelingen in 2003 en de eerste drie kwartalen van 2004.

Tabel 5.3 Aantal handelingen assistentieverlening 2003 en eerste drie kwartalen 2004

2003	Q1	Q2	Q3	Q4	Jaar
Totaal handelingen	9083	11.845	13.519	11.100	45.547
Cumulatief	9083	20.928	34.447	45.547	45.547
Procentueel	20%	26%	30%	24%	100%
Cumulatief	20%	46%	76%	100%	100%
2004					
Totaal handelingen	8640	18.683	21.631		
Cumulatief	8640	27.323	48.954		

Bron: NS (2004)

Het aantal assistentieverleningen staat niet gelijk aan het aantal reizen. Het gaat hier om het aantal handelingen. Eén reis bestaat veelal uit meerdere handelingen bijvoorbeeld instappen, overstappen en uitstappen. De sleutelfiguren waarmee is gesproken, koppelen de stijging die sinds april 2004 is ingezet aan het Valys-systeem. Vanuit de bestandsgegevens van de NS kan dit niet exact worden vastgesteld. De NS registreert namelijk niet of assistentieverlening wordt aangevraagd door een Valys-pashouder of door iemand die geen Valys-pashouder is. Ook de bestandsgegevens van Valys zijn niet sluitend. Valys-pashouders kunnen immers assistentieverlening zowel via Valys als rechtstreeks bij de NS boeken.
Uit de bestandsanalyse van Valys blijkt dat voor 1075 enkele reizen, assistentieverlening is aangevraagd door pashouders met een standaard pkb. Er wordt niet geregistreerd om hoeveel handelingen dit gaat. In totaal hebben, medio oktober, 356 pashouders assistentieverlening aangevraagd, gemiddeld hebben zij drie keer assistentieverlening aangevraagd via Valys. Uit de klantmeting komt verder naar voren dat niet iedereen assistentieverlening via Valys boekt (zie paragraaf. 4.3.3). Het aantal respondenten is echter klein waardoor een goede inschatting van het aantal aanvragen van Valys-pashouders voor assistentieverlening niet mogelijk is.

Aan de pashouders is gevraagd of zij tevreden zijn met de aansluiting van het Valys-taxivervoer en de NS-assistentieverlening. Vijf van de tien respondenten die gebruik maken van assistentieverlening zijn tevreden met deze aansluiting. Zij zijn met name tevreden over de capaciteiten van de hulpverleners (twee respondenten) en de overdracht van de taxichauffeur aan de NS-assistentieverlener of vice versa (twee respondenten). Twee respondenten zijn niet tevreden over de aansluiting omdat zij moeten wachten op de overdracht tussen de taxichauffeur en NS-assistentieverlener. Drie respondenten hebben de vraag of ze tevreden zijn met de aansluiting beantwoord met ‘weet niet’.

In de klantmeting is tot slot gevraagd naar de ervaringen met de assistentieverlening. Er zijn tien respondenten die gebruikmaken van assistentieverlening. Aan hen is gevraagd of ze wel

eens moeten wachten op het station totdat de NS-assistentie arriveert en of zij dit als een probleem ervaren? Zes respondenten moeten wel eens wachten op het station totdat de NS-assistentie arriveert. Vijf van hen ervaren dit als een probleem omdat ze vermoeid raken, fysieke problemen ervaren of in paniek raken.

B.2.3 Belemmeringen voor reizen met de trein

Onderzoeksvragen belemmeringen voor reizen met de trein
12. Welke belemmeringen worden door Valys-pashouders ervaren bij het gebruik van het OV?

Zoals eerder genoemd reist het merendeel van de pashouders alleen met de taxi (92%). Aan hen is gevraagd om welke redenen zij niet met de trein reizen. Meest genoemd is dat zij vanwege hun gezondheid of beperkingen niet met de trein kunnen reizen (82%), gevolgd door de ontoegankelijkheid van de NS-stations (16%). Verder wordt als reden gegeven dat er geen stations in de buurt zijn met NS-assistentie (7%) en dat de NS-assistentieverlening niet goed is (7%). Jongeren noemen eveneens gezondheidsreden het vaakst als reden maar wel minder vaak dan ouderen (67%). Er zijn geen verschillen gevonden in de redenen om niet met de trein te reizen tussen pashouders die met een rolstoel of zonder rolstoel reizen.[6]
Aan de zeventien gebruikers van Valys die in combinatie met de trein reizen, is ook gevraagd of zij belemmeringen ervaren bij het reizen met de trein. Elf respondenten bevestigen deze vraag. Drie keer is een slechte aansluiting tussen taxi en trein genoemd, twee keer dat de NS-stations niet toegankelijk zijn. Eveneens twee keer is genoemd dat er geen goede NS-assistentieverlening is en dat men moeite heeft met in- en uitstappen van de trein (twee keer genoemd).

Een deel van de respondenten (7%) geeft als reden om niet met de trein te reizen dat er geen station in de buurt is met assistentieverlening. Als we kijken naar de spreiding van stations met assistentieverlening in Nederland dan zien we ook dat er verschillen zijn tussen de provincies. In heel Drenthe zijn er bijvoorbeeld twee stations waar assistentie wordt verleend. Het gemiddelde aantal kilometers dat iemand moet reizen tot of van een station met assistentieverlening verschilt dan ook per provincie. Dit betekent dat in sommige provincies pashouders hun budget vaker en of gemiddeld meer kilometers moeten inzetten om gebruik te kunnen maken van het openbaar vervoer.[7] Pashouders die reizen in provincies waar een hogere

[6] Twintig procent van de respondenten met een standaard pkb reist met een rolstoel.

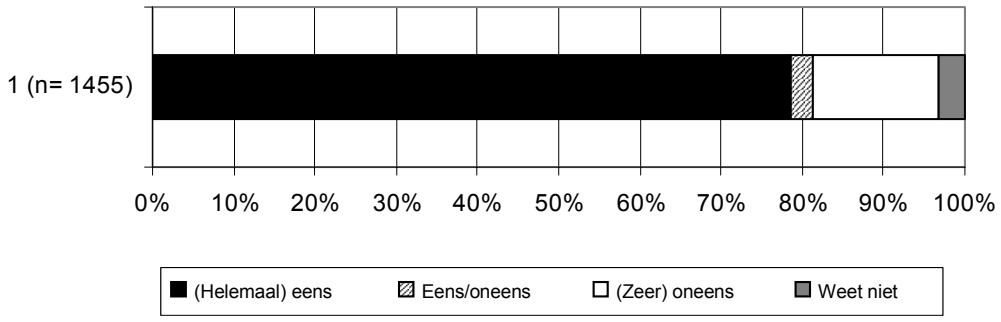
[7] Dit geldt alleen voor de gevallen waarin het station met assistentieverlening verder gelegen is dan 5 zones. Tot 5 zones kan de pashouder gebruik maken van Wvg-vervoer.

dichtheid van stations met assistentieverlening bestaat, bijvoorbeeld Noord Holland met 22 stations, zullen hun kilometerbudget minder hoeven aanspreken.

B.2.4 Stellingen over het gebruik van Valys

Tevens hebben wij de pashouders in de telefonische enquêtes stellingen voorgelegd met betrekking tot het gebruik van Valys. Zij konden aangeven of zij het helemaal eens waren met de stelling, het eens waren, niet eens of oneens, het oneens waren met de stelling of helemaal oneens. Voor alle stellingen is gekeken naar de volgende subgroepen: hoog versus laag pkb (indien de stelling aan beide groepen is voorgelegd), jong (< 18 jaar) versus oud (> 18 jaar), wel een gehandicaptenparkeerkaart versus géén gehandicaptenparkeerkaart, woonachtig binnen de randstad versus buiten de randstad, wel gereisd met Valys (actief) versus niet gereisd met Valys (niet-actief) en voorheen wel een TraXX-pas en voorheen géén TraXX-pas. Alleen wanneer er verschillen zijn gevonden tussen de subgroepen dan worden de betreffende subgroepen genoemd. De precieze percentages zijn terug te vinden in bijlage 8.

Stelling: 'Als ik naar een plek buiten de regio wil dan kan ik alleen met Valys reizen.'
Deze stelling is aan alle pashouders voorgelegd en aan de sporters.



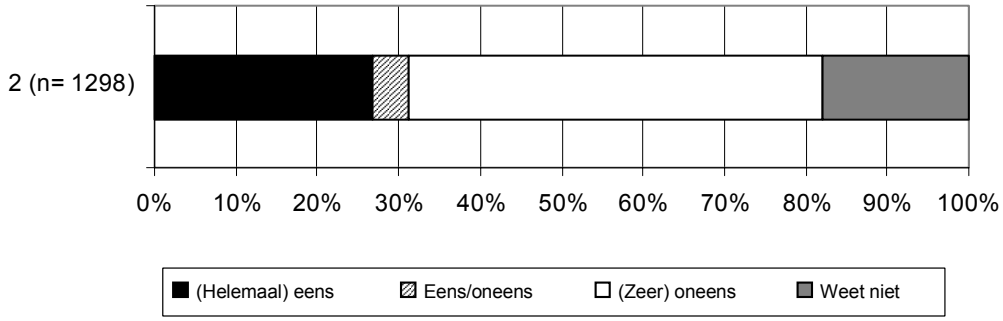
Meer dan driekwart (78%) van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling, terwijl vijftien procent het (zeer) oneens is. Drie procent van de respondenten is het eens noch oneens met de stelling en twee procent weet geen antwoord. Er zijn verschillen gevonden voor de subgroepen op basis van kilometerbudget, leeftijd, gehandicaptenkaart, gereisd en TraXX-pas (zie tabel 1a, bijlage 8). Van de sporters zijn zestien mensen (49%) het (helemaal) eens met de stelling. Twee personen zijn het hiermee eens noch oneens en veertien personen (42%) zijn het hier (zeer) mee oneens (zie tabel 1b, bijlage 8).

Uit de beantwoording van de stelling, blijkt dat veruit het grootste deel van de respondenten buiten Valys geen vervoersalternatief ziet voor reizen buiten de regio. Bijna alle pashouders

met een hoog pkb (95%) zijn volledig afhankelijk van Valys. Jongeren (onder de 18 jaar), mensen met een gehandicaptenparkeerkaart en mensen die nog geen gebruik hebben gemaakt van Valys, geven relatief iets vaker aan niet volledig afhankelijk te zijn van Valys. Op basis van bovengenoemde stelling kan geconcludeerd worden dat Valys een groot deel van de pashouders in staat stelt om buiten de regio te reizen.

Stelling: 'Als de NS-assistentie op alle stations wordt verleend, zal ik meer gebruikmaken van Valys.'

Deze stelling is alleen aan mensen voorgelegd die een standaard persoonlijk kilometerbudget hebben en aan de sporters.

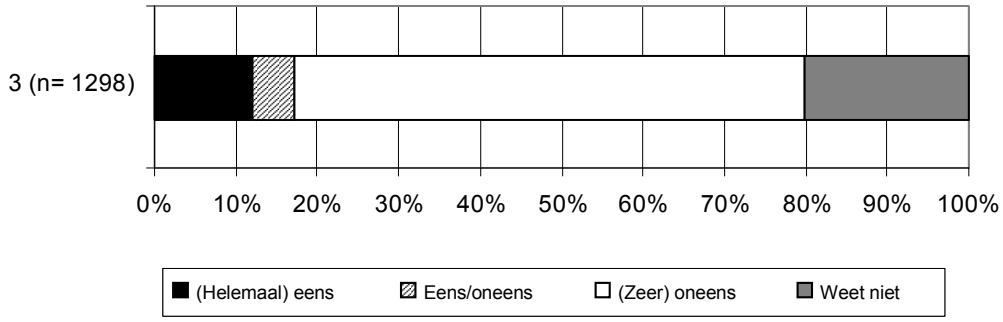


Een meerderheid (51 %) van de respondenten is het (zeer) oneens met deze stelling. Iets meer dan een kwart (27 %) is het (helemaal) eens met de stelling en vier procent is het eens noch oneens. Verder blijkt dat achttien procent de stelling niet heeft kunnen beantwoorden.
Er zijn verschillen gevonden voor de subgroepen op basis van leeftijd, gehandicaptenkaart, gereisd en TraXX-pas (zie tabel 2a, bijlage 8). Twintig sporters zijn (63%) het (helemaal) eens met deze stelling. Eén persoon is het hiermee eens noch oneens en tien sporters (31%) zijn het hiermee (zeer) oneens (zei tabel 2b, bijlage 8).

Gemiddeld geeft 51 procent van de respondenten aan dat zij niet vaker gebruik zullen maken van Valys. Zij geven hiermee eigenlijk aan dat het minder ver reizen naar of van een station met assistentieverlening hen niet in de mogelijkheid stelt of stimuleert om vaker met Valys te reizen. Aangezien ook de mensen met een standaard pkb vooral gebruik maken van het taxivervoer is het niet verwonderlijk dat een verandering in de faciliteiten bij het reizen met het OV geen effect op hen heeft. Voor een kwart van de mensen die aangeeft dat zij wel vaker zullen gaan reizen, kan het betekenen dat zij nu ver weg wonen van een station met assistentieverlening en daardoor taxikilometers gebruiken om bij het station te komen. Mocht het zo zijn dat er een station dichterbij assistentieverlening krijgt, dan kunnen zij besparen op taxikilometers en daardoor vaker gebruik maken van Valys.

Bij deze stelling dient rekening gehouden te worden met het feit dat Valys nog maar recent bestaat. Valys gaat uit van het principe dat de meeste pashouders in staat zijn met het openbaar vervoer te reizen terwijl de meeste mensen uit een situatie komen waarbij zij onbeperkt met de taxi konden reizen. Dit wordt bevestigd door het feit dat voormalig TraXX-pashouders procentueel het vaker met de stelling oneens zijn dan niet voormalig TraXX-pashouders.

Stelling: 'Door Valys word ik gestimuleerd vaker met de trein te gaan.'
Deze stelling is alleen aan mensen voorgelegd die een standaard persoonlijk kilometerbudget hebben en aan de sporters.

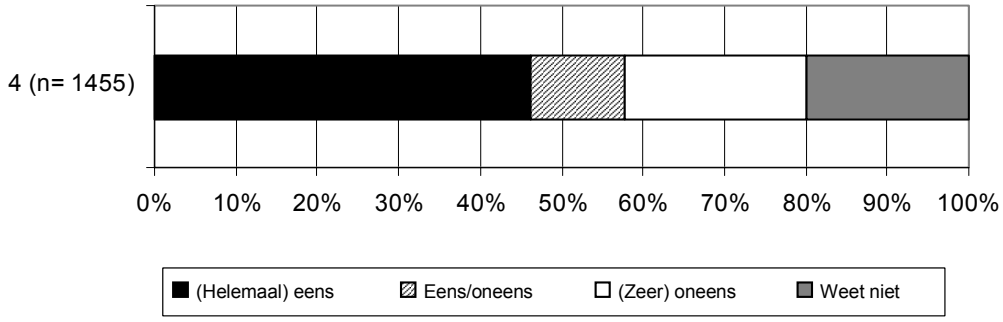


Ongeveer tweederde (62%) van de respondenten is het (zeer) oneens met deze stelling, slechts twaalf procent is het (helemaal) eens en vijf procent is het eens noch oneens met deze stelling. Twintig procent weet geen antwoord op deze stelling. Er zijn verschillen gevonden voor de subgroepen op basis van leeftijd, gehandicaptenkaart, gereisd en TraXX-pas (zie tabel 3a, bijlage 8). Met deze stelling zijn tien sporters (31%) het (helemaal) eens en twintig sporters (63%) zijn het hiermee (zeer) oneens (zie tabel 3b, bijlage 8).

Een klein deel van de pashouders wordt, na het eerste half jaar Valys, gestimuleerd om vaker met de trein te gaan. Met name jongeren (onder de 18 jaar) en mensen met een gehandicaptenparkeerkaart geven relatief iets vaker niet gestimuleerd te worden vaker met de trein te gaan. Verondersteld kan worden dat alle pashouders met een standaard pkb in principe in staat zouden moeten zijn met de trein te reizen. Het lijkt erop dat de beantwoording van deze stelling op dit moment meer inzicht geeft in waartoe de mensen zichzelf in staat achten dan waartoe het systeem hen stimuleert. Dit kan enerzijds veroorzaakt worden door het feit dat mensen nog moeten wennen aan het nieuwe systeem en zij in de toekomst vaker gebruik zullen maken van het OV. Anderzijds kan het betekenen dat mensen dat mensen zich blijvend niet in staat zien om met het OV te reizen. Veranderingen in het gebruik van Valys in de toekomst zal hierover uitsluitsel gaan geven.

Stelling: 'Als de Valys-taxi of rolstoelbus altijd op tijd komt, zal ik meer gebruikmaken van Valys.'

Deze stelling is zowel door mensen met een hoog pkb, mensen met een standaard pkb als sporters beantwoord.

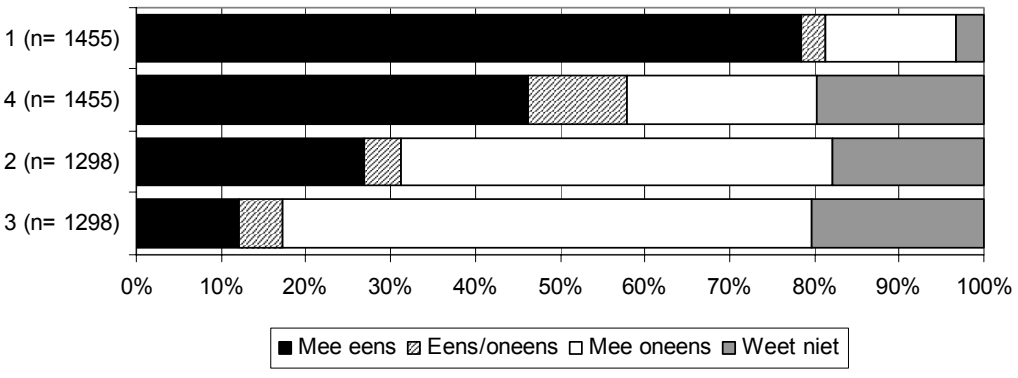


Iets minder dan de helft (47%) van de respondenten is het met deze stelling (helemaal) eens, terwijl iets minder dan een kwart (23%) het (zeer) oneens is en twaalf procent is het eens noch oneens. Twintig procent van de respondenten weet geen antwoord op deze stelling. Er zijn verschillen gevonden voor de subgroepen op basis van kilometerbudget, leeftijd, gereisd en TraXX-pas (zie tabel 4a, bijlage 8). Negentien sporters (58%) zijn het (helemaal) eens met de stelling. Drie sporters zijn het hiermee eens noch oneens en tien sporters (30%) is het hiermee (zeer) oneens (zie tabel 4b, bijlage 8).

Uit het feit dat een groot deel van de mensen het (helemaal) eens is met deze stelling, blijkt eens te meer dat stiptheid van de taxi of rolstoelbus voor de pashouders van groot belang is. Dit is al eerder in hoofdstuk 4 naar voren gekomen waarin stiptheid zowel als aspect werd genoemd waarover de pashouder het meest tevreden is als het minst tevreden.

Stellingen: 'Gebruik Valys.'

Onderstaande figuur geeft een overzicht van de beantwoording van de stellingen. De stellingen zijn gerangschikt naar het percentage (helemaal) eens.



Nr.	Stelling
1	Als ik naar plek buiten de regio wil dan kan ik alleen met Valys reizen.
4	Als de Valys-taxi of rolstoelbus altijd op tijd komt zal ik meer gebruik maken van Valys.
2	Als de NS-assistentie op alle stations wordt verleend zal ik meer gebruik maken van trein (alleen standaard pkb).
3	Door Valys word ik gestimuleerd vaker met de trein te gaan (alleen standaard pkb).

Op basis van de stellingen kan geconcludeerd worden, dat na het eerste half jaar Valys, een groot deel van de pashouders voor bovenregionale reizen afhankelijk zegt te zijn van Valys, maar dat de meeste pashouders niet gestimuleerd worden om vaker met de trein te gaan. Facilitering in de vorm van assistentieverlening op alle stations zal hen, vooralsnog, eveneens niet meer stimuleren. Met name jongeren (onder de 18 jaar) en pashouders met gehandicaptenparkeerkaart voelen zich minder gestimuleerd om met de trein te gaan. Zij geven ook vaker aan niet volledig afhankelijk te zijn van Valys. Pashouders onder de achttien jaar kunnen daarbij waarschijnlijk vaker terugvallen op familie terwijl pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart vaker beschikking hebben over een auto. Daarentegen kunnen bijna alle pashouders met een hoog pkb alleen met Valys reizen voor bovenregionale bezigheden. Verder is de stiptheid van de taxi of rolstoelbus voor de pashouders van groot belang voor het reizen met Valys.
Tot slot zijn voor géén van de stellingen verschillen gevonden tussen pashouders die woonachtig zijn in de randstad en buiten de randstad.

B.3 Gebruik van de meereisregelingen

Onderzoeksvragen gebruik van de meereisregelingen

32. Hoe vaak wordt door Valys-pashouders gebruikgemaakt van de speciale regeling voor sportreizen? En wat zijn redenen van wel- of niet-gebruik (uitgesplitst naar hoog en laag pkb)?
33. In hoeverre wordt door pashouders gebruikgemaakt van de gratis begeleider in de taxi?
34. In hoeveel gevallen wordt door pashouders gebruik gemaakt van de meereisregeling? Wat zijn de redenen waarom hiervan wel/geen gebruik wordt gemaakt?

Wat zijn de redenen waarom hiervan geen gebruik wordt gemaakt?
Pashouders met een hoog pkb kunnen altijd gratis een begeleider meenemen in de taxi. Hiervoor hoeven zij niet in het bezit te zijn van een OV-begeleiderskaart. Pashouders met een standaard pkb die in het bezit zijn van een OV-begeleiderskaart kunnen eveneens gratis een begeleider meenemen in de taxi. Ook zonder OV-begeleiderskaart kunnen pashouders reisgenoten meenemen. Zij betalen hiervoor hetzelfde tarief als de pashouder, het maximum aantal reisgenoten is vier.

Valys kent verder een meereisregeling voor sporters. Een gehandicapte sporter die met een team wil reizen en deelneemt aan door de sportorganisatie NebasNsg erkende wedstrijden, kan meer personen meenemen dan de gebruikelijke vier meereizenden per pashouder.

B.3.1 Aantallen meereizende passagiers

Uit de bestandsanalyse van Valys blijkt dat personen met een hoog pkb in 70 procent van de ritjes een passagier meenemen en pashouders met een laag pkb dit minder vaak doen namelijk in 51 procent van de ritten. In veertien procent van het totaal aantal ritten reist een gratis begeleider mee. Ook als per maand wordt gekeken ligt dit percentage, met uitzondering van de maand april, rond de veertien procent.

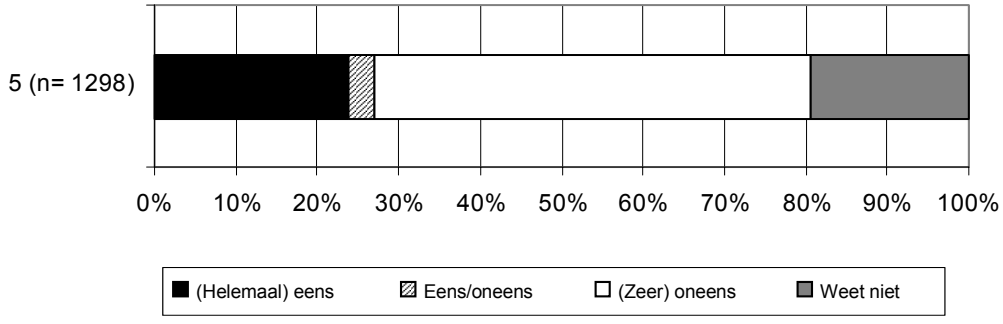
Uit de bestandsanalyse blijkt verder dat er 3565 pashouders zijn die gebruik maken van de regeling om betalende reisgenoten mee te nemen. Eenderde van het aantal ritten wordt uitgevoerd met één of meer betalende reisgenoten. Het gaat meestal om één reisgenoot (90%). Veel minder vaak worden meer dan één reisgenoten meegenomen, twee reisgenoten (7%), drie reisgenoten (2%) en vier reisgenoten (0,5%) van het totaal aantal ritten.

Van de sportregeling is nog nauwelijks gebruik gemaakt. Er zijn in het eerste half jaar twee sportreizen uitgevoerd voor één pashouder.

B.3.2 Stelling meereizende passagiers

De volgende stelling is alleen aan mensen voorgelegd die een standaard persoonlijk kilometerbudget hebben en aan sporters.

Stelling 'Als ik gratis een begeleider mee kan nemen met Valys, zal ik vaker met de trein gaan.'



Een meerderheid (53%) van de pashouders is het (zeer) oneens met deze stelling en bijna een kwart (23%) is het (helemaal) eens. Drie procent is het eens noch oneens en 20 % weet geen antwoord. Er zijn verschillen gevonden voor de subgroepen op basis van leeftijd, gehandicaptenparkeerkaart, gereisd, TraXX-pas en regio (zie tabel 5a, bijlage 8). Sporters laten een iets ander beeld zien van hen zijn 17 personen (53%) het (helemaal) eens. Twee personen zijn het hiermee eens noch oneens en dertien personen (41%) zijn het hiermee (zeer) oneens.

Een grote groep mensen maakt binnen Valys nog geen gebruik van het OV. Wederom geeft een grote groep van de respondenten aan dat een verandering binnen het systeem op korte termijn geen effect zal hebben op het gebruik van het OV. Ook hiervoor geldt dat jongeren (onder de 18 jaar) en pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart minder vaak aangeven met de trein te zullen gaan.

B.4 Doelen van de Valys-reis

Onderzoeksvragen doelen van de Valys-reis

10. Ten behoeve van welke activiteiten benutten Valys-pashouders het pkb en wat zijn de redenen dat een pkb wellicht ook voor niet sociaal recreatieve activiteiten wordt gebruikt (uitgesplitst naar standaard en hoog pkb)?

Valys is bedoeld voor bovenregionale sociaal recreatieve doeleinden. Waarvoor Valys in de praktijk daadwerkelijk gebruikt wordt, registreert Transvision niet.

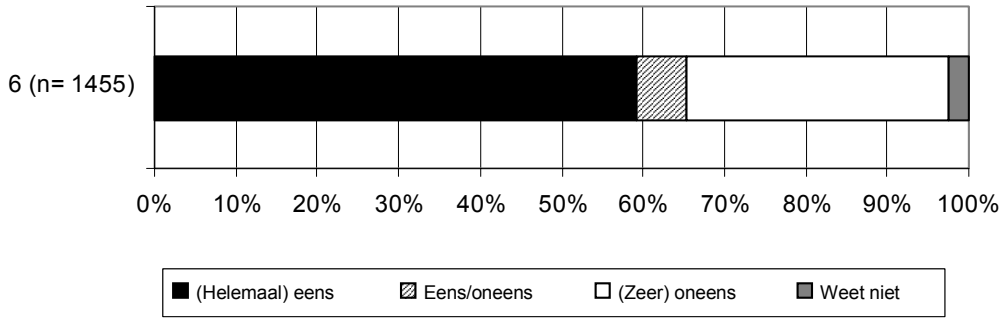
B.4.1 Sociaal recreatieve doeleinden

In de klantmeting is gevraagd waar Valys meestal voor wordt gebruikt.[8] Het merendeel van de pashouders (89%) gebruikt Valys meestal om vrienden of familie te bezoeken. Een klein deel van de pashouders gebruikt Valys meestal voor stedenbezoek (5%), vrijwilligerswerk (2%) of om naar de sportvereniging te reizen (2%). Ook sporters gebruiken Valys meestal voor vrienden- of familliebezoek (67%) en door 21 procent van de sporters wordt Valys meestal gebruikt om naar de sportvereniging te reizen, verder voor stedenbezoek (4%) en vrijwilligerswerk (3%).

[8] Module II: gebruik hoog pkb, Module III: gebruik standaard pkb en Module VII: sporters.

B.4.2 Stelling over doelen van de Valys-reis

Stelling: 'Door Valys kan ik mijn sociale contacten (familie, vrienden, sport) onderhouden.'
De stelling is voorgelegd aan zowel pashouders met een hoog pkb, een standaard pkb, als aan sporters.



Over het algemeen is een ruime meerderheid (60%) van de respondenten het (helemaal) eens met deze stelling. Ongeveer eenderde (32%) is het (zeer) oneens met deze stelling, terwijl zes procent het eens, noch oneens is met de stelling en twee procent het niet weet. Er zijn verschillen gevonden voor de subgroepen op basis van kilometerbudget, gehandicaptenparkeerkaart, gereisd, TraXX-pas en regio (zie tabel 6a, bijlage 8). Sporters laten een ander beeld zien. Acht personen (15%) zijn het namelijk (helemaal) eens met de stelling. Vier personen zijn het hiermee eens, noch oneens en twintig personen (60%) zijn het (zeer) oneens met de stelling (zie tabel 6b, bijlage 8).

Valys heeft als doel de maatschappelijke participatie van mensen met een mobiliteitsbeperking te faciliteren. Het onderhouden van sociale contacten is een belangrijk aspect van deze maatschappelijke participatie. Op basis van deze stelling kan geconcludeerd worden dat op het aspect van sociale contacten, de doelstelling bewerkstelligd wordt. Gemiddeld geeft namelijk een substantiële groep (60%) aan het eens te zijn met de stelling. Dit geldt niet voor alle subgroepen. Het feit dat pashouders met een hoog pkb het minder vaak eens zijn met de stelling (45%) dan met een standaard pkb (60%) kan verklaard worden door het gegeven dat zij bijna allemaal volledig afhankelijk zijn van Valys voor het maken van bovenregionale reizen (zie paragraaf B.2.4.) en dat zij wellicht niet genoeg hebben aan het aantal kilometers uit het budget.
Als pashouders het niet eens zijn met de stelling betekent dit niet automatisch dat het voor hen niet mogelijk is om sociale contacten te onderhouden. Niet iedereen is namelijk volledig afhankelijk van Valys voor bovenregionale reizen. Dit geldt bijvoorbeeld voor (een deel van) de groep mensen met een gehandicaptenparkeerkaart. Zij hebben vaker aangegeven niet vol-

ledig afhankelijk te zijn van Valys. Een deel van hen beschikt immers over een auto waarmee zij bovenregionale reizen maken.

B.5 Samenvatting en conclusies

Onderzocht zijn de ervaringen, wensen en keuzes van 474 Valys-pashouders in het gebruik van Valys. Daarnaast is aan 1488 pashouders stellingen voorgelegd over het gebruik van Valys.

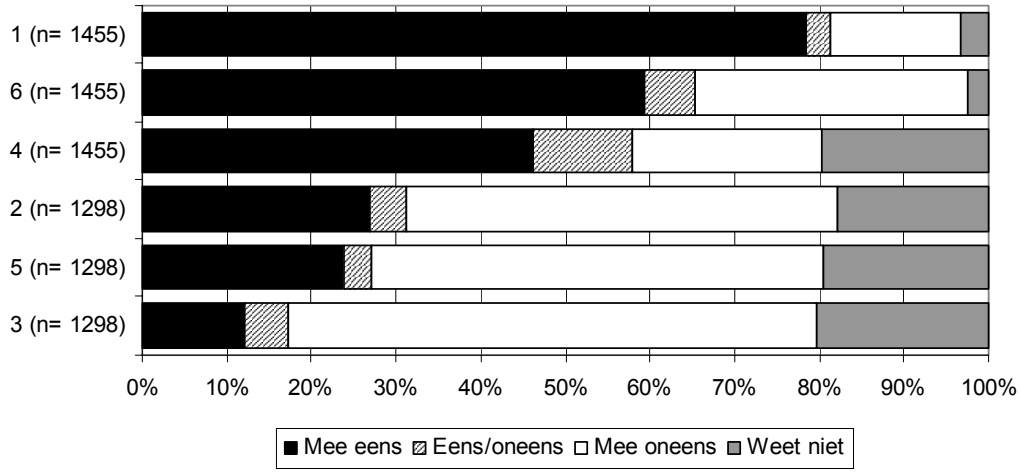
Uit de klantmeting komt naar voren dat de meeste respondenten maximaal één keer per maand reizen. Iets meer dan de helft van hen geeft aan wel vaker te willen reizen met Valys. Pashouders met een hoog pkb geven dit vaker aan dan pashouders met een standaard pkb.

Zestig procent van de pashouder met een gehandicaptenparkeerkaart gebruikt deze kaart voor bovenregionale reizen. Driekwart van de pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart heeft een passagierskaart en een kwart een bestuurderskaart. Opmerkelijk is dat niet alle pashouders met een bestuurderskaart beschikking hebben (zelf of hun partner) over een auto.

Veruit het grootste gedeelte (92%) van de respondenten zegt alleen met de taxi te reizen. Meest genoemd is dat zij vanwege hun gezondheid of beperkingen niet met de trein kunnen reizen (82%). Acht procent van de pashouders reist wel in combinatie met het openbaar vervoer. Van deze 8 procent geeft 65 procent aan na de invoering van Valys gebruik te maken van het openbaar vervoer omdat zij geen vervoersalternatieven heeft.

De groep pashouders die wel met het OV reist, is (nog) zeer klein. De NS constateert sinds april 2004 evenwel een stijging in het aantal assistentieverleningen. Op basis van bestandsgegevens kan niet worden vastgesteld of die stijging door Valys-pashouders wordt veroorzaakt.

Er is aan de respondenten een aantal stellingen voorgelegd over het gebruik van Valys.



Nr.	Stelling
1	Als ik naar plek buiten de regio wil dan kan ik alleen met Valys reizen.
6	Door Valys kan ik mijn sociale contacten (familie, vrienden, sport) onderhouden.
4	Als de Valys-taxi of rolstoelbus altijd op tijd komt zal ik meer gebruik maken van Valys.
2	Als de NS-assistentie op alle stations wordt verleend zal ik meer gebruik maken van trein (alleen standaard pkb).
5	Als ik gratis een begeleider mee kan nemen met Valys, zal ik vaker met de trein gaan (alleen standaard pkb.)
3	Door Valys word ik gestimuleerd vaker met de trein te gaan (alleen standaard pkb).

Conclusies

Op basis van de stellingen en de wijze waarop Valys wordt gebruikt, kan geconcludeerd worden, dat na een het eerste half jaar Valys, een groot deel van de pashouders voor bovenregionale reizen afhankelijk is van Valys maar dat de meeste pashouders niet gestimuleerd worden om vaker met de trein te gaan. Facilitering in de vorm van assistentieverlening op alle stations of het meenemen van een gratis begeleider zal hen, vooralsnog, eveneens niet meer stimuleren. In de mate waarin men zich (niet) gestimuleerd voelt, zien we verschillen tussen de subgroepen.

De meeste pashouders (78%) geven aan volledig afhankelijk te zijn van Valys om bovenregionaal te reizen. Daarnaast geeft een meerderheid aan (60%) door Valys in staat gesteld te worden om sociale contacten te onderhouden. Geconcludeerd kan enerzijds worden dat Valys aansluit bij de behoefte om bovenregionaal te reizen en anderzijds dat het onderhouden van sociale contacten, hetgeen een aspect is van maatschappelijke participatie, door Valys bewerkstelligd wordt. Hierbij moet echter worden opgemerkt dat de pashouders met een hoog pkb, die volledig afhankelijk zijn van Valys voor het maken van bovenregionale reizen, wellicht niet voldoende hebben aan het aantal toegekende kilometers en daarom in mindere mate (45%) door Valys hun sociale contacten kunnen onderhouden dan pashouders met een standaard pkb (60%). Hoog pkb-ers zijn niet alleen afhankelijk van Valys, omdat ze alleen met

de taxi, dus niet met het OV, kunnen reizen. Maar zij zijn ook afhankelijk van Valys omdat bijna alle pashouders met een hoog pkb (95%) hebben aangegeven *alleen* met Valys te kunnen reizen voor bovenregionale reizen.

DEEL C NIET-GEBRUIK VAN VALYS

C.1 Inleiding

Onderzoeksvragen niet-gebruik van Valys
32. Hoe vaak wordt door valys-pashouders gebruik gemaakt van de speciale regeling voor sportreizen? En wat zijn redenen van wel of niet gebruik (uitgesplitst naar hoog en laag pkb)
39. In hoeverre is er sprake van uitstroom van Valyspashouders? Wat zijn de oorzaken? (standaard en hoog pkb)
51. Wat is de reden dat voormalige TraXX pashouders geen Valys pas hebben aangevraagd?

Er zijn drie vormen van niet-gebruik van Valys:
- niet-gebruik door Valys-pashouders;
- uitstroom van Valys-pashouders en;
- niet-gebruik omdat geen Valys-pas is aangevraagd (voorheen wel TraXX).

Alle vormen worden hier besproken. Allereerst worden de redenen van niet-gebruik beschreven van Valys-pashouders die (nog) geen gebruik hebben gemaakt van Valys. Hierbij is speciale aandacht voor pashouders met een hoog pkb, jongeren onder de 18 jaar, pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart en sporters. Vervolgens is er aandacht voor de uitstroom van Valys-pashouders. En tot slot wordt ingegaan op de redenen waarom mensen die wél een TraXX-pas hadden, géén Valys-pas hebben aangevraagd. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de respondenten.

Tabel 5.4 Aantal respondenten van het thema gebruik

Subgroep	Respons (absoluut)
Hoog pkb	6
Standaard pkb	138
Sporters	9
Voorheen TraXX géén Valys	346
Totaal	499

C.2 Niet-gebruik door Valys-pashouders

Uit de bestandsanalyse blijkt dat na het eerste half jaar, 52 procent van de pashouders (nog) niet gebruik heeft gemaakt van Valys. Pashouders met een standaard pkb (52%) hebben vaker geen gebruik gemaakt van Valys dan met een hoog pkb (20%).

Hoog pkb
Zes pashouders met een hoog pkb uit de klantmeting hebben tot op het moment van het interview géén gebruik maakt van Valys (8%). Vijf van hen geven als reden dat ze nog geen afspraak buiten de regio hebben gehad. Drie respondenten geven als reden dat ze nog maar net in het bezit waren van de Valys-pas. En eveneens drie respondenten zeggen geen gebruik gemaakt te hebben van Valys omdat zij hun kilometers opsparen.

Standaard pkb
De meest genoemde reden door zowel jongeren als mensen boven de achttien jaar voor het niet-gebruik, is dat men tot op het moment van het interview nog geen afspraak buiten de regio heeft gehad. Andere vaak genoemde redenen zijn dat men nog maar net in het bezit is van een Valys-pas en dat men de kilometers opspaart. Mensen met een gehandicaptenparkeerkaart noemen met name als reden dat ze hun kilometers opsparen.

Sporters
De speciale meereisregeling voor sporters is voor sporters die in teamverband spelen (met meer dan vier teamleden). Na het eerste half jaar zijn er twee sportreizen uitgevoerd, beide voor één pashouder. Van de 31 respondenten uit de klantmeting zijn er zes op wie de regeling niet van toepassing is. Zij sporten namelijk niet in een team met meer dan vier teamleden. Om van de speciale regeling gebruik te kunnen maken, dienen de wedstrijden verder erkend te zijn door de sportorganisatie NebasNsg. Niet alle erkende wedstrijden vinden evenwel buiten de regio van de Valys-pashouder plaats. Vier respondenten sporten niet buiten de regio. De sportregeling is daarom op 21 van de 31 respondenten van toepassing (68%).

Een mogelijke reden voor het niet-gebruik van de speciale meereisregeling voor sporters van Valys is onbekendheid met deze regeling. Van de 21 teamsporters (met meer dan vier teamleden) die buiten de regio sporten, zijn er 13 niet op de hoogte van deze regeling (62%).

Maar ook als de regeling wel bekend is, maakt niet iedereen hier gebruik van. Van de acht teamsporters die buiten de regio sporten en bekend zijn met de speciale meereisregeling hebben er namelijk zes (nog) géén gebruik gemaakt van de regeling. Twee van hen geven aan dat de sportvereniging eigen vervoer heeft. Daarnaast is er één respondent waarvan het team verspreid over Nederland woont waardoor geen gebruik kan worden gemaakt van de rege-

ling. Tot slot zijn er twee respondenten die geen gebruik maken van de regeling omdat zij dit nadelig vinden voor hun kilometerbudget. Eén van hen regelt daarom ander vervoer en één van hen is daarom niet naar de wedstrijd gegaan.

C.3 Uitstroom van Valys-pashouders

Uit de bestandsanalyse van Valys blijkt dat na het eerste half jaar twee procent van de pashouders is uitgestroomd (891 pashouders). Een kwart van de uitstroom (24%) is vanwege overlijden. De overige uitstroom kent verschillende oorzaken. Zoals administratieve redenen (waaronder, het niet betalen van de paskosten) (30%), omdat (automatische) incasso niet mogelijk is (26%), omdat de factuur niet is betaald (15%). Verder heeft een kleine 10 procent een dubbele pas ontvangen, dit heeft zich met name in de beginperiode van Valys voorgedaan. Overigens is de reden van blokkeren niet in alle gevallen bekend. Geconcludeerd kan worden dat de uitstroom beperkt is en geen ongewoon beeld laat zien in vergelijking tot de uitstroom uit andere databestanden.

C.4 Niet-gebruik omdat géén Valys-pas is aangevraagd (voorheen wel TraXX)

In hoofdstuk 6 staat een vergelijking tussen TraXX en Valys centraal. Wij zullen daarom in hoofdstuk 6 uitgebreid ingaan op de redenen waarom TraXX-pashouders geen Valyspas hebben aangevraagd. Hierin is te lezen dat een deel (9%) van de respondenten de pas later alsnog had aangevraagd of binnenkort ging aanvragen (32%). Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) geeft aan niet van plan te zijn om de Valys-pas aan te vragen. Hun is gevraagd wat de overwegingen zijn om geen Valys-pas aan te vragen. Driekwart van de respondenten geeft antwoord dat het reizen met Valys te duur is en 61 procent geeft aan dat Valys niet goed aansluit op de behoefte. Daarnaast geeft 31 procent aan dat de informatie over Valys onvoldoende is geweest en geeft 28 procent van de respondenten aan dat hun gezondheid reizen voorlopig niet toestaat.

C.5 Samenvatting

Er zijn drie vormen van niet-gebruik onderzocht: 1) niet-gebruik door Valys-pashouders, waarbij speciale aandacht is besteed aan mensen met een hoog pkb, jongeren, mensen met een gehandicaptenparkeerkaart en sporters. 2) uitstroom van Valys-pashouders en 3) mensen die wel gebruikmaakten van TraXX maar geen Valys-pas hebben aangevraagd.

Niet-gebruik Valys-pashouders
Uit de bestandsanalyse blijkt dat na het eerste half jaar, 52 procent van de pashouders (nog) niet gebruik heeft gemaakt van Valys. Pashouders met een standaard pkb (52%) hebben vaker geen gebruik gemaakt van Valys dan met een hoog pkb (20%). De pashouders met zowel een hoog als een standaard pkb geven als reden voor niet-gebruik aan dat zij nog geen afspraken buiten de regio hebben gehad. Daarnaast noemen zij het feit dat ze de pas nog maar recent in hun bezit hebben en dat zij de kilometers opsparen.

Van de speciale meereisregeling voor sporters wordt nauwelijks gebruik gemaakt. Er zijn in totaal twee sportreizen uitgevoerd voor één pashouder. Een mogelijke reden voor dit niet-gebruik is onbekendheid met deze regeling. Uit de klantmeting komt naar voren dat van de 21 teamsporters (met meer dan vier teamleden) die buiten de regio sporten, er 13 niet op de hoogte van deze regeling (62%) zijn.

Uitstroom van Valys-pashouders
De uitstroom van Valys-pashouders is 2 procent. Een kwart van de uitstroom is vanwege overlijden. Voor de overige uitstroom geldt dat de passen met name zijn geblokkeerd vanwege administratieve redenen, omdat (automatische) incasso niet mogelijk is of omdat de factuur niet is betaald. Geconcludeerd kan worden dat de uitstroom beperkt is en geen ongewoon beeld laat zien.

Niet-gebruik omdat géén Valys-pas is aangevraagd (voorheen wel TraXX)
Een deel van de respondenten (41%) die nog geen Valys-pas heeft maar wel een TraXX-pas had in het verleden, geeft aan de pas alsnog te hebben aangevraagd of dit binnenkort te gaan doen. Zij hebben gewacht met het aanvragen van Valys-pas omdat zij het systeem niet voordelig vinden of omdat zij het niet eens zijn met het systeem. De redenen om ook in de nabije toekomst geen Valys-pas aan te vragen zijn omdat Valys te duur wordt gevonden of niet aansluit op de wensen van de niet-gebruikers die voorheen wel met TraXX reisden.

Conclusie
Een aantal vormen van niet-gebruik is beïnvloedbaar. Bijvoorbeeld het opsparen van taxikilometers als niet-gebruik, het blokkeren van de pas omdat niet betaald is en het niet-gebruik van de meereisregeling voor sporters. Door het verstrekken van meer specifieke informatie zouden deze vormen van niet-gebruik kunnen worden aangepakt.

DEEL D WERKING EN EFFECTEN PKB-SYSTEMATIEK

D.1 Inleiding

Onderzoeksvragen werking en effecten pkb-systematiek
11. Geeft het Valyssysteem voldoende prikkels tot gebruik van het OV (alleen standaard)
30. In welke mate worden de pkb's al dan niet volledig benut en wat zijn de oorzaken van het al dan niet benutten (uitgesplitst naar standaard en hoog pkb)?
43. Wat zijn de gevolgen in reisgedrag van de Valys-pashouders indien de pkb's worden overschreden?
44. Wat zijn de financiële gevolgen voor Valys-pashouders indien de pkb's worden overschreden? (onderscheid standaard en hoog)
47. Wat zijn effecten op het reisgedrag indien een negatieve verklaring voor hoog pkb wordt afgegeven?

Met de introductie van Valys is veel veranderd voor de reizigers van bovenregionaal vervoer. Hoe denken de pashouders over de keuzes die zijn gemaakt en hoe gaan zij om met de kilometers uit hun budget? Welke keuzes maken zij? Reizen zij vaker, minder of anders en sparen zij hun kilometers op? Vinden zij hun budget voldoende en wat zijn de consequenties als zij hun aantal kilometers uit hun budget verbruikt hebben? Deze vragen beantwoorden wij in dit deel. Wij doen dit met name vanuit het perspectief van de pashouders. In elke paragraaf is afzonderlijk beschreven om hoeveel respondenten het gaat. Het onderdeel dat over kritische keuzes gaat en effecten na overschrijding van het budget belichten we tevens vanuit het perspectief van de sleutelfiguren. Het gaat daarbij om de boekers en taxichauffeurs die pashouders dagelijks spreken en zodoende inzicht hebben in de keuzes die spelen.

D.2 Hoogte van de kilometerbudgetten

Met de start van Valys is het persoonlijke kilometerbudget ingevoerd. Vinden de pashouders dit voldoende? En om welke redenen vinden ze het budget onvoldoende en aan hoeveel kilometers denken de pashouders voldoende te hebben? Deze vragen zijn gesteld aan de pashouders met een hoog pkb en een standaard pkb die gebruik hebben gemaakt van Valys. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de respons naar subgroepen. Bij de analyses van de vragen met betrekking tot het kilometerbudget zijn geen verschillen gevonden tussen jongeren en ouderen en tussen mensen met een gehandicaptenparkeerkaart of geen gehandicaptenparkeerkaart. Ook zijn er geen verschillen gevonden tussen mensen met een bestuurderskaart en mensen met een passagierskaart.

Tabel 5.5 Respons hoogte kilometerbudgetten

Responsgroep	Respons (absoluut)
Hoog pkb	67
Standaard pkb < 18 jaar	38
Standaard pkb met parkeerkaart	87
Standaard pkb overig	103
Sporters	24
Totaal	319

Van de hoog pkb-ers vindt 30 procent het budget voldoende, tweederde (66%) vindt hun budget niet voldoende en drie respondenten weten het nog niet. Bij de pashouders met een standaard pkb vindt 28 procent het budget voldoende, 70 procent vindt het budget niet voldoende en 2 procent weet het niet. De 24 sporters geven vaker aan het budget onvoldoende te vinden (17 respondenten). Twee van de 24 sporters hebben na een half jaar meer dan 350 kilometer gereisd.

Uit de bestandsanalyse blijkt dat medio oktober 11 pashouders met een hoog pkb hun budget hebben overschreden (2,2% van alle hoog pkb-ers en 2,75% van de actieve pashouders) en 2090 pashouders met een laag pkb (5,4% van alle standaard pkb-ers en 11,2% van de actieve pashouders). Om meer inzicht te krijgen in de redenen waarom pashouders het budget niet voldoende vinden, is ook in de klantmeting gekeken of pashouders hun budget hebben overschreden.
Van de 44 pashouders met een hoog pkb die het budget onvoldoende vinden, hebben zeven pashouders hun budget inmiddels overschreden. Bij de pashouders met een standaard pkb die hun budget niet voldoende vinden, is dit 27 procent.

Meest genoemde redenen waarom het budget voor de 44 respondenten onvoldoende is, zijn dat ze relatief grote afstanden reizen (hoog pkb 54%, laag pkb 72%) en dat ze geregeld reizen (hoog pkb 38%, laag pkb 39%). Verder geeft 11 procent van de respondenten met een standaard pkb als reden dat zij geen ander vervoersalternatief hebben dan Valys. Ook de sporters noemen de relatief grote afstanden en geregeld reizen het meest als redenen waarom het budget onvoldoende is. Vier respondenten noemen expliciet dat het budget onvoldoende is, omdat zij in teamverband sporten.

Aan hoeveel kilometers denken de respondenten die het budget nu onvoldoende vinden of door hun budget heen zijn, genoeg te hebben? De meningen hierover zijn verdeeld. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de pashouders die hun budget onvoldoende vinden, waarbij onderscheid is gemaakt tussen pashouders met een hoog pkb en pashouders met een standaard pkb.

Tabel 5.6 Huidig budget onvoldoende en gewenste aantal kilometers per jaar

	Hoog pkb percentage (n=44)	Standaard pkb-percentage (n=165)	Sporters percentage (n=21)
350-700	-	16	10
700-900	-	30	19
900-1200	17	18	5
1200-1500	26	5	14
Meer dan 1500	47	26	48
Weet niet	11	5	5

Tabel 5.6 maakt duidelijk dat de meeste respondenten met een hoog pkb aanzienlijk meer kilometers wenselijk vinden dan het huidige vastgestelde aantal van 900 kilometer per jaar. De meeste pashouders met een standaard pkb noemen een aantal kilometers dat ver boven het huidige budget van 450 kilometer per jaar ligt, namelijk nog boven het kilometerbudget van hoog pkb. Een kwart van de respondenten met een standaard pkb denkt daarbij aan ruim een verdrievoudiging van het budget. Er zijn verschillen zichtbaar tussen pashouders (standaard pkb) die nog niet door hun budget heen zijn en pashouders die na een half jaar meer dan 350 kilometer hebben gereisd. De laatste groep geeft minder vaak de categorie 350 tot 700 kilometer aan en vaker de categorie ‘meer dan 1500’ dan de pashouders die nog kilometers in hun budget hebben. De helft van de sporters geeft aan meer dan 1500 kilometer nodig te hebben.

Wanneer het persoonlijke kilometerbudget is overschreden, kan tegen een hoger tarief gereisd worden met Valys. Tweederde van alle respondenten met een hoog pkb vindt het niet begrijpelijk en vervelend dat een hoger tarief moet worden betaald als men meer dan 700 kilometers heeft gereisd. Bij de pashouders met een standaard pkb is dit percentage 60 procent. Een kwart van de respondenten met een hoog pkb en 28 procent van de respondenten met een standaard pkb vindt het hogere tarief begrijpelijk, maar wel vervelend.

D.3 Kritische keuzes en effecten

D.3.1 inleiding

Als pashouders hun budget niet voldoende vinden, reizen zij daarom minder of anders en ervaren zij daardoor financiële problemen? Deze vragen zijn beantwoord door dezelfde responsgroep als de vorige paragraaf, zie ook tabel 5.7.

Tabel 5.7 Respons kritische keuzes en effecten

Responsgroep	Respons (absoluut)
Hoog pkb	67
Standaard pkb < 18 jaar	38
Standaard pkb met parkeerkaart	87
Standaard pkb overig	103
Sporters	24
Totaal	319

Daarnaast is aan 1488 respondenten uit de klantmeting gevraagd of zij bewust hun kilometerbudget opsparen, zodat zij aan het einde van het jaar nog kilometers overhouden. Ook is gevraagd wat voor hen positieve en negatieve effecten zijn van het nieuwe Valys-systeem. Onderstaande tabel geeft een overzicht naar subgroep. De gewogen antwoorden geven een totaalbeeld van de Valys-pashouders.[9]

Tabel 5.8 Aantal respondenten opsparen en negatieve en positieve effecten

Subgroep	Respons (absoluut)
Hoog pkb	74
Standaard pkb onder de 18 jaar	106
Standaard pkb met parkeerkaart (boven de 18)	432
Standaard pkb boven de 18 zonder parkeerkaart	843
Sporters	33
Totaal	1488

D.3.2 Reisgedrag en financiële consequenties

Aan de respondenten die het budget onvoldoende vinden (hoog pkb 44 respondenten; standaard pkb 160 respondenten) en aan degenen die het nog niet weten (hoog pkb 3 respondenten, standaard pkb 4 respondenten), is gevraagd of zij daarom minder of op een andere manier reizen.

De meeste respondenten geven aan daarom minder te reizen (hoog pkb 73%, standaard pkb 82%). Een deel van de respondenten reist daardoor 15 procent minder en op een andere manier (hoog pkb 7 respondenten; standaard pkb 8 %) en een deel reist op een andere manier (hoog pkb 3 respondenten; standaard pkb 7%).
De meeste respondenten die op een andere manier reizen, geven aan door vrienden, buren of familie gehaald en gebracht te worden (hoog pkb 8 van de 10 respondenten, standaard pkb 18 van de 32 respondenten). Verder is door pashouders met een standaard pkb acht keer genoemd dat met het openbaar vervoer wordt gereisd en drie keer genoemd dat men gehaald of

[9] Om over de uitkomsten van de totale groep uitspraken te doen die generaliseerbaar zijn naar alle Valys-pashouders, zijn de uitkomsten gewogen naar de landelijke verdeling tussen de factoren waarop in dit onderzoek gestratificeerd is (zie bijlage 2 voor meer informatie over de gehanteerde wegingsmethode).

gebracht wordt door een organisatie of vereniging zoals bijvoorbeeld door de Zonnebloem. De sporters laten eenzelfde beeld zien als het gaat om minder reizen en eventuele vervoersalternatieven.

Uit de interviews met de boekers komt naar voren dat pashouders nog andere keuzes maken in hun reisgedrag. Als men bijvoorbeeld naar een adres moet dat min of meer tussen twee stations in ligt, dan kiest de pashouder voor een langere treinreis en een kortere taxirit en daarmee een besparing van de taxikilometers. Tevens hebben we het voorbeeld gehoord waarbij iemand gebruik maakt van de bus met instapmogelijkheid en vervolgens een taxi bestelt vanaf de bushalte tot aan het adres, hetgeen dan nog 500 meter is. Op het moment dat de interviews zijn gehouden met de boekers gaven de meeste boekers aan dat ze nauwelijks of geen mensen aan de telefoon krijgen van wie het budget al op is. Dus wat dit voor invloed heeft op het reisgedrag kunnen ze niet vanuit de praktijk zeggen. Men denkt echter dat mensen dan stoppen met reizen en dat dit binnenkort zal gaan spelen.

Vijf van de tien respondenten met een hoog pkb die op een andere manier reizen omdat zij het budget niet voldoende vinden, ervaren de extra reiskosten, buiten de kosten van Valys, als een probleem. Zij noemen alle vijf financiële problemen. Van de pashouders met een standaard pkb, die het budget niet voldoende vinden of door hun budget heen zijn, ervaart 77 procent financiële problemen als gevolg van extra reiskosten, buiten de kosten van Valys.

D.3.3 Opsparen van taxikilometers

Aan 1488 Valys-pashouders is gevraagd of zij bewust hun kilometerbudget opsparen, zodat zij aan het einde van het jaar nog kilometers overhouden om te reizen. De gewogen antwoorden geven een totaalbeeld van de Valys-pashouders.[10]

Iets meer dan 40 procent van de respondenten spaart bewust hun kilometerbudget op. De meerderheid (53%) doet dit niet en zeven procent weet geen antwoord op deze vraag (zie ook tabel 5.9).
Het percentage jongeren (pashouders onder de achttien jaar) dat bewust het kilometerbudget opspaart, is ongeveer even groot als het percentage pashouders boven de achttien jaar.

[10] Om over de uitkomsten van de totale groep uitspraken te doen die generaliseerbaar zijn naar alle Valys-pashouders, zijn de uitkomsten gewogen naar de landelijke verdeling tussen de factoren waarop in dit onderzoek gestratificeerd is (zie bijlage 2 voor meer informatie over de gehanteerde wegingsmethode).

Wel werden er verschillen gevonden tussen groepen wat betreft de hoogte van het kilometerbudget, het gebruik (actief/niet actief), de regio waarin men woont (binnen randstad/buiten randstad) en het al dan niet hebben van een gehandicaptenparkeerkaart. In tabel 5.9 staan per subgroep de verschillende percentages weergegeven.

Tabel 5.9 Percentage pashouders dat bewust het kilometerbudget opspaart (n= 1455)

	Tot.	H. pkb	St. pkb	Wel gpk	Geen gpk	Reist wel	Reist niet	Randst.	Niet Randst.
Spaart op	**40%**	58%	40%	49%	39%	40%	40%	36%	46%
Spaart niet op	**53%**	42%	53%	48%	54%	58%	49%	56%	49%
Weet niet/g.a.	**7%**	0%	7%	3%	7%	1%	11%	7%	6%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat wanneer onderscheid wordt gemaakt tussen mensen met een hoog kilometerbudget en mensen met een standaard kilometerbudget, de meerderheid van de mensen met een hoog kilometerbudget bewust opspaart (58%) , terwijl bij de mensen met een standaard kilometerbudget dit percentage ongeveer 40 procent bedraagt en de meerderheid (53%) niet opspaart. Verder blijkt dat het percentage mensen dat bewust opspaart bij de groep mensen met een gehandicaptenparkeerkaart hoger ligt (49%) dan bij mensen zonder gehandicaptenparkeerkaart (39%). Ook blijkt uit de tabel dat respondenten binnen de randstad minder vaak aangeven het kilometerbudget op te sparen (36%) dan mensen buiten de randstad (46%).

Wanneer ten slotte een vergelijking wordt gemaakt tussen mensen die wel eens met Valys hebben gereisd en mensen die nog niet met Valys hebben gereisd, blijkt dat van beide groepen 40 procent het kilometerbudget bewust opspaart. Ook blijkt dat 11 procent van de niet-actieven de vraag niet hebben kunnen beantwoorden, terwijl dit percentage bij de actieven slechts iets meer dan 1 procent bedraagt. Dit kan verklaard worden doordat de niet-actieve pashouders nog niet met Valys hebben gereisd en zij deze vraag daarom moeilijker vinden om te beantwoorden.

De boekers geven in hun interviews aan dat veel mensen wachten op de uitkomst van hun aanvraag voor een hoog pkb. Men vermoedt dat mensen dit zoveel mogelijk afwachten alvorens hun budget aan te spreken.

D.3.4 Positieve en negatieve effecten

Aan 1488 respondenten is ook gevraagd wat voor hen een positief en een negatief effect is van het nieuwe Valys-systeem. De gewogen antwoorden geven een totaalbeeld van de Valys-pashouders.[11]

Veertig procent van de pashouders kan geen positief effect noemen en eenderde (33,4%) weet geen antwoord op de vraag. Bij de vraag naar een negatief effect kan een kwart (24,7%) geen negatief effect noemen en kan een kwart (25,5%) de vraag niet beantwoorden. Deze hoge percentages kunnen mogelijk verklaard worden door het feit dat Valys op het moment dat dit onderzoek is uitgevoerd nog relatief kort bestaat (sinds april 2004). Daarnaast is de eerder genoemde verklaring dat er een hoog percentage pashouders is dat Valys nog niet gebruikt heeft (en daarom nog geen ervaring heeft opgedaan met Valys), hier ook van kracht. Het kan dus zijn dat mensen het nog moeilijk vinden om op deze vragen een antwoord te geven. Tabel 5.10 en tabel 5.11 laten zien welke positieve en negatieve effecten dan wél genoemd worden.

Tabel 5.10 Positief effect van het nieuwe Valys-systeem

n=1455	Percentage
Ik reis vaker (niet met OV)/ ga op bezoek	5,5%
Dat ik kan reizen	5,5%
Ik heb meer sociale contacten	3,2%
Denk bewust na over inzet budget	0,7%
Ik reis vaker met het OV	0,1%
Overig	9,9%

De gevonden positieve effecten sluiten aan bij de doelstelling van het Valys-systeem om mensen met een handicap in staat stellen maatschappelijk te participeren en sociaal recreatieve bestemmingen te bereiken. Uit tabel 5.10 blijkt dat de meest genoemde positieve effecten zijn dat men vaker reist of op bezoek gaat (niet met OV 5,5%) en dat de mogelijkheid tot reizen er is (5,5%). Daarna is het meest genoemde positieve effect dat men meer sociale contacten heeft (3,2%).

Bijna tien procent (9,9%) van de pashouders noemt iets anders. Bij nadere analyse blijkt dat het hier vooral uitspraken betreft over een beoordeling van de tevredenheid van de praktische uitvoering van Valys in het algemeen (en niet zozeer een effect van het systeem).

[11] Om over de uitkomsten van de totale groep uitspraken te doen die generaliseerbaar zijn naar alle Valys-pashouders, zijn de uitkomsten gewogen naar de landelijke verdeling tussen de factoren waarop in dit onderzoek gestratificeerd is (zie bijlage 2 voor meer informatie over de gehanteerde wegingsmethode).

In hoofdstuk 4 wordt een overzicht gegeven van de zaken waar de pashouder het meest en het minst tevreden over is.

Tabel 5.11 Negatief effect van het nieuwe Valys-systeem

N=1455	Percentage
Ik reis minder vaak/ ga minder op bezoek	20,5%
Ik moet bewust nadenken over inzet budget	9,5%
Ik heb minder sociale contacten	5,7%
Ik reis vaker met het OV	0,7%
Overig	13,4%

Uit tabel 5.11 blijkt dat het meest genoemde negatieve effect is dat men minder vaak reist of op bezoek gaat (20,5%). Iets minder dan tien procent (9,5%) noemt het feit dat men bewust na moet denken over de inzet van het budget een negatief effect van het nieuwe Valys-systeem. Iets minder dan zes procent geeft aan minder sociale contacten te hebben als gevolg van het nieuwe systeem. Meer dan dertien procent (13,4%) van de respondenten gaf op de vraag een ander antwoord. Bij nadere analyse blijkt dat het hier voornamelijk om een beoordeling van de tevredenheid met de praktische uitvoering gaat en niet zozeer om een effect van het systeem. Punten die in dit geval met name genoemd zijn, zijn de onvrede met de uitvoering van Valys in het algemeen en de onvrede met het kilometerbudget.

De limitering van het aantal kilometers die zowel geldt bij een standaard en een hoog pkb is wellicht een verklaring voor de gevonden negatieve effecten. Met TraXX kon immers gereisd worden zoveel men maar wilde. Het is dus ook niet verwonderlijk dat het nadenken over hoe je je kilometers inzet als lastig wordt ervaren door de pashouders. Het feit dat minder sociale contacten en minder vaak op bezoek gaan bij zowel de negatieve effecten als de positieve effecten wordt genoemd, lijkt op het eerste gezicht tegenstrijdig. De meest voor de hand liggende verklaring is dat pashouders blij zijn dat ze kunnen reizen, maar dat ze hinder ondervinden van de limitering van het aantal kilometers. Dit laatste komt ook naar voren uit de interviews met de sleutelfiguren.

Sporters
De meeste mensen (19 van de 33 sporters) zien geen positief effect van Valys wanneer daarnaar gevraagd wordt. Het meest genoemde negatieve effect is dat men minder vaak op reis of op bezoek gaat en dat men bewust moet nadenken over de inzet van het kilometerbudget.

Sleutelfiguren
Als negatief effect van Valys werd door de uitvoerenden van Valys alleen (de limitering van) het aantal kilometers genoemd. Aan de telefoon, in de taxi of tijdens het indicatiegesprek horen ze vaak persoonlijke situaties van mensen en op basis hiervan menen zij dat bepaalde

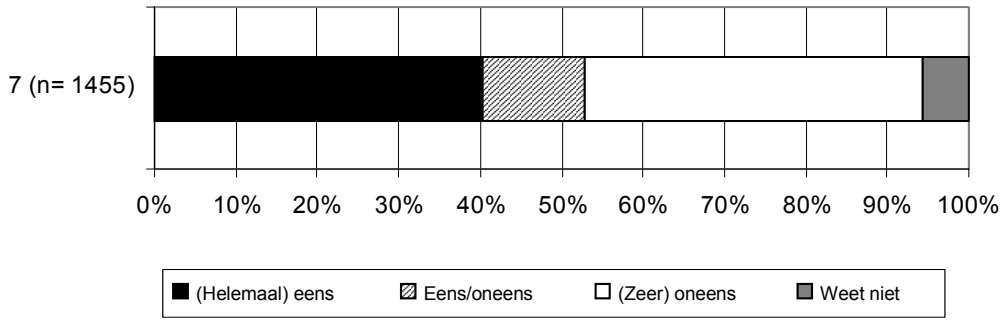
groepen mensen onbedoeld benadeeld worden door de limitering van de taxikilometerbudgetten.

D.4 Stellingen over de pkb-systematiek

Aan 1488 respondenten zijn stellingen over het Valys-systeem voorgelegd. De gewogen antwoorden geven een totaalbeeld van de Valys-pashouders.[12] Sommige stellingen zijn alleen door mensen met een standaard kilometerbudget beantwoord.

Stelling 'Ik vind het terecht dat mensen met een beperking zo veel mogelijk gebruikmaken van het openbaar vervoer'

Het uitgangspunt van het Valys-systeem is dat zo veel mogelijk met het openbaar vervoer gereisd wordt door mensen die dit kunnen. Om dit te kunnen beoordelen, is een indicatietraject ingesteld. Het taxivervoer van Valys dient voor deze groep mensen primair ter ondersteuning van het gebruik van het openbaar vervoer en met name voor het voor- en natransport. Wat vinden de pashouders van dit uitgangspunt? Aan zowel mensen met een hoog als mensen met een standaard pkb is de volgende stelling voorgelegd: 'Ik vind het terecht dat mensen met een beperking zo veel mogelijk gebruikmaken van het openbaar vervoer'.



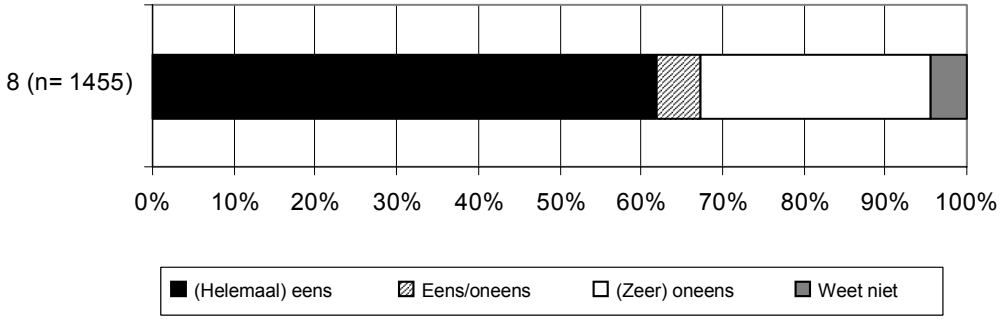
De meningen over deze stelling zijn verdeeld. Ongeveer evenveel pashouders zijn het hier namelijk (helemaal) mee eens als (zeer) mee oneens. Wij denken dat dit komt vanwege de formulering van de stelling: een deel van de respondenten - wellicht zij die zichzelf te beperkt achten om met het openbaar vervoer te reizen - zou de stelling opgevat kunnen hebben als reizen met het openbaar vervoer 'ongeacht de beperking', in plaats van reizen met het openbaar vervoer als de beperking dat toelaat. Zo zijn bijvoorbeeld pashouders met een hoog pkb het minder vaak (helemaal) eens met deze stelling dan mensen met een standaard pkb.

[12] Om over de uitkomsten van de totale groep uitspraken te doen die generaliseerbaar zijn naar alle Valys-pashouders, zijn de uitkomsten gewogen naar de landelijke verdeling tussen de factoren waarop in dit onderzoek gestratificeerd is (zie bijlage 2 voor meer informatie over de gehanteerde wegingsmethode).

Verder zijn er verschillen gevonden voor de subgroepen op basis van kilometerbudget, gereisd, gehandicaptenparkeerkaart, en TraXX-pas (zie tabel 7a, bijlage 8). Sporters laten een iets ander beeld zien. Vijftien respondenten (45%) zijn het (helemaal) eens, negen respondenten (27%) is het eens noch oneens en acht respondenten (24%) is het (zeer) oneens met deze stelling (zie tabel 7b, bijlage 8)

Stelling 'Het is terecht dat mensen met een beperking die met het openbaar vervoer kunnen reizen een lager kilometerbudget krijgen.'

Deze stelling is beantwoord door zowel pashouders met een hoog als een standaard pkb.



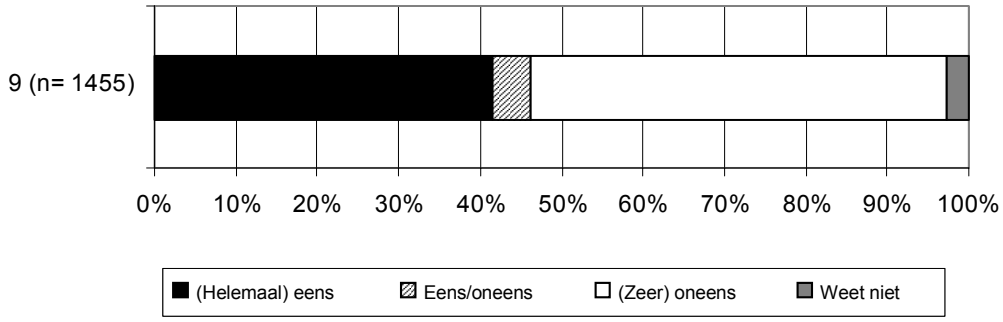
Deze stelling ligt in principe in het verlengde van bovengenoemde stelling, maar is echter op een andere manier beantwoord. Van de totale groep respondenten geeft 61 procent aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling. 28 procent geeft aan het (zeer) oneens te zijn met de stelling. Er zijn verschillen gevonden voor de subgroepen op basis van kilometerbudget, leeftijd, gereisd en TraXX-pas (zie tabel 8a, bijlage 8). Sporters denken hier anders over. Van hen zijn vijftien respondenten (45%) het (helemaal) eens, twee respondenten (6%) het eens noch oneens en vijftien respondenten (45%) zijn het (zeer) oneens (zie tabel 8b, bijlage 8).

Jongeren zijn het vaker oneens met de stelling. Een mogelijke verklaring is dat zij meer kilometers reizen dan ouderen, waardoor zij de budgettering van het aantal kilometers eerder als een beperkte factor opmerken. Uit het bestand van Valys blijkt namelijk dat zij gemiddeld vaker reizen (gemiddeld aantal ritten is 5,18) dan pashouders boven de 18 jaar (het gemiddelde aantal ritten is 3,67). Tegelijkertijd zijn zij evenwel minder vaak afhankelijk van Valys voor hun vervoer buiten de regio (zie B.2.4), maar dit heeft klaarblijkelijk minder effect op de beoordeling van de stelling dan het feit dat ze vaker reizen.

Een vergelijking tussen de stellingen '*Ik vind het terecht dat mensen met een beperking zo veel mogelijk gebruikmaken van het openbaar vervoer.*' en '*Het is terecht dat mensen met een beperking die met het openbaar vervoer kunnen reizen een lager kilometerbudget krijgen'* geeft ondanks het feit dat de stellingen in elkaars verlengde liggen een diffuus beeld.

Wij menen dat dit komt door de formulering van eerstgenoemde stelling. Hierin is namelijk niet aangegeven dat het gaat om mensen met een beperking die met het openbaar vervoer *kunnen* reizen. Het lijkt waarschijnlijk dat het uitgangspunt dat mensen *die dat kunnen* zo veel mogelijk met het openbaar vervoer reizen wel door een substantieel deel van de pashouders wordt gedeeld.

Stelling 'Ik vind het redelijk dat er een maximum zit aan het aantal taxikilometers.'
Deze stelling is door pashouders met zowel een hoog als standaard pkb beantwoord.

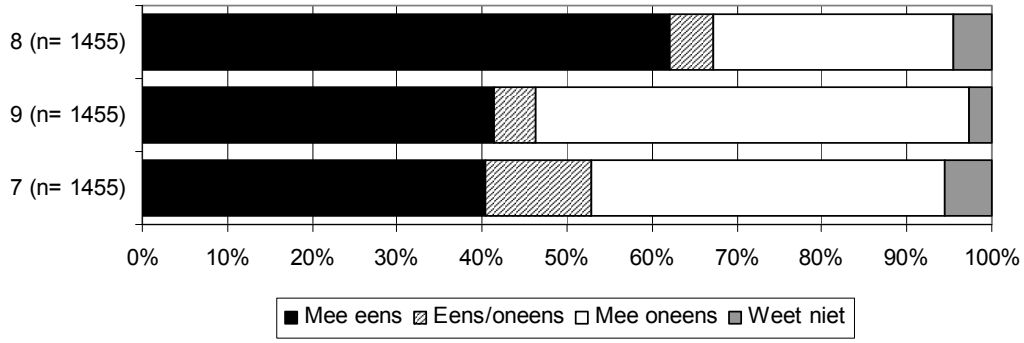


Van de pashouders geeft 41 procent aan het maximaliseren van de taxikilometers redelijk te vinden. De helft (51%) echter is het (zeer) oneens met de stelling en geeft hiermee aan maximalisering niet als redelijk te zien. Daarnaast is 5 procent het niet eens en niet oneens en 2 procent weet het niet. Bij de interpretatie hiervan moet rekening worden gehouden met de huidige vastgestelde maxima aan kilometers. Eerder is al beschreven dat het merendeel van de pashouders (hoog pkb 66%, standaard pkb 70%) het budget namelijk niet voldoende vindt. Er zijn verschillen gevonden voor de subgroepen op basis van kilometerbudget, gehandicaptenparkeerkaart, gereisd, TraXX-pas en regio (zie tabel 9a, bijlage 8). Driekwart van de sporters is het (zeer) oneens met deze stelling (zie tabel 9b, bijlage 8)

De helft van de pashouders vindt het niet redelijk dat er een maximum aan het aantal taxikilometers is gesteld. Met name pashouders met een hoog pkb en pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart hebben hier moeite mee. Eerder is vastgesteld dat bijna alle pashouders met een hoog pkb volledig afhankelijk zijn van Valys voor het maken van bovenregionale reizen. Een maximum aantal kilometers vormt voor hen daarom een groter dilemma dan voor pashouders die meer vervoersalternatieven hebben, waaronder het openbaar vervoer.

Stellingen pkb-systematiek
Het Valys-systeem kent de volgende kenmerken. Mensen die dit kunnen, reizen zo veel mogelijk met het openbaar vervoer. Zij hebben een lager kilometerbudget dan mensen die niet met het openbaar vervoer kunnen reizen. En er zit een maximum aan het aantal kilometers.

Onderstaande figuur geeft een overzicht van de beantwoording van de stellingen over het Valys-systeem.



Nr.	Stelling
8	Het is terecht dat mensen met een beperking die met het openbaar vervoer kunnen reizen een lager kilometerbudget krijgen.
9	Ik vind het redelijk dat er een maximum zit aan het aantal taxikilometers.
7	Ik vind het terecht dat mensen met een beperking zo veel mogelijk gebruikmaken van het openbaar vervoer.

De meningen zijn het meest verdeeld over het feit dat mensen met een beperking zo veel mogelijk gebruik zouden moeten maken van het openbaar vervoer (stelling 7). Meer pashouders kunnen zich vinden in de gedachte dat mensen die met het openbaar vervoer kunnen reizen een lager budget krijgen (stelling 8). Ondanks het feit dat de stellingen in elkaars verlengde liggen, geeft een vergelijking tussen de stellingen een diffuus beeld. Wij denken dat dit komt vanwege de formulering van stelling 7. Hierin is namelijk niet aangegeven dat het gaat om mensen met een beperking die met het openbaar vervoer *kunnen* reizen. Het lijkt waarschijnlijk dat het uitgangspunt dat mensen *die dat kunnen* zo veel mogelijk met het openbaar vervoer reizen wel door een substantieel deel van de pashouders wordt gedeeld.

Men lijkt moeite te hebben met het feit dat er een maximum is gesteld aan het aantal taxikilometers. Het principe van het stellen van een maximum kan echter niet volledig los worden gezien van de huidige maxima die gesteld zijn aan de taxikilometers. Het merendeel van de pashouders vindt hun kilometerbudget namelijk niet voldoende.

Pashouders met een standaard pkb zijn het vaker eens met de kenmerken van het Valys-systeem dan pashouders met een hoog pkb. Dat er veel veranderd is voor de (potentiële) reizigers van het bovenregionaal vervoer wordt zichtbaar in de verschillen tussen pashouders die voorheen met TraXX reisden en pashouders die geen TraXX-pas hadden. De eerste groep is het vaker oneens met de kenmerken van het systeem.

D.5 Samenvatting en conclusies

Onderzocht is de werking en effecten van Valys. Met de introductie van Valys is veel veranderd voor de reizigers van bovenregionaal vervoer. Hoe denken de pashouders over de keuzes die zijn gemaakt en hoe gaan zij om met de kilometers uit hun budget? Welke keuzes maken zij? Reizen zij vaker, minder of anders en sparen zij hun kilometers op? Vinden zij hun budget voldoende en wat zijn de consequenties als zij hun aantal kilometers uit hun budget verbruikt hebben?

Hoogte van de kilometerbudgetten
Van de 295 respondenten die wel eens gebruik hebben gemaakt van Valys (67 hoog pkb, 228 standaard pkb) vindt ongeveer 70 procent het budget niet voldoende. Zij geven daarvoor als redenen dat zij relatief grote afstanden reizen en geregeld reizen. Van deze groep, die heeft aangegeven het budget niet voldoende te vinden, denkt 73 procent van de pashouders met een hoog pkb aan een kilometerbudget van meer dan 1200 kilometer wél voldoende te hebben. Ongeveer tweederde van de pashouders met een standaard pkb denkt daarbij aan een budget tussen de 350 en 1200 kilometer. Ook de sporter noemen de relatief grote afstanden en geregeld reizen het meest als redenen waarom het budget onvoldoende is. De helft van de sporters geeft aan meer dan 1500 kilometer nodig te hebben.

Reisgedrag en financiële consequenties
De meeste respondenten die het budget niet voldoende vinden, reizen daarom minder (hoog pkb 73%, standaard pkb 82%). Wanneer respondenten op een andere manier reizen omdat zij hun budget niet voldoende vinden, worden zij voornamelijk gebracht door familie, vrienden of buren. Slechts een enkele respondent reist met het openbaar vervoer.
Vijf van de tien respondenten met een hoog pkb die op een andere manier reizen omdat zij het budget niet voldoende vinden, ervaren de extra reiskosten (buiten de kosten van Valys), als een probleem. Zij noemen alle vijf financiële problemen. Van de pashouders met een standaard pkb, die het budget niet voldoende vinden of door hun budget heen zijn, ervaart 77 procent financiële problemen als gevolg van extra reiskosten, buiten de kosten van Valys. Hiermee wordt eveneens een antwoord gegeven op vraag A van de vaste commissie Volksgezondheid, Welzijn en Sport (1 juli 2004, VWS/04/54/ES).

Opsparen van taxikilometers
Aan 1487 Valys-pashouders is gevraagd of zij bewust hun kilometerbudget opsparen, zodat zij aan het einde van het jaar nog kilometers overhouden om te reizen. Iets meer dan 40 procent van de respondenten spaart bewust hun kilometerbudget op. De meerderheid (53 %) doet dit niet en zeven procent weet geen antwoord op deze vraag. Pashouders met een hoog pkb en pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart sparen vaker hun kilometers op.

Positieve en negatieve effecten

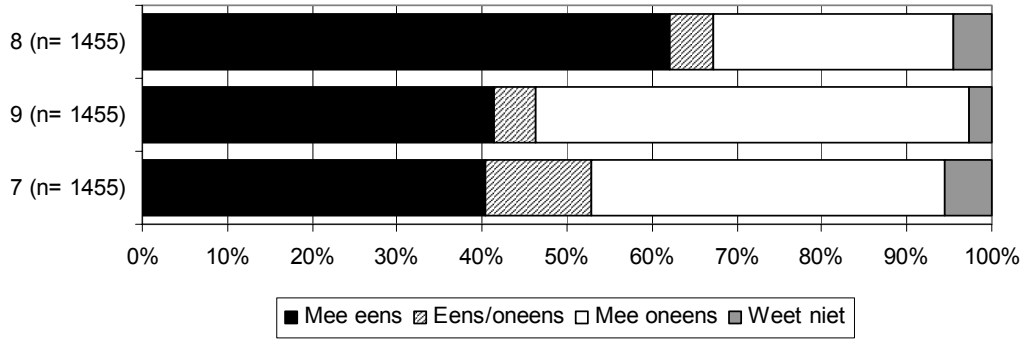
Aan 1455 respondenten is ook gevraagd wat voor hen een positief en een negatief effect is van het nieuwe Valys-systeem. Na het eerste half jaar Valys vinden de pashouders het moeilijk om deze vraag te beantwoorden. Niet in de laatste plaats omdat een groot deel van de pashouders (nog) geen gebruik heeft gemaakt van Valys. Eenderde (33,4%) van de pashouders weet namelijk geen antwoord op de vraag een positief effect te noemen. En een kwart weet geen antwoord op de vraag een negatief effect te noemen. Verder geeft eenderde van de pashouders (40,6%) aan geen positief effect te zien en een kwart (24,7%) geen negatief effect.

Meest genoemde positieve effect is dat men vaker reist of op bezoek gaat (5,5%). Men reist hierbij evenwel niet met het openbaar vervoer. Even vaak is de mogelijkheid tot reizen genoemd (5,5%). Daarna is het meest genoemde positieve effect dat men meer sociale contacten heeft (3,2%). Meest genoemde negatieve effect is dat men minder vaak reist of op bezoek gaat (20,5%). Iets minder dan tien procent (9,5%) noemt het feit dat men bewust na moet denken over de inzet van het budget, een negatief effect van het nieuwe Valys-systeem. Iets minder dan zes procent geeft aan minder sociale contacten te hebben als gevolg van het nieuwe systeem. Sporters noemen dezelfde positieve en negatieve effecten als de overige pashouders.

Als negatief effect van Valys werd door de uitvoerenden van Valys alleen (de limitering van) het aantal kilometers genoemd. Aan de telefoon, in de taxi of tijdens het indicatiegesprek horen ze vaak persoonlijke situaties van mensen en op basis hiervan menen zij dat bepaalde groepen mensen onbedoeld benadeeld worden door de limitering van de taxikilometerbudgetten. Aan pashouders die wel eens gereisd hadden en voorheen over een TraXX-pas beschikten, is gevraagd of zij meer regionaal zijn gaan reizen sinds Valys. Uit de gegevens blijkt dat dit niet het geval is. 15 procent van de pashouders met een hoog pkb geeft aan meer regionaal te reizen. Dit geldt ook voor 14 procent van de pashouders met een standaard pkb en voor 8 procent van de sporters. Hiermee wordt eveneens een antwoord gegeven op vraag A van de vaste commissie Volksgezondheid, Welzijn en Sport (1 juli 2004, VWS/04/54/ES).

Stellingen over de pkb-systematiek

Aan 1488 pashouders is in de vorm van stellingen gevraagd naar hun mening over de kenmerken van het Valys-systeem.



Nr.	Stelling
8	Het is terecht dat mensen met een beperking die met het openbaar vervoer kunnen reizen een lager kilometerbudget krijgen.
9	Ik vind het redelijk dat er een maximum zit aan het aantal taxikilometers.
7	Ik vind het terecht dat mensen met een beperking zo veel mogelijk gebruik maken van het openbaar vervoer.

De meningen zijn het meest verdeeld over het feit dat mensen met een beperking, zo veel mogelijk gebruik zouden moeten maken van het openbaar vervoer (stelling 7). Meer pashouders kunnen zich vinden in de gedachte dat mensen die met het openbaar vervoer kunnen reizen een lager budget krijgen (stelling 8). Ondanks het feit dat de stellingen in elkaars verlengde liggen, geeft een vergelijking tussen de stellingen een diffuus beeld. Wij denken dat dit komt vanwege de formulering van stelling 7. Hierin is namelijk niet aangegeven dat het gaat om mensen met een beperking die met het openbaar vervoer *kunnen* reizen. Het lijkt waarschijnlijk dat het uitgangspunt dat mensen *die dat kunnen* zo veel mogelijk met het openbaar vervoer reizen wel door een substantieel deel van de pashouders wordt gedeeld.

Men heeft moeite met het feit dat er een maximum is gesteld aan het aantal taxikilometers. De helft van de pashouders (51%) is het namelijk (zeer) oneens met de stelling. Het principe van het stellen van een maximum kan echter niet volledig los worden gezien van de huidige maxima die gesteld zijn aan de taxikilometers. Het merendeel van de pashouders vindt hun kilometerbudget namelijk niet voldoende.

Conclusies

De pashouders hebben met name moeite met de limitering van het aantal taxikilometers. Zij vinden het budget niet voldoende of zijn het niet eens met het feit dat er een maximum is gesteld aan het aantal taxikilometers. Vanwege de budgettering reist een groot deel van de pashouders minder, deels omdat zij bewust taxikilometers sparen. Minder pashouders maken gebruik van vervoersalternatieven wanneer zij het budget onvoldoende vinden.

DEEL E IS VALYS ADEQUAAT?

E.1 Inleiding

Vinden de Valys-pashouders Valys geschikt voor hun persoonlijke situatie en bevelen zij Valys aan bij anderen? Deze vragen zijn door 1488 respondenten beantwoord. Onderstaande tabel geeft een overzicht naar subgroep. De gewogen antwoorden geven een totaalbeeld van de Valys-pashouders.[13]

Tabel 5.12 Aantal respondenten is Valys adequaat

Subgroep	Respons (absoluut)
Hoog pkb	74
Standaard pkb onder de 18 jaar	106
Standaard pkb met parkeerkaart (boven de 18)	432
Standaard pkb boven de 18 zonder parkeerkaart	843
Sporters	33
Totaal	1.488

E.2 Geschiktheid Valys voor persoonlijke situatie

Aan de respondenten is gevraagd in welke mate het Valys-systeem geschikt is voor hun persoonlijke situatie.Geconcludeerd kan worden dat een groot deel van de pashouders een positief oordeel heeft. Bijna tweederde (61,4%) van de respondenten geeft aan dat het Valys-systeem (helemaal) geschikt is voor hun persoonlijke situatie. Zeventien procent vindt het deels wel en deels niet geschikt, terwijl tien procent van de respondenten het Valys-systeem niet geschikt vindt (11% weet geen antwoord op de vraag, zie ook tabel 5.12).
Jongeren (mensen onder de achttien jaar) achten het Valys-systeem even geschikt voor hun persoonlijke situatie als mensen boven de achttien jaar.
Dit geldt ook voor mensen met een hoog persoonlijk kilometerbudget aan de ene kant en mensen met een standaard kilometerbudget aan de andere kant.
Wel werden er significante verschillen gevonden tussen groepen wat betreft het gebruik (actief/niet actief), de regio waarin men woont (binnen randstad/buiten randstad), het al dan niet bezitten van een TraXX-pas (reeds vóór de Valys-pas) en het al dan niet hebben van een gehandicaptenparkeerkaart. In tabel 5.13 staan per subgroep de verschillende percentages weergegeven.

[13] Om over de uitkomsten van de totale groep uitspraken te doen die generaliseerbaar zijn naar alle Valys-pashouders, zijn de uitkomsten gewogen naar de landelijke verdeling tussen de factoren waarop in dit onderzoek gestratificeerd is (zie bijlage 2 voor meer informatie over de gehanteerde wegingsmethode).

Tabel 5.13 Geschiktheid Valys-systeem voor persoonlijke situatie

n=1455	**Tot.**	Reist wel	Reist niet	Randst.	Niet Randst.	Voorh. TraXX	Voorh. geen TraXX	Wel gpk	Geen gpk
Geschikt	**61%**	69%	56%	63%	58%	56%	72%	55%	63%
Deels geschikt	**17%**	17%	18%	15%	20%	19%	15%	22%	17%
Niet geschikt	**10%**	11%	10%	9%	12%	14%	1%	17%	9%
Weet niet/ g.a.	**11%**	3%	17%	12%	10%	10%	12%	7%	11%

Uit tabel 5.13 blijkt dat mensen die wel eens met Valys hebben gereisd, Valys meer geschikt vinden voor hun persoonlijke situatie (69%) dan mensen die nog niet met Valys hebben gereisd (56%). Dit verschil kan mogelijk verklaard worden door het feit dat juist omdat de niet-actieve pashouders er nog geen gebruik van hebben gemaakt, zij ook moeilijker kunnen vaststellen of het voor hen geschikt is. Dit wordt ook enigszins bevestigd door het relatief hoge percentage niet-actieve pashouders dat de vraag niet heeft kunnen beantwoorden (17%).
Verder blijkt dat mensen die binnen de randstad wonen Valys meer geschikt vinden (63%) dan mensen die buiten de randstad wonen (58%). Wij hebben geen passende verklaring gevonden voor deze verschillen. Ook pashouders zonder gehandicaptenparkeerkaart (63%) vinden Valys vaker geschikt dan pashouders met gpk (55%).
Ten slotte blijkt uit tabel 5.13 dat mensen die vóór Valys een TraXX-pas hadden, Valys minder geschikt vinden (56%) dan mensen die geen TraXX-pas hadden (72%). Gezien het onderscheid tussen het TraXX-systeem met de ongelimiteerde taxikilometers en het Valyssysteem met een tweetal kilometerbudgetten, is deze bevinding niet verwonderlijk.

E.3 Wordt Valys aan anderen aanbevolen?

Aan het einde van de vragenlijst is aan alle respondenten gevraagd of zij Valys aanbevelen bij anderen. Bijna tweederde (62%) van de respondenten geeft aan dat zij Valys aanbevelen bij anderen en iets minder dan eenderde (32%) geeft aan dit niet te doen. Zeven procent van de respondenten weet geen antwoord op de vraag.

Tussen een aantal groepen pashouders is er verschillend op de vraag geantwoord. Tabel 5.14 laat zien hoe deze verschillende subgroepen de vraag hebben beantwoord.

Tabel 5.14 Percentage pashouders dat Valys aanbeveelt bij anderen per subgroep

n=1455	**Tot.**	H. pkb	St. pkb	Wel gpk	Geen gpk	Reist wel	Reist niet	Voorh. TraXX	Voorh. geen TraXX
Beveelt aan	**62%**	76%	62%	48%	64%	67%	58%	57%	74%
Beveelt niet aan	**32%**	24%	32%	44%	30%	31%	32%	37%	17%
Weet niet/g.a.	**7%**	0%	7%	8%	7%	3%	10%	6%	9%

Uit de tabel blijkt dat mensen met een hoog kilometerbudget Valys vaker bij anderen aanbevelen (76%) dan mensen met een standaard kilometerbudget (62%). Dit geldt ook voor actieve pashouders (67 %) ten opzichte van niet-actieve pashouders (58%). Ten slotte blijkt uit de tabel dat mensen die in het verleden een TraXX-pas hebben gehad Valys minder vaak aanbevelen bij anderen (57%) dan mensen die geen TraXX-pas hebben gehad (74%).
Deze bevindingen liggen in lijn met de voorgaande conclusies. Pashouders met een hoog pkb hebben minder alternatieven om te reizen. De actieve pashouders hebben ervaring met het systeem en kunnen vanuit dit oogpunt een goede aanbeveling doen. Voor de TraXX-pashouders van weleer is het Valys-systeem een feitelijke achteruitgang van het aantal beschikbare kilometers en vanuit dat oogpunt is het niet verwonderlijk dat zij Valys minder vaak aanbevelen dan mensen die geen TraXX-pas hadden. Overeind blijft staan dat bijna tweederde van de Valys-pashouders Valys aanbeveelt, en dat is een positief gegeven.

Sporters aanbeveling Valys
Aan de sporters is ten slotte gevraagd of zij Valys aanbevelen bij anderen. Van de sporters geven 17 personen (52%) aan dat ze Valys aanbevelen bij anderen. Zestien personen (48%) doen dit niet.

E.4 Samenvatting en conclusies

Een groot deel van de 1488 pashouders (61,4%) geeft aan dat het Valys-systeem (helemaal) geschikt is voor hun persoonlijke situatie. En eveneens een groot deel van de pashouders beveelt Valys aan bij anderen.
Pashouders met een hoog pkb vinden het even geschikt als pashouders met een standaard pkb maar bevelen Valys vaker aan dan pashouders met een standaard pkb. Dit laatste heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat zij ook vaker volledig afhankelijk zijn van Valys.

Pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart daarentegen, vinden Valys minder vaak geschikt en bevelen Valys minder vaak aan dan pashouders zonder gehandicaptenparkeerkaart. Net als de overige pashouders vinden zij het aantal taxikilometers niet voldoende. Bij hen moet evenwel rekening worden gehouden met het feit dat zij geen aanspraak kunnen maken

op een hoog pkb. Verder geldt voor deze groep pashouders dat zij vaker beschikking hebben over een auto.

Conclusie
Valys is voor een substantieel deel van de pashouders adequaat. Een groot deel van de pashouders vindt Valys namelijk geschikt voor de persoonlijke situatie én driekwart van de pashouders beveelt Valys aan bij anderen. Hoe het systeem in de praktijk uitpakt voor de verschillende groepen, wordt in hoofdstuk 7 besproken.

II Conclusies werking en effecten van het Valys-systeem

Gebruik Valys en reizen in combinatie met het openbaar vervoer
Valys-pashouders met een standaard pkb reizen voornamelijk met de Valys-taxi (92%) en maken nog relatief weinig gebruik maken van de mogelijkheden die het OV biedt. Zij gebruiken Valys met name voor het bezoeken van familie of vrienden.

De groep pashouders die wel met het OV reist is (nog) zeer klein (8%). Van deze 8 procent geeft 65 procent aan na de invoering van Valys gebruik te maken van het openbaar vervoer, omdat zij geen vervoersalternatieven hebben.

Meest genoemde reden om niet met het openbaar vervoer te reizen, is dat zij niet met de trein kunnen reizen vanwege hun gezondheid of beperkingen (82%). Hierin ligt een tegenstelling met de cijfers van de indicatiestelling. Uit de indicatiestelling voor het hoge pkb blijkt juist dat een groot deel van de mensen vanwege medische/ergonomische redenen wel gebruik kunnen maken van de trein.

Geconcludeerd kan worden dat, na het eerste half jaar Valys, een groot deel van de pashouders voor bovenregionale reizen afhankelijk is van Valys. Er lijkt geen impuls uit te gaan van Valys om met het OV te reizen. In de mate waarin men zich (niet) gestimuleerd voelt, zien we wel verschillen tussen de subgroepen. Het lijkt erop dat facilitering in de vorm van assistentieverlening op alle stations of het meenemen van een gratis begeleider, vooralsnog de pashouders niet meer zal stimuleren. Ook hier valt op dat de mening van de respondenten een ander beeld laat zien dan de grote stijging bij de assistentieverlening die uitgevoerd wordt door de NS.

Bovenregionaal reizen
Verder kan geconcludeerd worden dat Valys aansluit bij de behoefte om bovenregionaal te reizen en dat het onderhouden van sociale contacten door Valys bewerkstelligd wordt. Dit

laatste is een aspect van maatschappelijke participatie. Bij deze conclusies moet echter worden opgemerkt dat de pashouders met een hoog pkb, die volledig afhankelijk zijn van Valys voor het maken van bovenregionale reizen, wellicht niet voldoende hebben aan het aantal toegekende kilometers en daarom in mindere mate (45%) door middel van Valys hun sociale contacten kunnen onderhouden dan pashouders met een standaard pkb (60%). Hoog pkb-ers zijn niet alleen afhankelijk van Valys, omdat ze alleen met de taxi en dus niet met het OV kunnen reizen, maar er is ook sprake van het feit dat bijna alle pashouders met een hoog pkb (95%) hebben aangegeven alleen met Valys te kunnen reizen voor bovenregionale reizen. Hieruit blijkt dat de indicatiestelling goed werkt en in ieder geval de goede groep eruit haalt. Echter, de indicatiestelling geeft tegelijkertijd ook de grote afhankelijkheid aan. 78 procent van de pashouders met een standaard pkb geeft aan alleen met Valys te kunnen reizen voor bovenregionale reizen, omdat zij geen vervoersalternatieven hebben.

Niet-gebruik

Er zijn drie vormen van niet-gebruik: 1) niet-gebruik door Valys-pashouders (52%) 2) uitstroom van Valys-pashouders (2%) en 3) mensen die wel gebruik maakten van TraXX, maar geen Valys-pas hebben aangevraagd.

Een aantal redenen van niet-gebruik zijn beïnvloedbaar. Bijvoorbeeld het opsparen van taxikilometers als niet-gebruik, het blokkeren van de pas omdat niet betaald is (of automatische incasso niet mogelijk is) en het niet-gebruik van de meereisregeling voor sporters. Door het verstrekken van meer specifieke informatie zouden deze vormen van niet-gebruik kunnen worden aangepakt.

Werking en effecten

De pashouders hebben met name moeite met de limitering van het aantal taxikilometers. Zij vinden het budget niet voldoende (70% van de pashouders), vinden het een negatief effect dat zij bewust moeten nadenken over de inzet van het budget (10%) of zijn het niet eens met het feit dat er een maximum is gesteld aan het aantal taxikilometers (51%). Wél kan 61 procent van de pashouders zich vinden in de gedachte dat mensen die met het openbaar vervoer kunnen reizen, een lager budget krijgen.

Pashouders vinden het budget niet voldoende omdat zij relatief grote afstanden reizen en omdat ze geregeld reizen. Het merendeel van de pashouders met een hoog pkb (73%) denkt aan een kilometerbudget van meer dan 1200 kilometer wél voldoende te hebben. Tweederde van de pashouders met een standaard pkb denkt daarbij aan een budget tussen de 350 en 1200 kilometer.

Vanwege de budgettering reist een groot deel van de pashouders minder (hoog pkb 73%, standaard pkb 82%), deels omdat zij bewust taxikilometers sparen. Veertig procent van de respondenten spaart bewust een deel van hun kilometerbudget op. Er zijn relatief weinig pas-

houders die gebruikmaken van vervoersalternatieven wanneer zij het budget onvoldoende vinden.
Meest genoemde positieve effecten zijn dat men vaker reist of op bezoek gaat (zij reizen daarbij evenwel niet met het openbaar vervoer) en dat de mogelijkheid tot reizen bestaat.

Tot slot kan geconcludeerd worden dat Valys voor een substantieel deel van de pashouders adequaat is. Een groot deel van de pashouders vindt Valys namelijk geschikt voor de persoonlijke situatie én driekwart van de pashouders beveelt Valys aan bij anderen. Hoe het systeem in de praktijk uitpakt voor de verschillende groepen, wordt in hoofdstuk 7 besproken.

6 HET VALYS-SYSTEEM VERSUS HET TRAXX-SYSTEEM

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zullen we de onderzoeksvragen beantwoorden die betrekking hebben op de vergelijking tussen het Valys-systeem en het oude TraXX-systeem. We presenteren de onderzoeksvragen wederom in grijze kaders. Allereerst zetten we de verschillen tussen beide systemen op een rijtje:

Schema 6.1 Overzicht verschillen TraXX Valys

TRAXX	VALYS
1. Regisseur van OV-ketens	1. Organiseert geen OV-ketens
2. Ongemaximeerd taxigebruik	2. Gemaximeerd taxigebruik middels pkb's
3. Dure tarieven bij omslachtige treinroutes	3. Gemiddeld OV-tarief altijd op basis van rechtstreeks via openbare weg
4. Wel OV-kortingen en gratis OV-begeleider (met kaart)	4. Géén OV-kortingen in taxi; gratis begeleider alleen voor hoog pkb en OV-begeleiderskaart
5. Géén inspraak gebruikers bij inkoop taxivervoer en communicatieplan	5. Inspraak gebruikers bij inkoop taxivervoer en communicatieplan
6. Géén inspraak gebruikers bij kwaliteitstoets materieel en personeel	6. Inspraak gebruikers bij kwaliteitstoets materieel en personeel
7. Na klachten geen consequenties voor vervoerders	7. Bonus/malusregeling op basis van klachten over op tijd, kwaliteit personeel en kwaliteit materieel
8. Geen hoger beroep mogelijk bij klachten	8. Onafhankelijke klachtencommissie als beroepsinstantie
9. Geen indicatie--> iedereen met de taxi	9. Op basis van indicatie vaststellen of iemand met trein kan reizen
10. Onbeheersbaar systeem	10. Beheersbaar systeem
11. Geen prikkel tot gebruik van OV	11. Prikkel tot gebruik van OV

6.2 Verschillen en overeenkomsten in gebruiksgegevens

49. Welke overeenkomsten en verschillen zijn er op basis van de gebruikersgegevens te trekken tussen TraXX en Valys?

De bevindingen in deze paragraaf zijn gebaseerd op de bestandsanalyse van TraXX en de bestandsanalyse van Valys. Valys wordt met TraXX vergeleken op de volgende kenmerken: leeftijd pashouders, regio, hulpmiddelen & begeleiding, gemiddeld aantal reizen per kwartaal, aantal kilometers per reis, reisfrequentie en gemiddeld aantal kilometers afgelegd. De analyse van Valys is uitgevoerd na het eerste half jaar van haar invoering op 1 april 2004. Om de vergelijkbaarheid van de gegevens te vergroten zijn de ritgegevens van TraXX over

de periode april tot oktober 2003 genomen. De pashouders-gegevens van TraXX hebben de peildatum 31 oktober 2003. Daarnaast zijn alleen de directe taxiritten van TraXX gebruikt. Voor zowel TraXX als Valys zijn de ritgegevens per kwartaal weergegeven. De tabellen 6.1 en 6.2 geven een samenvattend overzicht van de verschillende kenmerken van Valys- en TraXX-pashouders.

Tabel 6.1 Pashouderskenmerken TraXX versus Valys[1]

Kenmerk	TraXX peildatum 31-10-2003	Valys peildatum 14-10-2004
Aantal pashouders	53.256	39.383
Gereisd minimaal 1 keer	16.805 (31,6%) (1-4-2003 tot 1-10-2003)	19.033 (48%) (4-2004 t/m 10-2004)
Leeftijd	< 30 jaar: 5% 31-75 jaar: 50% > 76 jaar: 45%	< 30 jaar: 5% 31-75 jaar: 50% > 76 jaar: 45%
Regio % pashouders	Noord-Brabant: 18% Zuid-Holland: 31% Noord-Holland: 13% Overigen: 38%	Noord-Brabant: 15% Zuid-Holland: 35% Noord-Holland: 14% Overigen: 36 %
Regio meest / minst actieve pashouders*	Meest: NB/Gr/Dr/U Minst: Fr/ZH	Meest:U/Fl/Gld Minst: L/Gr/NB
Geslacht	30 % man, 70% vrouw	28% man, 72% vrouw
Rolstoel[2], Elektrische rolstoel & scootmobiel	49%	34,1%
Opvouwbare rolstoel	2%	17,5%
Rollator	14%	32,8%
Visuele handicap	9%	16%
Auditieve handicap	4%	13%
SOHO	0,4%	1,2%
In-en uitstapassistentie	68%	n.b.
Bewijs OV-begeleid.kaart/hoog pkb (V) versus gratis begeleiding (T)	13%	19%

*: aandeel actieve pashouders van totaal aantal pashouders per provincie.

[1] Samenstelling tabel 6.1:
-TraXX: Pashoudersbestand TraXX (peildatum 31-10-2003) + ritinformatie (1-4-2003 tot 1-10-2003).
- Valys: Pashoudersbestand + ritinformatie Valys (peildatum 14-10-2004)).

[2] Eén pashouder kan meerdere kenmerken hebben (bijvoorbeeld visuele handicap en SOHO).

Tabel 6.2 (Reis)kenmerken TraXX versus Valys[3]

Kenmerk	TraXX totaal	TraXX (enkele reizen t/m 5 zones)	TraXX (enkele reizen vanaf 5 zones	Valys (6,5 maanden)
Gemiddeld aantal enkele reizen per kwartaal	65953,5	9258,5	56.695	33.266
Gemiddeld aantal enkele reizen per actieve pashouder (minimaal één keer gereisd)	7,8	1,1	6,7	3,68
Gemiddeld aantal km per enkele reis	69,8 km	17,7 km	78,3 km	57,2 km
Gemiddeld aantal km gereisd per actieve pashouder (minimaal één keer gereisd)	547,9 km	19,6 km	528,3 km	211 km

Aantal pashouders en leeftijd

Het totaal aantal pashouders van Valys bedroeg (na een half jaar bestaan) op 14 oktober 2004 39.383. Hiervan reisden 19.033 (48%) Valys-pashouders minimaal één keer met het Valys-systeem. Het totaal aantal pashouders van het TraXX-systeem bedroeg in oktober 2003 53.256, waarvan 16.805 (31,6%) TraXX-pashouders minimaal één keer met het TraXX-systeem hadden gereisd in de periode april tot oktober 2003. Het percentage actieve reizigers bij Valys ligt hoger dan bij TraXX. Gevoegd bij een eerdere mededeling in hoofdstuk 5 dat er door pashouders wordt gespaard, wijst dat erop dat een groter deel van de pashouders actief de pas gebruikt.

Uit de tabel blijkt dat het aandeel ouderen en jongeren dat gebruik maakt(e) van TraXX en/of Valys, gelijk is binnen beide systemen. Precies de helft (50%) van de pashouders is tussen de 31 en 75 jaar, 45 procent van de pashouders is ouder dan 76 jaar en 5 procent is jonger dan 30 jaar.

Regio

Uit de bestandsanalyse van het TraXX-systeem blijkt dat 31 procent van alle pashouders afkomstig is uit Zuid-Holland, 18 procent uit Noord-Brabant en 13 procent uit Noord-Holland. Uit de bestandsanalyse van Valys blijkt dat 35 procent van alle pashouders afkomstig is uit Zuid-Holland, 15 procent uit Noord-Brabant en 14 procent uit Noord-Holland. In de overige provincies wonen beduidend minder pashouders (2-9%). Dit betekent dat de top 3 van provincies (waar de meeste pashouders wonen) gelijk is gebleven. Ook de verdeling is procentueel vrijwel gelijk gebleven.

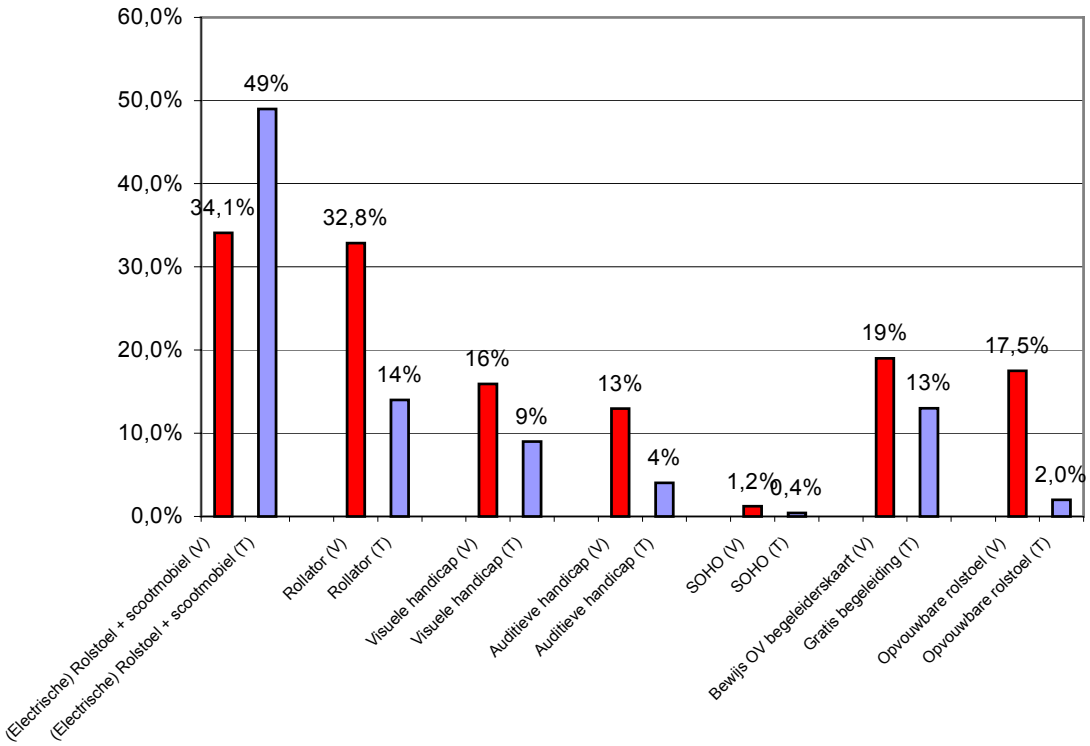
[3] Samenstelling tabel 6.2:
- TraXX: TraXX-pashouder gebruiksinformatie + managementinformatie TraXX over de periode: 1 april tot 1 oktober 2003.
- Valys: Pashoudersbestand + ritinformatie Valys van 1 april 2004 t/m 14 oktober 2004 (6,5 maanden).

Uit de bestandsanalyse van TraXX blijkt dat Noord-Brabant naar verhouding de meest actieve pashouders heeft (percentage actieve pashouders ten opzichte van het totaal aantal pashouders in een provincie). In de provincies Friesland en Zuid-Holland maakte een klein deel gebruik van TraXX. Voor Valys geldt dat naar verhouding de pashouders uit de provincies Utrecht, Flevoland en ook Gelderland het meest gereisd hebben. In Limburg, Groningen en Noord-Brabant wordt in verhouding het minst gebruik gemaakt van het Valys-systeem, terwijl Noord-Brabant wel op nummer 2 staat voor wat betreft het aantal inwoners met een Valys-pas.

Hulpmiddelen en begeleiding

Uit de vergelijking tussen Valys en TraXX blijkt dat er grote verschillen bestaan tussen de verhoudingen kenmerken van het TraXX-bestand en het Valys-bestand. Uit de tabel blijkt dat minder Valys-pashouders een (elektrische) rolstoel en/of een scootmobiel hebben. Voor de rollator geldt het omgekeerde. Er zijn meer Valys-pashouders die een rollator bezitten. De ongelijkheid tussen beide bestanden is waarschijnlijk veroorzaakt door verschillen in registraties van pashouder-indicaties.

Figuur 6.1 Hulpmiddelen en begeleiding



Bron: pashoudersbestand TraXX oktober 2003 & pashoudersbestand Valys oktober 2004

Reisfrequentie en aantal kilometers
TraXX-pashouders konden met het TraXX-systeem ook binnen de regio (tot en met vijf zones) reizen. In tabel 6.2 is, naast een totaalbeeld, onderscheid gemaakt voor reizen tot en met vijf zones en reizen boven de 5 zones.
Gemiddeld reisden TraXX-pashouders 6,7 keer met TraXX buiten de regio (meer dan 5 zones). Minder vaak werden reizen binnen de regio (tot en met vijf zones) gemaakt (gemiddeld 1,1 keer per pashouder).[4] Per reis (meer dan vijf zones) werd verder gemiddeld 78,3 kilometer afgelegd en in totaal werd per pashouder gemiddeld 528,3 kilometer afgelegd. Het gemiddeld aantal reizen (meer dan vijf zones) per kwartaal is bij TraXX 56.695.

Valys-pashouders reisden over een periode van 6,5 maanden gemiddeld 3,78 keer, met een gemiddelde ritlengte van 57,2 kilometer en in totaal gemiddeld 211 kilometer. Het gemiddeld aantal reizen per kwartaal met Valys is 33.266.

TraXX-pashouders reisden dus niet alleen vaker. Ook waren gemiddeld hun ritten langer en legden zij gemiddeld in totaal meer kilometers af dan de Valys-pashouders. De verklaring hiervoor kan gevonden worden in het gegeven dat pashouders die gebruik maakten van het TraXX-systeem een ongelimiteerd aantal kilometers konden reizen. De verschillen in frequentie tussen TraXX en Valys lijken erop te wijzen dat Valys- pashouders keuzes maken bij de inzet van hun gelimiteerde budget.
Overigens is de gemiddelde ritlengte bij Valys lager dan bij TraXX, maar wél verder dan de gemiddelde afstand tot een dichtstbijzijnd station. Hetgeen een aanwijzing is dat de Valys-pashouders het standaardbudget niet gebruiken waarvoor het is bedoeld: ritjes van en naar OV-halte of -station. Dit wordt eveneens in andere onderdelen van het onderzoek bevestigd. Men komt dus ook eerder tekort. Dat betekent dat te zien is dat de reisfrequentie aanmerkelijk daalt. Het is aannemelijk dat die frequentie toeneemt als pashouders met een standaard pkb het budget meer gebruiken waarvoor het bedoeld is: korter ritten van en naar het station.

6.3 Vergelijking klanttevredenheid TraXX en Valys

50. Welke overeenkomsten en verschillen zijn er op basis van de gegevens uit het klanttevredenheidsonderzoek te trekken tussen TraXX en Valys?

Om deze vraag te beantwoorden, maken we gebruik van twee bronnen. De eerste is het onderzoeksrapport 'Evaluatie TraXX' (Diepens en Okkema, 2001). Dit rapport is een evaluatie van het TraXX-systeem nadat het een jaar operationeel was.

[4] Opmerkelijk is dat de frequentie in het tweede kwartaal aanzienlijk is afgenomen.

De tweede bron die wij bij de beantwoording van deze vraag gebruiken, zijn de stellingen waarbij een uitsplitsing gemaakt kon worden naar Valys-pashouders die voorheen ook een TraXX-pas in hun bezit hadden en Valys-pashouders die dit niet hadden.

6.3.1 Klanttevredenheid

In deze paragraaf maken we een vergelijking tussen de klanttevredenheid zoals die gemeten is in juni 2000 over het TraXX-systeem en de klanttevredenheid zoals die voor onderhavig onderzoek gemeten is. De vergelijking zal alleen plaatsvinden op aspecten uit beide onderzoeken waarvoor dat mogelijk is.

Informatievoorziening
De algemene informatievoorziening van TraXX bestond uit een folder en de algemene reisvoorwaarden voor de TraXX-reiziger. Gevraagd naar de duidelijkheid en de volledigheid van de folder geeft 82 procent het oordeel voldoende of goed. 18 procent echter geeft een onvoldoende of slecht als beoordeling.

Ter informatie over het Valys-systeem heeft Transvision een folder ontwikkeld en verstuurd aan de mensen. Hierover zegt 86 procent van de mensen tevreden te zijn. Hetgeen een soortgelijke score betreft als bij TraXX. Daarnaast geeft 11 procent aan niet tevreden te zijn over de informatievoorziening, hetgeen een mildere beoordeling is dan de 18 procent die de informatievoorziening bij TraXX onvoldoende of slecht liet scoren.

Tevredenheid reiskostenoverzicht
De betaling bij TraXX verliep anders dan bij Valys. Bij TraXX had de pashouder de mogelijkheid om contant te betalen, of op rekening of via acceptgiro. Als de TraXX pashouder op rekening of via acceptgiro betaalde, ontving hij/zij een reiskostenoverzicht. 80 procent geeft aan dit reiskostenoverzicht voldoende tot goed te vinden.

Bij Valys worden alle ritten via de automatische incasso betaald. Pashouders die een rit hebben gemaakt, krijgen hiervan maandelijks een overzicht. Van de pashouders geeft 95 procent aan tevreden te zijn met het overzicht. Alhoewel het een vergelijking is tussen twee hoge percentages, zijn de Valys-pashouders toch aanzienlijk tevredener met het overzicht dan bij TraXX het geval was. Daarnaast geeft 79 procent aan tevens tevreden te zijn met de snelheid waarmee het overzicht wordt verstrekt.

Algemene dienstverlening
De gebruikers van TraXX is in juni 2000 tevens gevraagd naar de tevredenheid over de algemene dienstverlening. Dit had betrekking op de centralisten, de chauffeurs en de assistentieverlening. 90 procent van de ondervraagden geeft aan de dienstverlening voldoende of goed te vinden. Daarnaast is aan de gebruikers gevraagd aan welke diensten van TraXX de meeste waarde wordt gehecht. Men kon de verschillende diensten een cijfer geven van 1 tot 8. Hieruit kwam naar voren dat de gebruikers van TraXX de meeste waarde hechten aan de dienstverlening van de chauffeur.

In onderhavig Valys-onderzoek is niet met één vraag geïnformeerd naar de mening over de algemene dienstverlening binnen Valys. Dit is uitgevraagd naar verschillende onderdelen. Gesteld kan worden dat alle afzonderlijke aspecten goed tot zeer goed worden beoordeeld. De kwaliteit van de chauffeurs wordt over het algemeen beoordeeld met goed tot uitstekend. Bij de Valys-pashouders komt naar voren dat de stiptheid van de taxi als een belangrijk element wordt beschouwd.

Totaaloordeel
In de evaluatie van TraXX in juni 2000 is aan de pashouders gevraagd een cijfer te geven voor een totaaloordeel. Gemiddeld gaven de gebruikers een 7,1. Net iets meer dan de helft (53%) geeft een 7 of een 8. Desalniettemin geeft 17 procent van de gebruikers een onvoldoende (een 6 of lager).

In onderhavig onderzoek hebben wij de pashouders niet gevraagd een cijfer te geven. Wel is aan de pashouders de vraag voorgelegd of ze over het algemeen tevreden zijn over het Valyssysteem. Als je alleen naar de antwoorden kijkt van de pashouders die met Valys gereisd hebben, geeft 81 procent aan tevreden te zijn. Het is niet mogelijk de gegeven rapportcijfers en de beoordeling naar tevredenheid tegenover elkaar te zetten. Wel denken we te kunnen stellen dat Valys-pashouders in ieder geval niet ontevredener zijn dan de TraXX-gebruikers in 2000. Dit op zich is al een winst, omdat er bij TraXX geen beperkingen in kilometerbudget waren opgelegd en dit is een punt in het Valys-onderzoek dat als knelpunt naar boven komt.

Tevredenheid klachtenafhandeling
Uit de evaluatie van TraXX blijkt dat het merendeel van de afhandeling van de klachten gebeurde per telefoon (46%), gevolgd door een brief (37%) of beide (17%). In de enquête aan de gebruikers is gevraagd naar de tevredenheid over de afhandeling van de laatst ingediende klacht. 78 procent is van mening dat de klacht serieus is afgehandeld. 57 procent geeft aan tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht.

Bij Valys kunnen klachten zowel schriftelijk als telefonisch worden ingediend. We hebben de respondenten gevraagd naar hun tevredenheid over de klachtenafhandeling. Zestig procent beoordeelt de klachtenafhandeling als voldoende tot goed. Dit is vergelijkbaar met de beoordeling van de klachtenafhandeling bij TraXX.
De pashouders die telefonisch een klacht hebben ingediend, geven vaker het oordeel "goed" dan de pashouders die schriftelijk een klacht hebben ingediend.

6.3.2 Vergelijking op basis van de stellingen

De stellingen hebben wij aan een grote groep respondenten voorgelegd. Hierdoor is het mogelijk om de groep respondenten die voorheen een TraXX-pas hadden tegenover de respondentengroep te zetten die voorheen geen TraXX-pas hadden. Wij zullen in deze paragraaf de verschillen bespreken die uit deze analyse naar voren zijn gekomen.

Bij de stelling '*Als ik naar een plek buiten de regio wil dan kan ik alleen met Valys reizen*' geeft 81 procent van de pashouders die voorheen een TraXX-pas hadden aan het hier (helemaal) mee eens te zijn tegenover 71 procent van de Valys-pashouders die voorheen geen TraXX-pas hadden. De respondenten geven hiermee aan dat ze niet over een vervoersalternatief beschikken voor reizen buiten de regio. Voormalig TraXX-pashouders geven aan minder vaak een vervoersalternatief te hebben dan pashouders die niet met TraXX reisden. Dit kan verklaard worden uit het feit dat voormalig TraXX-pashouders langer gebruikmaken van een vervoerssysteem via de overheid waardoor zij afhankelijker zijn van Valys dan respondenten die tot april op andere manieren reisden.

Bij de stelling '*Als de NS-assistentie op alle stations wordt verleend, zal ik meer gebruik maken van Valys*' komt verschil tussen beide respondentengroepen naar voren bij de beoordeling (zeer) oneens. 55 procent van de pashouders die voorheen met TraXX reisden, geeft aan het (zeer) oneens te zijn met deze stellingen tegenover 44 procent van de (nieuwe) Valys-pashouders. Pashouders die voorheen met TraXX reisden, hadden niet te maken met een gemaximeerd kilometerbudget en er werd onder TraXX zeer veel alleen met de taxi gereisd. De score bij deze stelling moet waarschijnlijk gezien worden in het licht dat men nog niet gewend is aan het idee om ook met de trein te kunnen reizen indien de mogelijkheden dat toelaten. Een verandering in het reizen met het OV is voor hen dus geen reden om vaker van Valys gebruik te gaan maken. Dit beeld zien we terug bij de stelling '*Door Valys word ik gestimuleerd vaker met de trein te gaan*'. Twintig procent van de pashouders die voorheen met TraXX reisden, geeft aan het hier zeer oneens mee te zijn. Van de respondenten die geen TraXX-pas hadden, geeft 7 procent dit aan. Het maximaliseren van de taxikilometers is in beginsel een beleidskeuze geweest om het gebruik van het openbaar vervoer te stimuleren.

Dat pashouders aangeven zich niet gestimuleerd te voelen, geeft ons inziens aan dat zij zich (nog) niet in staat achten met het OV te reizen. Dit kan komen door onwennigheid hiermee. Het gebruik van Valys in combinatie met het OV in de toekomst zal dit moeten uitwijzen.

Grote verschillen tussen beide respondentengroepen komen naar voren bij de stelling '*Door Valys kan ik mijn sociale contacten (familie, vrienden, sport) onderhouden*'. Van de pashouders die voorheen een TraXX-pas hadden, geeft 50 procent aan het hier (helemaal) mee eens te zijn en 41 procent geeft aan het hier (zeer) oneens mee te zijn. Hiertegenover staat dat 83 procent van de Valys-pashouders die voorheen geen TraXX-pas hadden het hier (helemaal) mee eens is en 13 procent aangeeft het hier (zeer) oneens mee te zijn. Onder het TraXX-systeem konden de pashouders onbeperkt reizen. Zij zien zich hierin waarschijnlijk een beperking opgelegd door het nieuwe Valys-systeem. Pashouders die voorheen geen gebruik maakten van TraXX, zien zich door Valys in grote mate gefaciliteerd om hun sociale contacten te onderhouden.

Tevens zien we grote verschillen bij de stelling '*Ik vind het redelijk dat er een maximum zit aan het aantal taxikilometers*'. Van de pashouders die voorheen een TraXX-pas hadden, geeft 31 procent aan het hier (helemaal) mee eens te zijn en geeft 62 procent aan het hier (zeer) oneens mee te zijn. Hiertegenover staat dat van de respondenten die voorheen geen TraXX-pas hadden, 72 procent aangeeft het hier (helemaal) mee eens te zijn en 30 procent aangeeft het hier (zeer) oneens mee te zijn. Het lijkt erop dat TraXX-pashouders nog zodanig aan het oude TraXX-systeem hangen dat ze in veel mindere mate de maximalisering als redelijk zien. Ook hierbij speelt het feit mee dat Valys nog maar kort bestaat. De tijd zal uitwijzen of hier sprake is van onwennigheid.

6.4 Wel TraXX géén Valys

51.Wat is de reden dat voormalige TraXX-pashouders geen Valys-pas hebben aangevraagd?

Bijna alle respondenten (98%) die we hierover ondervraagd hebben, waren niet alleen TraXX-pashouders, maar maakten ook daadwerkelijk gebruik van TraXX.
De meeste TraXX-gebruikers (91%) waren indertijd tevreden over het reizen met TraXX. De helft van de gebruikers (51%) reisde een paar keer per jaar met TraXX, een kwart (27%) maandelijks en tien procent maakte wekelijks gebruik van TraXX. De overige gebruikers reisden één keer per jaar of minder. Het aantal kilometers dat gereisd werd met TraXX varieert. Een kwart van de respondenten geeft aan ongeveer tussen de nul en driehonderd kilometer per jaar te hebben gereisd, terwijl daarentegen 21 procent meer dan 1500 kilometer per jaar aangeeft. Tabel 6.3 geeft in de eerste kolom een overzicht van het aantal kilometers dat

per jaar met TraXX werd gereisd volgens de perceptie van de respondenten uit ons onderzoek. In de tweede kolom presenteren wij de percentages van het feitelijke gebruik uit het bestand van Connexxion. Deze laatste gegevens betreffen alle actieve TraXX-pashouders.

Tabel 6.3 Aantal kilometers per jaar gereisd met TraXX

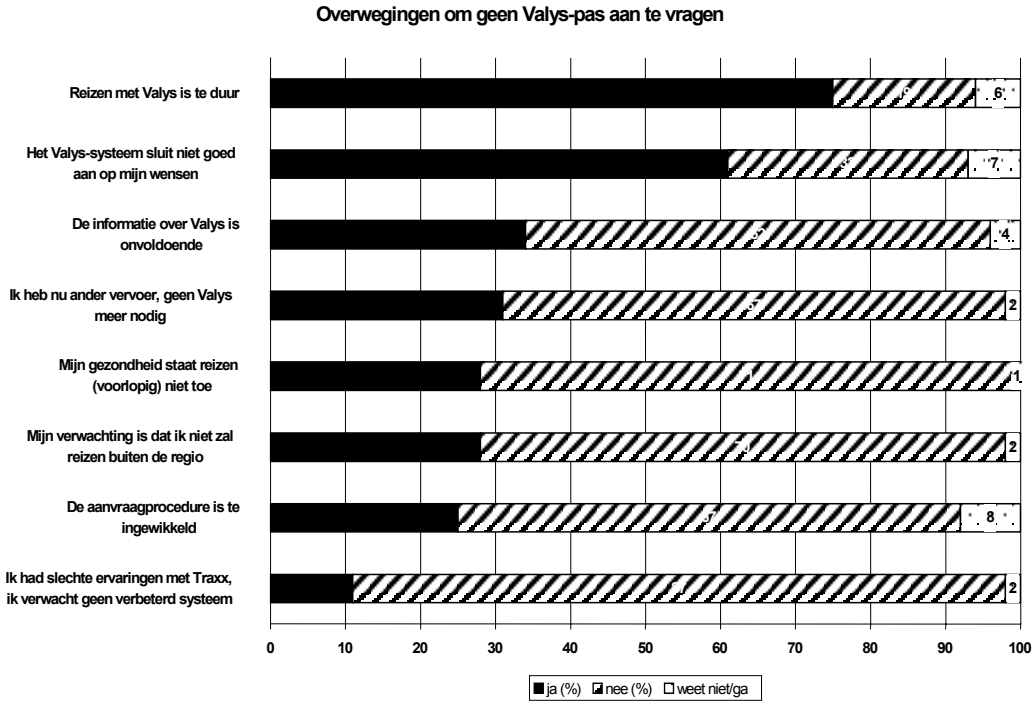
	Perceptie respondenten	Feitelijk gebruik totaal
0-300 kilometer	27%	41%
300-600 kilometer	16%	23%
600-900 kilometer	13%	11%
900-1500 kilometer	12%	12%
Meer dan 1500 kilometer	21%	13%
Weet niet/geen antwoord	11%	-
Totaal	100%	100%

Op het moment van het onderzoek heeft iets meer dan de helft van de respondenten (54%) bezigheden buiten de regio waar zij een vervoersmiddel voor gebruiken. Driekwart van hen maakt hiervoor gebruik van een auto en veertien procent reist voor bezigheden buiten de regio met de trein.

Bijna alle respondenten (94%) zijn op de hoogte van het feit dat TraXX niet meer bestaat en dat nu gebruik gemaakt kan worden van Valys. De meeste respondenten (79%) zijn hier door middel van een brief op de hoogte gebracht en hebben een brochure van Valys ontvangen (80%). Een kwart van de respondenten, die op de hoogte zijn van de introductie van Valys, mist evenwel informatie over het Valys-systeem. Meest genoemd (25%) is informatie over waar Valys precies voor gebruikt kan worden. Ook mist een klein deel van de respondenten informatie over de kosten van reizen met Valys (14%) en zijn er vragen over het kilometerbudget of het aanvragen van een hoog kilometerbudget (12%) en het meereizen van een begeleider, familie of vrienden (11%).

De respondenten hebben op het moment van het onderzoek géén Valys-pas, maar een klein deel van de respondenten (9%) had, ten tijde van het interview, inmiddels wel een Valys-pas aangevraagd en eenderde (32%) overweegt binnenkort een Valys-pas aan te vragen. Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) overweegt niet om binnenkort een Valys-pas aan te vragen en 4 procent kan deze vraag niet beantwoorden.
Aan de respondenten die overwegen binnenkort een Valys-pas aan te vragen en aan de respondenten die zich, ten tijde van het interview, minder dan een maand geleden hebben aangemeld, is gevraagd om welke redenen ze hebben gewacht. Meest genoemd is dat het reizen met Valys niet voordelig is of dat men het niet eens is met het systeem (32%). Daarnaast is genoemd dat men er nog niet aan toe is gekomen (14%), vanwege gezondheidsredenen (12%) en dat men het (nog) niet echt nodig heeft (10%). Respondenten die de bus gebruiken

voor hun vervoer buiten de regio overwegen vaker om een Valys-pas aan te vragen dan mensen die hiervoor géén gebruikmaken van de bus.
Aan de respondenten die geen Valys-pas hebben aangevraagd en dit binnenkort ook niet zullen doen, is gevraagd welke overwegingen een rol spelen in de beslissing géén Valys-pas aan te vragen. Driekwart van de respondenten geeft aan dat een overweging om géén pas aan te vragen, is omdat reizen met Valys te duur is. Op de stelling 'het Valys-systeem sluit niet goed aan op mijn wensen' geeft 61 procent van de respondenten aan dat dit een rol heeft gespeeld om geen pas aan te vragen. Omdat de informatie over Valys onvoldoende is, is dit een overweging die door eenderde van de respondenten wordt gedeeld. In onderstaande grafiek een overzicht gegeven.



Verder zegt ruim eenderde van de respondenten om andere redenen geen Valys-pas te hebben aangevraagd. Iets minder dan de helft van hen (46%) geeft aan dat zij geen gebruik maken van Valys omdat het kilometerbudget te weinig is.[5] Tot slot overwegen respondenten die gebruikmaken van een auto voor hun vervoer buiten de regio, minder vaak om een Valys-pas aan te vragen dan respondenten die hiervoor géén gebruikmaken van een auto.

[5] Dit is 19 procent van het aantal respondenten dat geen Valys-pas heeft aangevraagd en dit ook niet overweegt binnenkort te zullen doen.

6.5 Aansluiting Valys bij behoefte

54. Sluit het Valys-systeem beter aan bij de behoeften van de doelgroep (gebruiksgerichte voorziening) dan het TraXX-systeem?

Het Valys-systeem heeft als onderscheidend aspect op het TraXX-systeem de maximalisering van het aantal taxikilometers. Aangezien gemak de mens dient en het gebruik van de taxi onder het TraXX-systeem hoog was, lijkt het voor de hand te liggen bovenstaande vraag ontkennend te beantwoorden: Valys sluit niet beter bij de behoefte van de doelgroep aan dan TraXX.
Zinvoller is het daarom de vraag of Valys in voldoende mate aansluit bij de behoefte van de doelgroep met in achtneming van het doel van Valys en de noodzakelijke financiële beperking, te beantwoorden.
Valys is een voorziening voor reizen met een sociaal/cultureel karakter. 60 procent van alle respondenten geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling: '*Door Valys kan ik mijn sociale contacten (familie, vrienden, sport) onderhouden*'. Zojuist zagen we dat 83 procent van de respondenten die voorheen geen TraXX-pas hadden het hier (helemaal) mee eens zijn. Dus als je de groep weglaat die vanuit een onbeperkt systeem komt, geeft een grote groep aan door Valys hun sociale contacten te kunnen onderhouden. Daarnaast geeft van alle respondenten 78 procent aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling: '*Als ik naar een plek buiten de regio wil, dan kan ik alleen met Valys reizen*'. Zoals eerder gesteld, geven respondenten hiermee aan voor zichzelf weinig of geen vervoersalternatieven te zien. Valys voorziet voor hen in een behoefte om bovenregionaal te reizen.

6.6 Samenvatting

De gebruiksgegevens van TraXX en Valys zijn met elkaar vergeleken op basis van een bestandsanalyse van TraXX en de bestandsanalyse van Valys. De voornaamste verschillen doen zich voor op het vlak van percentage actieve pashouders, regio met de meest actieve pashouders en gebruikmaking van hulpmiddelen. Wat betreft het reisgedrag doen zich verschillen voor in het gemiddeld aantal reizen per kwartaal en per pashouder en het gemiddeld aantal kilometers dat wordt gereisd. Deze aspecten zijn alle hoger bij TraXX-pashouders dan bij Valys-pashouders, behalve het aandeel actieve pashouders. Dit is hoger bij Valys.
De verschillen in frequentie tussen TraXX en Valys lijken erop te wijzen dat Valys- pashouders keuzes maken bij de inzet van hun gelimiteerde budget. Overigens is de gemiddelde ritlengte bij Valys lager dan bij TraXX, maar wél verder dan de gemiddelde afstand tot een dichtstbijzijnd station. Uit de gegevens blijkt eveneens dat de Valys-pashouders het standaardbudget niet gebruiken waarvoor het is bedoeld: ritjes van en naar OV-halte of -station.

Men komt dus ook eerder tekort. Dat betekent dat te zien is dat de reisfrequentie aanmerkelijk daalt. Het is aannemelijk dat die frequentie toeneemt als pashouders met een standaard pkb het budget meer gebruiken waarvoor het bedoeld is: korter ritten van en naar het station. Samenvattend kunnen we zeggen dat Valys-gebruikers even tevreden zijn over Valys of net iets tevredener zijn dan TraXX-gebruikers over TraXX. De maximalisering van het aantal taxikilometers is het punt waarover Valys-pashouders aangeven ontevreden te zijn. Aangezien er geen maximalisering was binnen het TraXX-systeem, bestaat de ontevredenheid bij TraXX uit andere aspecten die niet terug lijken te komen bij Valys.

Uit de vergelijkingen van de stellingen komt naar voren dat voormalig TraXX-pashouders meer moeite hebben met de maximalisering van de taxikilometers dan pashouders die voorheen geen TraXX-pas hadden. Eveneens blijkt uit de resultaten dat door limitering van het aantal kilometers pashouders meer kilometers nodig denken te hebben dan dat zij in werkelijkheid reizen in een situatie waar ongelimiteerd gereisd kon worden.
Aangezien Valys op het moment van de interviews nog zes maanden bestond, kan het onwennigheid zijn met de verandering. Dit zal in de toekomst duidelijk moeten worden. Met de resultaten in deze samenvatting is eveneens een antwoord gegeven op vraag C van de vaste commissie Volksgezondheid, Welzijn en Sport (1 juli 2004, VWS/04/54/ES).

7 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

7.1 Inleiding

Valys als onderdeel van het systeem voor bovenregionaal vervoer

In dit hoofdstuk vatten wij de belangrijkste bevindingen en conclusies uit het voorliggende rapport samen. Centraal in het onderzoek staat Valys, een onderdeel van het bovenregionaal vervoersysteem voor gehandicapten. De oorspronkelijke doelstelling voor het bovenregionaal vervoer luidde in 1997: betere assistentie voor gehandicapten in het OV en effectieve reisfaciliteiten voor gehandicapten voorzover OV niet passend is. Dit is vertaald in een tweesporenbeleid: het eerste spoor is om samen met het Ministerie van V&W en de dienstverleners OV te komen tot verbeterde assistentieverlening bij het OV. Het tweede spoor is dat van de individuele specifieke taxivoorziening voor diegenen die gezien hun medische beperkingen niet of slechts beperkt met de trein kunnen en geen vervoersalternatief hebben. Gezien de ervaringen van de doelgroep sluit vervoer per taxi het beste aan bij de behoeften. Er is gekozen voor een systeem van een tweetal jaarlijks gelimiteerde taxi-kilometerbudgetten. Het is een gemaximeerd kilometerbudget van taxivervoer tegen een gemiddeld OV-tarief. Per 1 april 2004 voert Transvision onder de naam Valys het taxivervoer uit.

Doelstelling onderzoek

Uit het Kamerdebat in maart 2004 en de Kamervragen over Valys nadien, blijkt dat het bovenregionaal vervoer een grote politieke belangstelling heeft. De Tweede Kamer heeft te kennen gegeven de ontwikkelingen rond Valys op de voet te willen volgen. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft de Tweede Kamer toegezegd Valys na de eerste 6 maanden te evalueren. Het gaat daarbij om een evaluatie van het zogenaamde tweede spoor, namelijk dat van de individuele specifieke taxivoorziening voor diegenen die gezien hun medische beperkingen niet of slechts beperkt met de trein kunnen en geen vervoersalternatief hebben. Dit tweede spoor wordt uitgevoerd door Valys. De centrale doelstelling van het onderzoek is om door middel van evaluatie inzicht te bieden in de omvang en de kwaliteit van de dienstverlening van Valys en de werking van dit deel van het bovenregionaal systeem. Het gaat daarbij om de klanttevredenheid over de werking van Valys en de werking en effecten van Valys. De evaluatie is bedoeld om (on)bedoelde effecten te signaleren en zo nodig oplossingen aan te dragen om onbedoelde effecten te verhelpen. Het evaluatieonderzoek bestaat uit verschillende onderdelen. Er zijn telefonische interviews gehouden met een grote groep Valys-pashouders waarbij onderscheid is gemaakt in diverse subgroepen: sporters, jongeren < 18 jaar, pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart, pashouders met een hoog en een standaard pkb, pashouders die wel en niet gereisd hebben, en pashou-

ders woonachtig binnen en buiten de randstad.[1] Eveneens zijn er telefonische interviews gehouden met gebruikers van TraXX, het vorige systeem voor bovenregionaal vervoer, die nu geen Valys-pashouder zijn. Er zijn telefonische en face-to-face interviews gehouden met sleutelfiguren, documenten zijn geanalyseerd en op diverse punten zijn bestanden met managementinformatie geanalyseerd. De periode van dataverzameling betreft de eerste zes maanden van Valys (april 2004-oktober 2004), het gaat hier dus om de evaluatie van de start- en ontwikkelingsfase.

Drie hoofdvragen

Drie hoofdvragen staan centraal in dit evaluatieonderzoek:
1. *Wat is de omvang en kwaliteit van de dienstverlening van Valys?*
2. *Hoe werkt het Valys-systeem in de praktijk in de eerste zes maanden?*
3. *Welke positieve en negatieve effecten zijn er te onderscheiden en welke oplossingen kunnen daarvoor worden benoemd?*

De conclusies formuleren we aan de hand van deze hoofdvragen. Wat gaat er goed, wat zijn verbeterpunten en welke aanbevelingen kunnen we geven?

7.2 Omvang dienstverlening Valys

7.2.1 Bevindingen en conclusies omvang dienstverlening

Het totaal aantal pashouders van Valys bedroeg op 14 oktober 2004: 39.383. Hiervan reisden 19.033 (48%) Valys-pashouders minimaal één keer met het Valys-systeem. Wij noemen hen de actieve pashouders. Het totale bestand bestaat voor 28 procent uit mannen en voor 72 procent uit vrouwen. Medio oktober waren er 500[2] pashouders met een hoog pkb, het resterend aantal heeft een standaard pkb. Pashouders met een hoog pkb hebben vaker van Valys gebruik gemaakt (80%) dan pashouders met een standaard pkb (48%). Het gemiddeld aantal ritten bij pashouders met een hoog pkb ligt hoger dan bij een standaard pkb. Er is weinig verschil tussen hoog en standaard pkb in de gemiddelde lengte van de rit. Men reist dus globaal genomen even ver. Als we kijken naar de rest van de onderscheiden subgroepen kan voorts geonstateerd worden dat jongeren een iets hogere reisfrequentie hebben dan pashouders boven de 18 jaar.

[1] Binnen de randstad betreffen het de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht. De overige provincies vallen onder de definitie buiten de randstad.

[2] Op het moment dat de telefonische interviews werden afgenomen (september 2004) bedroeg het aantal pashouders met een hoog pkb 125.

Assistentieverlening via Valys wordt aangevraagd door mensen met een standaard pkb (1075 keer). Er kan ook via NS assistentieverlening worden geboekt. Hoe vaak er precies in de praktijk van assistentieverlening gebruik wordt gemaakt door Valys-pashouders, is op grond van dit onderzoek niet aan te geven. NS constateert echter wel een substantiële stijging van het aantal aanvragen sinds het bestaan van Valys. Dit duidt erop dat mensen met een beperking meer dan voorheen gebruik maken van assistentieverlening. Met betrekking tot het aantal meereizende betalende en niet betalende passagiers in de taxi kan gemeld worden dat personen met een hoog pkb in 70% van de ritten een passagier meenemen en pashouders met een standaard pkb dit minder vaak doen namelijk in 51 procent van de ritten. Daarbij dient opgemerkt te worden dat alle mensen met een hoog pkb gratis één begeleider mogen meenemen in de taxi.
Als we kijken naar het gebruik van het budget binnen het totale bestand van Valys-pashouders dan blijkt procentueel gezien dat meer pashouders met een standaard pkb al zijn totale budget heeft gebruikt in vergelijking tot pashouders met een hoog pkb. Het gemiddeld aantal kilometers dat iemand buiten zijn budget zit, verschilt niet veel tussen pashouders met een hoog en een standaard pkb. Dit ligt tussen de 120 en 140 kilometers. De analyses maken eveneens zichtbaar dat pashouders met een hoog pkb weliswaar minder vaak hun budget hebben overschreden maar inmiddels gemiddeld een groter aandeel van hun budget hebben gebruikt dan pashouders met een standaard pkb.

7.3 Kwaliteit dienstverlening van Valys

Algemene tevredenheid dienstverlening van Valys

Na de eerste 6 maanden is aan 1455 pashouders gevraagd of ze tevreden zijn met Valys. Van de pashouders geeft een kleine zestig procent (60%) aan in het algemeen tevreden te zijn met Valys. Eenderde van de pashouders geeft aan geen antwoord op de vraag te kunnen geven of ze tevreden zijn met Valys. Dit betreft een groot aantal pashouders die nog geen gebruik heeft gemaakt van Valys. Tachtig procent (80%) van de actieve pashouders zegt in het algemeen tevreden te zijn met Valys. Het meest tevreden zijn de actieve pashouders over de taxirit, waarvan het meest de stiptheid van de taxirit wordt genoemd. Aspecten die vervolgens genoemd worden zijn de klantvriendelijkheid en de chauffeurs. Sporters noemen dezelfde aspecten waar ze het meest tevreden over zijn.
Het minst tevreden zijn alle pashouders over de hoogte van het kilometerbudget. Dit antwoord wordt door meer dan de helft van de respondenten genoemd. Dit antwoord zegt niets over de dienstverlening maar uiteraard wel over het Valys-systeem. Actieve pashouders buiten de randstad zijn vaker ontevreden over de hoogte van het budget dan actieve pashouders binnen de randstad. Het zoeken van een verklaring in een verschillende dekking van het OV binnen en buiten de randstad gaat in dit geval niet op. Uit de gegevens blijkt dat mensen

nauwelijks met het OV reizen. Daarbij moet worden opgemerkt dat actieve pashouders buiten de randstad gemiddeld niet meer kilometers reizen dan actieve pashouders binnen de randstad.

Algemene dienstverlening van Valys

Belangrijk bij de algemene dienstverlening is de constatering dat niet alle pashouders in het eerste half jaar van Valys gereisd hebben en dus niet alle pashouders ervaring hebben met de aspecten van algemene dienstverlening. Het merendeel (± 80%) van de pashouders is tevreden met de verschillende aspecten van de algemene dienstverlening: brief/brochure, de website, de snelheid waarmee de Valys-pas is verstrekt, de bereikbaarheid van het landelijke servicenummer, het boeken van een reis, de dienstverlening van het service nummer tijdens een reis en het betalingsoverzicht.
Iets meer dan de helft van de respondenten heeft gebeld met het landelijke servicenummer, veertien procent heeft de website bekeken, ongeveer de helft heeft gereisd met Valys en daarmee een betalingsoverzicht ontvangen. Voor het boeken van een reis wordt nagenoeg uitsluitend gebruik gemaakt van het servicenummer. Slechts één respondent heeft een reis via de website geboekt. Deze service wordt nog weinig gebruikt. Tot slot zijn de meningen verdeeld over hoe vaak, bij het boeken van een reis, informatie wordt verstrekt met betrekking tot het resterende aantal kilometers en het taxibedrijf. Dat kan geformuleerd worden als een aandachtspunt voor Transvision.

Kwaliteit van het vervoer

Onderzocht is de tevredenheid van de pashouders met de taxirit, taxi en de dienstverlening van de chauffeur. Het overgrote deel van de pashouders (83%) beoordeelt de verschillende aspecten van de taxirit als goed tot uitstekend. Ook de ingezette taxi's worden door de meeste respondenten beoordeeld met goed tot uitstekend. De dienstverlening van de chauffeur krijgt een goed tot uitstekend. De grote tevredenheid van pashouders met de kwaliteit van het vervoer wordt mede ingegeven door het feit dat chauffeurs veelal bekend zijn met de doelgroep omdat zij eveneens gemeentelijk ouderen- en gehandicaptenvervoer uitvoeren. Aandachtspunt voor verbetering van de dienstverlening van de chauffeur is de kennis van de route. Twintig procent van de respondenten beoordeelt deze als matig tot slecht. Uit de gegevens blijkt dat deze mening niet wordt veroorzaakt door omrijden van de taxi om medepassagiers op te halen. De respondenten zijn het meest tevreden met de stiptheid van de rit, gevolgd door de dienstverlening van de chauffeur en de veiligheid van het vervoer. Minst tevreden zijn de respondenten eveneens over de stiptheid van het vervoer en de reistijd. De stiptheid van het vervoer wordt zowel genoemd als aspect waar men het minst als het meest tevreden mee is. Uit het gegeven dat de

stiptheid zowel tot meest als minst tevredenheid leidt kan worden opgemaakt, dat het een belangrijk aspect is, maar ook dat er wisselende ervaringen mee zijn.

Klachtenafhandeling

Het totaal aantal klachten in het complete Valys-pashoudersbestand bedroeg ten tijde van het onderzoek 745. Zestig procent (60%) van de respondenten die een klacht telefonisch dan wel schriftelijk heeft ingediend, beoordeelt het geheel van de klachtenafhandeling als voldoende tot goed. Een derde als onvoldoende tot slecht. De klachten hebben het meest betrekking op de wachttijden of stiptheid van de rit en de berekening van het aantal kilometers.

Er is een verschil zichtbaar in de beoordeling van de klachtenafhandeling door respondenten met een telefonische of schriftelijke klacht. Respondenten met een telefonische klacht beoordelen de afhandeling vaker als 'goed'. Schriftelijke klachten zijn minder vaak gegrond verklaard en diegenen beoordelen de klachtenafhandeling daarom ook minder vaak als goed. Het persoonlijk contact dat de indiener van de klacht heeft met de medewerker van Valys kan ook van invloed zijn op de beoordeling van de klachtafhandeling. Respondenten met een schriftelijke klacht beoordelen namelijk de afhandeling vaker als 'slecht' dan respondenten met een telefonische klacht. Een andere verklaring is dat schriftelijke klachten duiden op een sterker ongenoegen.

Eveneens van invloed op de beoordeling van de klachtenafhandeling is of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard. Respondenten met een gegrond verklaarde klacht beoordelen de klachtenafhandeling vaker als goed dan respondenten waarvan de klacht ongegrond is verklaard.

Aanbevelingen op het terrein van kwaliteit van de dienstverlening

Richting Transvison, de uitvoerder van Valys, kan op grond van de bevindingen op het terrein van de kwaliteit van dienstverlening van Valys een aantal aanbevelingen worden gedaan. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de tevredenheid met de dienstverlening van Valys groot is en dat de aanbevelingen zich dus richten op relatief kleine verbeterpunten.

- Transvision zou bij de taxibedrijven die gecontracteerd zijn voor Valys moeten benadrukken dat stiptheid en de kennis van de route bij chauffeurs een cruciale rol speelt bij de klanttevredenheid. Wanneer de kennis van de route niet voldoende is of ontbreekt kan daarin door de taxibedrijven worden voorzien door bijvoorbeeld een navigatiesysteem in de taxi.
- Transvision zou er bij de boeking altijd op moeten letten dat er passende informatieverstrekking richting pashouders plaatsvindt over de hoogte van het kilometerbudget, de kilometerberekening en het taxibedrijf. Daarnaast zou richting pashouders nog meer communicatie moeten plaatsvinden over het gebruik van Valys en de mogelijkheden die het OV biedt.

Hiermee wordt beter aangesloten bij de bedoeling met het systeem om mensen met een beperking meer gebruik te laten maken van het OV.

- Uit de resultaten blijkt telkens weer dat de hoogte van het kilometerbudget van invloed is op de tevredenheid van klanten. Het verstrekken van informatie aan (potentiële) pashouders over de hoogte van het budget inclusief achterliggende gedachten en het omgaan met het persoonlijk kilometerbudget, is een aandachtspunt voor zowel Transvision als het Ministerie van VWS.

7.4 Werking en effecten van het Valys-systeem

Bij de beschrijving van bevindingen en conclusies over de werking en effecten van het Valys-systeem maken we een onderscheid in de volgende onderdelen:

1. Indicatiestelling hoog pkb.
2. Gebruik van Valys.
3. Niet-gebruik van Valys.
4. Werking en effecten pkb-systematiek.
5. Is Valys adequaat?

7.4.1 Indicatiestelling hoog pkb

In het onderzoek is geen specifieke aandacht besteed aan de kwaliteit van dienstverlening van Argonaut. Aangezien de indicatiestelling een onderdeel is van het Valys-systeem, en directe invloed heeft op de verdeling tussen hoog en standaard pkb, maakt de indicatiestelling als procedure wel onderdeel uit van het onderzoek. Uit de gegevens van Argonaut (eind september 2004) blijkt dat er ruim 11.000 aanvragen waren voor een hoog pkb. Daarvan zijn er 5 procent toegekend en 25 procent afgewezen. De resterende 70 procent van de aanvragen is nog in behandeling.

De indicatiestelling is bevraagd in de interviews met de sleutelfiguren. Uit deze gesprekken is gebleken dat er in de startfase een aantal aanloopproblemen was met betrekking tot het aantal aanmeldingen en het aanleveren van de medische gegevens. Daarnaast constateren de sleutelfiguren dat er een aantal groepen is die door de huidige wijze van indicatiestellen (mogelijk) onbedoelde gevolgen ondervinden. Het gaat om pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart (variant passagierskaart), kinderen <18 jaar, gehandicapte sporters, pashouders ouder dan 80 jaar, pashouders die begeleiding nodig hebben en geen OV-begeleiderskaart hebben, en pashouders die in principe wel met de trein kunnen reizen maar hiervoor in de praktijk lichamelijk te zwak zijn. Tot slot geven de sleutelfiguren aan dat er in afgelopen

maanden geregeld klachten over Argonaut bij Transvision en de gebruikersorganisaties binnenkomen.

Aanbeveling indicatiestelling hoog pkb

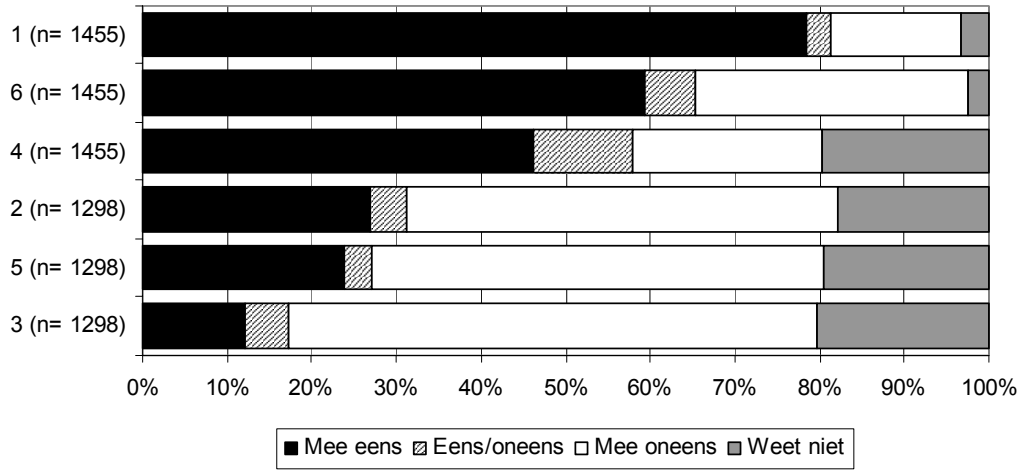
- Gezien bovenstaande bevindingen en conclusies kunnen we aan VWS de aanbeveling doen om de huidige indicatiecriteria rond medische en ergonomische beperkingen voor het gebruik van de trein opnieuw te bezien. Op die wijze kunnen wellicht de onbedoelde gevolgen ondervonden door de gehanteerde werkwijze bij de indicatiestelling worden weggenomen.
- Als de huidige indicatiecriteria rondom medische en ergonomische beperkingen voor het gebruik van de trein zijn herzien en op basis daarvan het indicatieproces wordt toegepast, is het voor het Ministerie van VWS aanbevelenswaardig om te monitoren wat het effect is van deze aanpassing op de verdeling hoog en standaard pkb in de totale populatie van Valys-pashouders.
- De groep pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart (variant passagierskaart) zou niet op voorhand uitgesloten moeten worden tot de indicatie voor een hoog pkb. Bij het in bezit hebben van een gpk wordt immers verondersteld dat mensen een vervoersalternatief hebben, hetgeen veelal niet zo is.

7.4.2 Gebruik Valys

Uit de klantmeting en de bestandsanalyse komt naar voren dat pashouders met een standaard pkb nog relatief weinig gebruik maken van de mogelijkheden die het OV biedt De groep pashouders die wel met het OV reist is (nog) zeer klein. Veruit het grootste gedeelte (92%) van de respondenten (met een standaard pkb) zegt alleen met de taxi te reizen. Meest genoemd is dat zij vanwege hun gezondheid of beperkingen niet met de trein kunnen reizen (82%). Uit de cijfers van de indicatiestelling voor het hoge pkb blijkt juist dat een groot deel van de mensen vanwege medische/ergonomische redenen wel gebruik kunnen maken van de trein.

Acht procent van de pashouders reist wel in combinatie met het openbaar vervoer. Van deze 8 procent geeft 65 procent aan na de invoering van Valys gebruik te maken van het openbaar vervoer omdat zij geen vervoersalternatieven hebben.

Er is aan de respondenten een aantal stellingen voorgelegd over het gebruik van Valys.



Nr.	Stelling
1	Als ik naar plek buiten de regio wil dan kan ik alleen met Valys reizen.
6	Door Valys kan ik mijn sociale contacten (familie, vrienden, sport) onderhouden.
4	Als de Valys-taxi of rolstoelbus altijd op tijd komt zal ik meer gebruik maken van Valys.
2	Als de ns-assistentie op alle stations wordt verleend zal ik meer gebruik maken van trein (alleen standaard pkb).
5	Als ik gratis een begeleider mee kan nemen met Valys, zal ik vaker met de trein gaan (alleen standaard pkb).
3	Door Valys word ik gestimuleerd vaker met de trein te gaan (alleen standaard pkb).

Op basis van de stellingen kan geconcludeerd worden dat, na het eerste half jaar Valys, een groot deel van de pashouders voor bovenregionale reizen zegt afhankelijk te zijn van Valys. Uit de antwoorden op de stellingen komt naar voren dat de pashouders nauwelijks gestimuleerd worden om met het OV te reizen. Het lijkt erop dat facilitering in de vorm van assistentieverlening op alle stations, of het meenemen van een gratis begeleider, de pashouders niet meer zal stimuleren. Ook valt hier op, dat de mening van de respondenten een ander beeld laat zien dan de grote stijging sinds 1 april 2004 bij de assistentieverlening uitgevoerd door NS.

De meeste pashouders (78%) geven aan volledig afhankelijk te zijn van Valys om bovenregionaal te reizen. Daarnaast geeft een meerderheid (60%) aan door Valys in staat gesteld te worden om sociale contacten te onderhouden. Geconcludeerd kan enerzijds worden dat Valys aansluit bij de behoefte om bovenregionaal te reizen en anderzijds dat het onderhouden van sociale contacten, hetgeen een aspect is van maatschappelijke participatie, door Valys bewerkstelligd wordt. Hierbij is opvallend dat de pashouders met een hoog pkb, die volledig afhankelijk zijn van Valys voor het maken van bovenregionale reizen, vaker zeggen niet voldoende te hebben aan het aantal toegekende kilometers en daarom in mindere mate (45%) door Valys hun sociale contacten kunnen onderhouden dan pashouders met een standaard

pkb (60%). Hoog pkb-ers zijn niet alleen afhankelijk van Valys omdat ze alleen met de taxi, dus niet met het OV kunnen reizen, maar bijna alle pashouders met een hoog pkb (95%) hebben aangegeven alleen met Valys te kunnen reizen voor bovenregionale reizen. Hieruit blijkt dat de indicatiestelling goed werkt, in ieder geval de beoogde doelgroep eruit haalt, maar geeft tegelijkertijd ook de grote afhankelijkheid aan. Echter ook 78% van de pashouders met een standaard pkb geeft aan alleen met Valys te kunnen reizen voor bovenregionale reizen, omdat zij géén vervoersalternatieven hebben.

Aanbevelingen gebruik Valys:

- Activiteit en frequentie: Uit bovenstaande bevindingen blijkt dat pashouders met een standaard pkb minder actief zijn qua bovenregionale reizen met Valys en daarmee hun budget niet volledig benutten. VWS en Transvision bevelen wij aan actie te ondernemen om nieuwe pashouders en huidige pashouders actief te maken en het benadrukken van het beperkte nut van sparen. Budgetten zijn immers maar een jaar geldig.
- Gebruik OV: Blijkbaar wijken de resultaten van indicatiestelling af van de perceptie van pashouders die aangeven dat men niet met het OV kan reizen. Daarnaast is het in Nederland een gegeven dat het OV in het algemeen niet een hoge aantrekkingskracht heeft op mensen, hetgeen ook een mening is die onder gehandicapten kan leven en waarvan het effect in de bevindingen zichtbaar is. Deze mening wordt wellicht nog versterkt doordat iedereen liever in een auto van deur tot deur reist. In het verlengde van het bovenstaande adviseren wij VWS Transvision te vragen de pashouders te informeren over het scala aan mogelijkheden dat er voor pashouders buiten Valys om bestaat om bovenregionale reizen te maken. Wellicht is het nuttig en noodzakelijk om te informeren over assistentieverlening, reizen met de trein et cetera (dus over niet-direct taxivervoer) om zo de doelstelling van het Valys-systeem om mensen die wel met het OV kunnen reizen, ook met het OV te laten reizen.
- Doel Valys-reis: Reizen met een sociaal recreatief karakter vormt een onderdeel van het bredere begrip maatschappelijke participatie. Eén van de doelen van Valys is om pashouders in staat te stellen om reizen te maken met een sociaal recreatief karakter. Dit zou er gezien bovenstaande bevindingen (m.b.t. afhankelijkheid, wensen en het percentage actieve pashouders) voor pleiten om pashouders met een hoog pkb meer kilometers te geven.

7.4.3 Niet-gebruik van Valys

Er zijn drie vormen van niet-gebruik onderzocht: 1) niet-gebruik door Valys-pashouders, waarbij speciale aandacht is besteed aan mensen met een hoog pkb, jongeren, mensen met een gehandicaptenparkeerkaart en sporters. 2) uitstroom van Valys-pashouders en 3) mensen die wel gebruik maakten van TraXX maar geen Valys-pas hebben aangevraagd.

Ad 1: Niet-gebruik door Valys pashouders
Uit de bestandsanalyse blijkt dat na het eerste half jaar, 52 procent van de pashouders (nog) niet gebruik heeft gemaakt van Valys. Pashouders met een standaard pkb (52%) hebben vaker geen gebruik gemaakt van Valys dan met een hoog pkb (20%). Zowel de pashouders met een hoog als een standaard pkb geven als belangrijkste reden voor niet-gebruik aan, dat zij nog geen afspraken buiten de regio hebben gehad. Andere belangrijke redenen zijn dat ze de pas nog maar recent in hun bezit hebben en dat zij de kilometers opsparen.
Van de speciale meereisregeling voor sporters wordt nauwelijks gebruik gemaakt. Er zijn in totaal twee sportreizen uitgevoerd voor één pashouder. Een mogelijke reden voor dit niet-gebruik is onbekendheid met deze regeling. Uit de klantmeting komt naar voren dat van de 21 teamsporters (met meer dan vier teamleden) die buiten de regio sporten, er 13 niet op de hoogte zijn van deze regeling (62%).
Ook blijkt uit het onderzoek dat de speciale meereisregeling die bedoeld was voor teamsporters met een beperking in de praktijk minder goed aansluit bij de specifieke behoefte van de teamsporters.

Ad. 2: Uitstroom van Valyspashouders
Uit de bestandsanalyse van Valys blijkt dat medio oktober 2004 twee procent van de pashouders is uitgestroomd (891 pashouders). Een kwart van de uitstroom (24%) is vanwege overlijden. De overige uitstroom kent verschillende oorzaken. Zoals administratieve redenen (waaronder het niet betalen van de paskosten) (30%), omdat (automatische) incasso niet mogelijk is (26%), omdat de factuur niet is betaald (15%). Verder heeft een kleine 10 procent een dubbele pas ontvangen, dit heeft zich met name in de beginperiode van Valys voorgedaan. Overigens is de reden van blokkeren niet in alle gevallen bekend. Geconcludeerd kan worden dat de uitstroom beperkt is en op basis van ervaring van Regioplan met andere databestanden geen ongewoon beeld laat zien.

Ad. 3: Wel TraXX geen Valys
Een deel van de respondenten (41%) die nog geen Valys-pas heeft maar wel een TraXX-pas had in het verleden, geeft aan de pas alsnog te hebben aangevraagd of dit binnenkort te gaan doen. Van deze groep mensen geeft 32% aan dat zij hebben gewacht omdat zij het systeem niet voordelig vinden of omdat zij het niet eens zijn met het systeem. Van de groep respon-

denten (54%) die aangeeft géén Valys-pas aan te zullen vragen, geeft 75% aan dat zij Valys te duur vinden en geeft 61% aan dat Valys niet aansluit op hun wensen.

Aanbeveling niet-gebruik van Valys

- Uit de resultaten van het niet gebruiken van Valys blijkt dat een deel van het niet-gebruik beïnvloed kan worden door bijvoorbeeld de uitvoerder van het systeem, zoals het sparen. Reeds eerder is aangegeven dat Transvision nog meer bekendheid zou kunnen geven aan het omgaan met het kilometerbudget en het gebruik van het kilometerbudget.
- De speciale meereisregeling voor gehandicapte teamsporters, die destijds tot stand is gekomen in samenwerking met de NebasNsg, blijkt in de praktijk niet of nauwelijks te werken. Het verdient aanbeveling ofwel meer voorlichting te geven over de mogelijkheden van de meereisregeling voor teamsporters, dan wel de regeling aan te passen aan de behoefte van de sporters. Het blijkt dat veel gehandicapte sporters de huidige regeling niet kennen en er ook niet de voordelen van inzien.

7.4.4 Werking en effecten pkb-sytematiek

De hoogte van de kilometerbudgetten:

Zoals al eerder naar voren kwam, blijkt dat er op peildatum 14 oktober 2004 procentueel gezien meer pashouders met een standaard pkb hun budget hebben gebruikt in vergelijking tot pashouders met een hoog pkb.

Van de pashouders (zowel standaard als hoog pkb) vindt ongeveer 70 procent het huidige kilometerbudget niet voldoende. Zij geven daarvoor als voornaamste redenen dat zij relatief grote afstanden reizen en dat ze geregeld reizen. Het merendeel van de pashouders met een hoog pkb (73%) die het budget niet voldoende vindt, denkt aan een kilometerbudget van meer dan 1200 kilometer wél voldoende te hebben. Tweederde van de pashouders met een standaard pkb die het budget niet voldoende vindt, denkt daarbij aan een budget tussen de 350 en 1200 kilometer. Gezien deze bevindingen is het interessant om te kijken wat het gemiddeld aantal kilometers was ten tijde van TraXX dat door actieve pashouders werd gereisd. TraXX kenmerkte zich immers door een ongelimiteerd aantal taxi kilometers. Dit cijfer is daarmee een goede referentie voor de wens van pashouders en het feitelijk gebruik. Per jaar werd er gemiddeld 780 kilometer met TraXX gereisd. Daarbij dient te worden opgemerkt dat door de pashouders, ten tijde van TraXX, géén gebruik werd gemaakt van de mogelijkheden die de trein bood. Het aantal kilometers dat gereisd werd met TraXX ligt als budget in het midden van de door de pashouders met een standaard pkb genoemde 350-1200 km. Veel verder ligt het aantal af van het getal dat door hoog pkb-ers wordt genoemd als wenselijk.

De meeste respondenten die het kilometerbudget niet voldoende vinden, reizen daarom minder met de taxi dan dat ze eigenlijk zouden willen (hoog pkb 73%; standaard pkb 82%). Wanneer respondenten hebben aangegeven op een andere manier te reizen, omdat zij hun budget niet voldoende vinden, dan worden zij voornamelijk gebracht door familie, vrienden of buren. Slechts een enkele respondent reist met het openbaar vervoer.

Vijf van de tien respondenten met een hoog pkb die op een andere manier reizen omdat zij het budget niet voldoende vinden, ervaren de extra reiskosten, buiten de kosten van Valys, als een probleem. Zij noemen allen de financiële problemen. Van de pashouders met een standaard pkb, die het budget niet voldoende vinden of door hun budget heen zijn, ervaart 77 procent financiële problemen als gevolg van extra reiskosten voor alternatief vervoer, buiten Valys om.

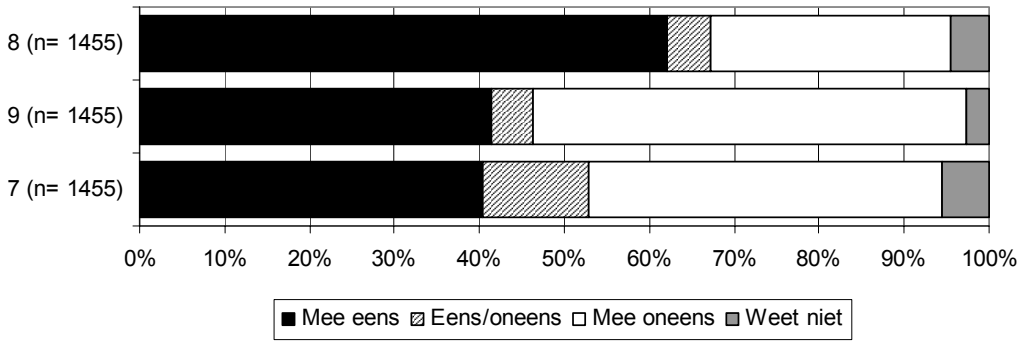
Sparen van pkb's: Aan 1.455 Valys-pashouders is gevraagd of zij bewust hun kilometerbudget opsparen, zodat zij aan het einde van het jaar nog kilometers overhouden om te reizen. Iets meer dan 40 procent van de respondenten spaart bewust een deel van hun kilometerbudget op. De meerderheid (53%) doet dit echter niet en zeven procent weet geen antwoord op deze vraag. Pashouders met een hoog pkb en pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart sparen hun kilometers verhoudingsgewijs vaker op.

Positief effect van Valys: Aan 1.455 respondenten is ook gevraagd wat voor hen een positief en een negatief effect is van het nieuwe Valys-systeem. Na het eerste half jaar Valys vinden de pashouders het moeilijk om deze vraag te beantwoorden. Niet in de laatste plaats omdat een groot deel van de pashouders (nog) geen gebruik heeft gemaakt van Valys. Eenderde (33,4%) van de pashouders weet namelijk geen antwoord op de vraag een positief effect te noemen. En 25 procent weet geen antwoord op de vraag een negatief effect te noemen. Verder geeft (40,6%) van de pashouders aan geen positief en een kwart (24,7%) geen negatief effect te zien.
Meest genoemde positieve effect is dat men vaker reist of op bezoek gaat. Zij reizen hierbij evenwel niet met het openbaar vervoer. Daarna is het meest genoemde positieve effect dat men meer sociale contacten heeft. De meeste sporters (19 van de 33 sporters) zien geen positief effect van Valys wanneer daarnaar gevraagd wordt.

Negatief effect: Meest genoemde negatieve effect, ook door sporters, is dat men minder vaak reist of op bezoek gaat. Iets minder dan tien procent noemt het feit dat men bewust na moet denken over de inzet van het budget een negatief effect van het nieuwe Valys-systeem. Iets minder dan zes procent geeft aan minder sociale contacten te hebben als gevolg van het nieuwe systeem.

De limitering van het aantal kilometers die zowel geldt bij een standaard als een hoog pkb is de meest waarschijnlijke verklaring voor de gevonden negatieve effecten. Met TraXX kon immers gereisd worden zoveel men maar wilde. Het is dus ook niet verwonderlijk dat het nadenken over hoe de kilometers in te zetten als lastig wordt ervaren door de pashouders. Het feit dat sociale contacten en op bezoek gaan bij zowel de negatieve effecten als de positieve effecten wordt genoemd, lijkt op het eerste gezicht tegenstrijdig. De meest voor de hand liggende verklaring is dat pashouders blij zijn dat ze kunnen reizen, maar dat ze hinder ondervinden van de limitering van het aantal taxikilometers. Dit laatste komt ook naar voren uit de interviews met de sleutelfiguren.
Als negatief effect van Valys werd door de uitvoerenden van Valys eigenlijk alleen (de limitering van) het aantal kilometers genoemd. Aan de telefoon, in de taxi of tijdens het indicatiegesprek horen ze vaak persoonlijke situaties van mensen en op basis hiervan menen zij dat bepaalde groepen mensen te maken hebben met negatieve effecten door de limitering van de taxikilometerbudgetten (voornamelijk mensen met een gehandicaptenparkeerkaart).

Stellingen over het systeem: Aan 1455 pashouders is in de vorm van stellingen gevraagd naar hun mening over de kenmerken van het Valys-systeem. Onderstaande figuur geeft een overzicht van de beantwoording van de stellingen over het Valys-systeem.



Nr.	Stelling
8	Het is terecht dat mensen met een beperking die met het openbaar vervoer kunnen reizen een lager kilometerbudget krijgen
9	Ik vind het redelijk dat er een maximum zit aan het aantal taxikilometers
7	Ik vind het terecht dat mensen met een beperking zo veel mogelijk gebruik maken van het openbaar vervoer

De meningen zijn het meest verdeeld over het feit dat mensen met een beperking, zo veel mogelijk gebruik zouden moeten maken van het openbaar vervoer (stelling 7). Meer pashouders kunnen zich vinden in de gedachte dat mensen die met het openbaar vervoer kunnen rei-

zen een lager budget krijgen (stelling 8). Ondanks het feit dat de stellingen in elkaars verlengde liggen, geeft een vergelijking tussen de stellingen een diffuus beeld. Eerder al, op pagina 86 van dit rapport, geven we hiervoor een verklaring.

Men heeft moeite met het maximum aan de taxikilometers. De helft van de pashouders (51%) is het namelijk (zeer) oneens met de stelling *"Ik vind het redelijk dat er een maximum zit aan het aantal kilometers"*. Het principe van het stellen van een maximum kan echter niet volledig los worden gezien van de huidige maxima die gesteld zijn aan de taxikilometers. Het merendeel van de pashouders vindt hun kilometerbudget immers niet voldoende.

7.4.5 Is Valys adequaat?

Geschiktheid Valys voor persoonlijke situatie en wordt Valys aanbevolen aan anderen?
Een groot deel (62%) van de 1455 pashouders geeft aan dat het Valys-systeem geschikt is voor hun persoonlijke situatie. Eenzelfde deel van de pashouders beveelt Valys aan bij anderen. Pashouders met een hoog pkb vinden het even geschikt en bevelen Valys vaker aan dan pashouders met een standaard pkb.
Pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart daarentegen vinden Valys minder vaak geschikt en bevelen Valys minder vaak aan dan pashouders zonder gehandicaptenparkeerkaart. Net als de overige pashouders vinden zij het aantal taxikilometers niet voldoende. Bij hen moet evenwel worden opgemerkt dat zij geen aanspraak kunnen maken op een hoog pkb. Verder geldt voor deze groep pashouders dat zij vaker dan pashouders zonder een gpk, de beschikking hebben over een auto.

Hoe pakt het systeem voor de onderscheiden groepen uit in de praktijk?
Regioplan heeft bij de start van de opdracht de vraag meegekregen om voor een aantal specifieke groepen de effecten te onderzoeken. De sleutelfiguren noemen aanvullend nog een aantal groepen. Met de indicatiestelling wordt de verdeling tussen hoog pkb en standaard pkb bewerkstelligd. De sleutelfiguren uit het onderzoek constateren dat er een aantal groepen is die door de huidige wijze van indicatiestellen (mogelijk) worden benadeeld. Het gaat om pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart, jongeren en gehandicapte sporters. Deze drie groepen waren reeds bij de start onderkend. Maar sleutelfiguren noemen ook pashouders ouder dan 80 jaar, pashouders die begeleiding nodig hebben en geen OV-begeleiderskaart hebben en pashouders die in principe wel met de trein kunnen reizen maar aangeven hiervoor in de praktijk lichamelijk te zwak zijn. We lopen de onderscheiden groepen achtereenvolgens na.
Pashouders met *een gehandicaptenparkeerkaart* komen niet in aanmerking voor een hoog pkb omdat verondersteld wordt dat zij over een vervoersalternatief beschikken. Het is zeer de vraag of deze veronderstelling juist is. Wel geven pashouders met een gehandicaptenparkeer-

kaart iets vaker aan niet volledig afhankelijk te zijn van Valys voor bovenregionale reizen (21%) dan pashouders zonder gehandicaptenparkeerkaart (15%).
Uit de klantmeting komt namelijk naar voren dat driekwart van de pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart een passagierskaart heeft, maar slechts 17 procent geeft aan over een auto te beschikken. Er kan met andere woorden niet volledig staande worden gehouden dat mensen met een passagierskaart, beschikken over een volwaardig vervoersalternatief waarmee ook op een andere wijze in de vervoersbehoefte kan worden voorzien.

Op basis van de onderzoeksgegevens kan niet eenduidig worden vastgesteld of de groepen pashouders *ouder dan 80 jaar* en *pashouders* die in principe wel met de trein kunnen reizen maar hiervoor *in de praktijk lichamelijk te zwak zijn*, negatieve effecten ondervinden. Immers ook de overige pashouders maken geen gebruik van het openbaar vervoer. Een vergelijking tussen hen is daarom niet mogelijk. Wel wordt uit het onderzoek duidelijk dat pashouders ouder dan 80 jaar niet vaker of gemiddeld meer kilometers reizen dan andere pashouders. De hoogte van het kilometerbudget is voor hen daarmee niet vaker een probleem dan voor de overige pashouders.

Op basis van de klantmeting kan verder niet worden vastgesteld of *pashouders die begeleiding nodig hebben en geen OV-begeleiderskaart hebben*, negatieve effecten ondervinden van Valys. Er is geen significant verschil gevonden bij de antwoorden of zij vaker hun kilometerbudget onvoldoende vinden of dat zij vaker financiële problemen ervaren omdat zij moeten betalen indien zij begeleiding meenemen in de taxi-rit. In zijn algemeen kan gesteld worden dat een gratis begeleider in de taxi voor een deel van de pashouders de drempel lager zal maken om gebruik te maken van het OV. Men heeft immers altijd iemand bij zich die kan assisteren. Meer dan de helft van de respondenten (53%) geeft aan ook mét gratis begeleider niet meer van het OV gebruik te zullen maken.

Jongeren beneden de 18 jaar zijn bij de start van het onderzoek aangemerkt als een groep die mogelijk door het Valys-systeem benadeeld zou worden. Uit de gegevens blijkt dat jongeren iets frequenter reizen dan pashouders boven de 18 jaar, maar dat zij geen grotere afstanden reizen. Daarnaast geven jongeren iets vaker aan niet volledig afhankelijk te zijn van Valys. Hoogst waarschijnlijk komt dit omdat zij ouders/verzorgers hebben op wie zij een beroep kunnen doen. Als we kijken naar het aandeel dat jongeren < 18 jaar van hun budget hebben gebruikt dan blijkt 13% van de actieve pashouders zijn budget gebruikt te hebben en 40% van deze pashouders heeft de helft of meer van zijn budget reeds gebruikt op 14 oktober. Op basis van onze bevindingen kunnen wij niet concluderen dat jongeren beneden de 18 jaar negatieve effecten ondervinden van het huidige Valys-systeem ten opzichte van andere gebruikers.

Ook gehandicapte *sporters* zijn onderscheiden als een groep die mogelijk onbedoelde effecten zou ondervinden van het Valys-systeem. Sporters geven aan meer gebruik te (willen) maken van het OV. Ze lijken meer te reizen, maar het is niet zo dat veel meer van hen het budget hebben overschreden. Misschien is het de praktijk dat zij wel vaker bijna door hun budget heen zijn en dat ze vaker met OV gaan of andere alternatieven hebben (busje sportvereniging). Als we er vanuit gaan dat wekelijks gesport wordt dan kan verondersteld worden dat zij meer geconfronteerd worden met het maken van keuzes voor de inzet van het budget. Of ze tekort worden gedaan is op basis van de onderzoeksresultaten niet te onderbouwen. Net als de overige pashouders reizen sporters minder dan ze zouden willen vanwege de hoogte van het kilometerbudget (degenen die het budget niet voldoende vinden). Verder zijn hun wensen extremer, meer dan 1500 kilometer willen ze als gewenst budget. Dit hangt waarschijnlijk samen met het feit dat sporters actieve reizigers zijn die vaak ook bovenregionaal in competitieverband hun sport beoefenen.

Bij de analyses is in een groot aantal gevallen ook een verschil gevonden tussen de *pashouders die wel al een keer gereisd hebben met Valys en pashouders die nog geen gebruik hebben gemaakt van Valys*. Bij de vragen over de tevredenheid met de dienstverlening van Valys geven de niet-gebruikers vaker aan geen antwoord te kunnen en dat is logisch. Wanneer dit buiten beschouwing wordt gelaten, verschilt de mening tussen wel en niet gebruikers niet significant. Dit ligt anders bij de vragen en stellingen over de werking en effecten van het Valys-systeem. Niet gebruikers geven vaker aan het eens te zijn met de keuzen die binnen het systeem zijn gemaakt dan wel gebruikers van Valys.

Bij geografische spreiding hebben we in de analyses een onderscheid gemaakt tussen wel- en niet-randstad. Bij de analyses die gedaan zijn in het kader van de kwaliteit van de dienstverlening van Valys vinden we geen significant onderscheid tussen pashouders die wel en niet in de randstad wonen. Er is echter wél een verschil gevonden bij de vragen over de aspecten waar de pashouders het meest en het minst tevreden over zijn. Pashouders binnen de randstad zijn positiever dan pashouders buiten de randstad. We hebben gekeken of er een verklaring was te vinden in niet op tijd rijden, omrijden (duur van de rit), en bij de dienstverlening door chauffeurs, maar we hebben geen passende verklaring voor de gevonden verschillen kunnen vinden. Bij het onderdeel werking en effecten hebben we op meerdere punten significante verschillen gevonden tussen pashouders die wel en pashouders die niet in de randstad wonen. De pashouders die niet in de randstad wonen geven iets vaker aan vaker met de trein te gaan als er een gratis begeleider mee zou kunnen, dan pashouders buiten de randstad. Bovendien is het zo dat pashouders buiten de randstad iets vaker negatief zijn over de vraag dat ze door Valys hun sociale contacten zouden kunnen onderhouden, dan pashouders die binnen de randstad wonen.

Als we kijken naar *de belangrijkste knelpunten van het systeem* dan moet allereerst opgemerkt worden dat de limitering van de budgetten door alle pashouders in alle groepen wordt gezien als het grootste knelpunt. Men kan daardoor minder reizen, minder sociale contacten onderhouden en minder sporten dan men zou willen. De pashouders die (nog) niet gebruik maken van het systeem geven aan dat ze het systeem te duur vinden en formuleren dit als een knelpunt.

Aanbevelingen naar aanleiding van positieve en negatieve effecten

Op grond van bovenstaande bevindingen en conclusies op het terrein van positieve en negatieve effecten van het Valys-systeem kunnen wij de volgende aanbevelingen doen:

- Het Ministerie van VWS zou in overweging moeten nemen om pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart (variant passagierskaart) toe te laten tot de indicatiestelling voor een hoog pkb. (zie ook pagina 117)
- De hoogte van het kilometerbudget zou gezien de bevindingen in het klanttevredenheidsonderzoek aangepast moeten worden. Wij bevelen aan dit in ieder geval te doen voor personen met een hoog pkb. Zij zijn volledig afhankelijk van Valys voor bovenregionale reizen en hebben geen ander vervoersalternatief. In welke richting de hoogte van het budget zou moeten worden aangepast, is een lastige vraag. Gezien de resultaten zou dat tussen de 700 en de 1200 km moeten liggen.
- Als het gaat om de aanpassing van het standaard pkb dan is daar onder de pashouders behoefte aan en noodzaak voor. Indien het standaard pkb wordt aangepast moet VWS zich realiseren dat dit gaat wringen met het doel om mensen die dat kunnen, gebruik te laten maken van het OV. Met het huidige standaard pkb van 350 km gebruiken Valys-pashouders nog nauwelijks de trein. Als het standaard kilometerbudget wordt verhoogd zal dat in ieder geval geen stimulans zijn om meer met de trein te reizen.

7.5 Vergelijking TraXX Valys

Vóór het bestaan van Valys was er een ander systeem voor bovenregionaal vervoer van gehandicapten, namelijk TraXX. De voornaamste feitelijke verschillen tussen het TraXX-systeem en het Valys-systeem zijn in onderstaand schema verwerkt. De meest in het oogspringende verschillen zijn: wel/niet integratie van de ketengedachte in het systeem, limitering van het aantal taxikilometers, indicatiestelling voor hoog pkb en de inspraak van gebruikers.

Schema 7.1 Overzicht verschillen TraXX Valys

TRAXX	VALYS
Regisseur van OV-ketens	Organiseert geen OV-ketens
Ongemaximeerd taxigebruik	Gemaximeerd taxigebruik middels pkb's
Dure tarieven bij omslachtige treinroutes	Gemiddeld OV tarief altijd op basis van rechtstreeks via openbare weg
Wel OV kortingen en gratis OV-begeleider (met kaart)	Géén OV-kortingen in taxi; gratis begeleider alleen voor hoog pkb en OV begeleiderskaart
Géén inspraak gebruikers bij inkoop taxivervoer en communicatieplan	Inspraak gebruikers bij inkoop taxivervoer en communicatieplan
Géén inspraak gebruikers bij kwaliteitstoets materieel en personeel	Inspraak gebruikers bij kwaliteitstoets materieel en personeel
Na klachten geen consequenties voor vervoerders	Bonus/malusregeling op basis van klachten over op tijd, kwaliteit personeel en kwaliteit materieel
Geen hoger beroep mogelijk bij klachten	Onafhankelijke klachten-commissie als beroepsinstantie
Geen indicatie--> iedereen met de taxi	Op basis van indicatie vaststellen of iemand met trein kan reizen
Onbeheersbaar systeem	Beheersbaar systeem
Geen prikkel tot gebruik van OV	Prikkel tot gebruik van OV

De gebruiksgegevens van TraXX en Valys zijn met elkaar vergeleken op basis van een bestandsanalyse van TraXX (periode: oktober 2002 t/m december 2003) en de bestandsanalyse van Valys (periode 1 april t/m 14 oktober 2004). De voornaamste verschillen doen zich voor op het vlak van percentage actieve pashouders, regio met de meest actieve pashouders en gebruikmaking van hulpmiddelen. Het aandeel actieve pashouders is hoger bij Valys. Wat betreft het reisgedrag doen zich verschillen voor in gemiddeld aantal reizen per kwartaal en per pashouder en het gemiddeld aantal kilometers dat wordt gereisd. De verschillen in frequentie tussen TraXX en Valys lijken erop te wijzen dat Valys- pashouders keuzes maken bij de inzet van hun gelimiteerde budget. Overigens is de gemiddelde ritlengte bij Valys lager dan bij TraXX, maar wél verder dan de gemiddelde afstand tot een dichtstbijzijnd station. Uit de gegevens blijkt eveneens dat de Valys-pashouders het standaardbudget niet gebruiken waarvoor het is bedoeld: ritjes van en naar OV halte of station. Men komt dus ook eerder tekort. Dat betekent dat te zien is dat de reisfrequentie aanmerkelijk daalt. Het is aannemelijk dat die frequentie toeneemt als pashouders met een standaard pkb het budget meer gebruiken waarvoor het bedoeld is: kortere ritten van en naar het station.

Een samenvattend overzicht van deze vergelijking is in tabel 7.1 en 7.2 opgenomen.

Tabel 7.1 Pashouderskenmerken TraXX versus Valys

Kenmerk	TraXX peildatum 31-10-2003	Valys peildatum 14-10-2004
Aantal pashouders	53.256	39.383
Gereisd minimaal 1 keer	16.805 (31,6%) (1-4-2003 tot 1-10-2003)	19.033 (48%) (4-2004 t/m 10-2004)
Leeftijd	< 30 jaar: 5% 31-75 jaar: 50% > 76 jaar: 45%	< 30 jaar: 5% 31-75 jaar: 50% > 76 jaar: 45%
Regio % pashouders	Noord-Brabant: 18% Zuid-Holland: 31% Noord-Holland: 13% Overigen: 38%	Noord-Brabant: 15% Zuid-Holland: 35% Noord-Holland: 14% Overigen: 36%
Regio meest / minst actieve pashouders*	Meest: NB/Gr/Dr/U Minst: Fr/ZH	Meest:U/Fl/Gld Minst: L/Gr/NB
Geslacht	30% man, 70% vrouw	28% man, 72% vrouw
Rolstoel[3], Elektrische rolstoel & scootmobiel	49%	34,1%
Opvouwbare rolstoel	2%	17,5%
Rollator	14%	32,8%
Visuele handicap	9%	16%
Auditieve handicap	4%	13%
SOHO	0,4%	1,2%
In-en uitstapassistentie	68%	n.b.
Bewijs OV-begeleid.kaart/hoog pkb (V) versus gratis begeleiding (T)	13%	19%

*: aandeel actieve pashouders van totaal aantal pashouders per provincie.

Tabel 7.2 (Reis)kenmerken TraXX versus Valys[4]

Kenmerk	TraXX totaal	TraXX (enkele reizen t/m 5 zones)	TraXX (enkele reizen vanaf 5 zones	Valys (6,5 maanden)
Gemiddeld aantal enkele reizen per kwartaal	65.953,5	9258,5	56.695	33.266
Gemiddeld aantal enkele reizen per actieve pashouder (minimaal één keer gereisd)	7,8	1,1	6,7	3,68
Gemiddeld aantal km per enkele reis	69,8 km	17,7 km	78,3 km	57,2 km
Gemiddeld aantal km gereisd per actieve pashouder (minimaal één keer gereisd)	547,9 km	19,6 km	528,3 km	211 km

[4] Samenstelling tabel 6.2:
- TraXX: TraXX-pashouder gebruiksinformatie + managementinformatie TraXX over de periode: 1 april tot 1 oktober 2003.
- Valys: Pashoudersbestand + ritinformatie Valys van 1 april 2004 t/m 14 oktober 2004 (6,5 maanden).

Wat betreft de vergelijking van de klanttevredenheid is gebruik gemaakt van twee bronnen. Ten eerste het, in 2001 aan Tweede Kamer toegezonden onderzoeksrapport, "Evaluatie TraXX" (Diepens en Okkema, 2001). Dit rapport is een evaluatie van het TraXX-systeem na-dat het een jaar operationeel was. De tweede bron die wij bij de beantwoording van deze vraag gebruiken zijn de stellingen waarbij een uitsplitsing gemaakt kon worden naar Valys-pashouders die voorheen ook een TraXX-pas in hun bezit hadden en Valys-pashouders die dit niet hadden. Uit de onderzoeksresultaten kan opgemaakt worden dat Valys-gebruikers even tevreden zijn over Valys of net iets tevredener dan TraXX-gebruikers over TraXX.

Uit de vergelijkingen van de stellingen komt naar voren dat voormalig TraXX-pashouders meer moeite hebben met de limitering van de taxikilometers dan pashouders die voorheen geen TraXX-pas hadden. Voor hen is er in vergelijking met TraXX ook veel veranderd. Eveneens blijkt uit de resultaten dat door limitering van het aantal kilometers pashouders meer kilometers nodig denken te hebben dan dat zij in werkelijkheid reizen in een situatie waar ongelimiteerd gereisd kon worden.Daarnaast kan er sprake zijn van onwennigheid met de verandering aangezien Valys op het moment van de interviews nog maar krap 6 maanden operationeel is. Dit zal in de toekomst duidelijk moeten worden.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

SAMENSTELLING BEGELEIDINGSGROEP EVALUATIEONDERZOEK VALYS

De heer drs. G. Veenhuis	Ministerie van VWS, directie DVVO
De heer mr. T.J.F Ypma	Ministerie van VWS, directie DVVO
De heer drs. A.L.W. van Herk	Ministerie van V&W, directie marktontwikkeling en decentraal vervoer
De heer drs. P. Pietersen	Directeur Transvision
De heer W. van Veen	CG-raad
De heer S. de Boer	CSO
De heer J. van Rosmalen	FSB-belang
De heer G. de Boer	NebasNsg
Mevrouw drs. M. Blommesteijn	Senior onderzoeker Regioplan Beleidsonderzoek BV
Mevrouw drs. L. Desain	Onderzoeker Regioplan Beleidsonderzoek BV
Mevrouw dr. C. Koning	Clustermanager Regioplan Beleidsonderzoek BV

BIJLAGE 2

METHODISCHE VERANTWOORDING

Inleiding

In deze bijlage wordt een beschrijving gegeven van de gehanteerde wegingsmethode op de resultaten van de telefonische enquête onder Valys-pashouders. Achtereenvolgens wordt besproken welke onderzoeksgroepen voor de enquête van belang zijn en op welke wijze de weging heeft plaatsgevonden.

Onderzoeksgroepen

Bij de beantwoording van een aantal onderzoeksvragen is het van belang dat niet alleen naar het oordeel van de Valys-pashouder in het algemeen wordt gekeken, maar ook naar die van bepaalde subgroepen in het bijzonder, zoals jongeren onder de achttien jaar. Tabel 1 laat zien naar welke subgroepen per module een onderscheid is gemaakt.

Tabel B2-1 Specificatie onderzoeksgroepen

	Specificatie subgroep(en)
Module I algemene dienstverlening	Pashouders standaard pkb
Module II indicatie en gebruik	Pashouders hoog pkb
Module III gebruik	Pashouders standaard pkb: • *Pashouders <18 jaar* • *Pashouders met gpk* (> 18 jaar)* • *Overige pashouders*
Module IV kwaliteit dienstverlening	Actieve pashouders standaard pkb • *< 18 jaar* • *Overige pashouders*
Module V klachtenafhandeling	Pashouders met klacht standaard pkb
Module VI wel TraXX geen Valys	
Module VII gebruik sporters	

* gehandicaptenparkeerkaart

Uit tabel B2-1 blijkt bijvoorbeeld dat het thema 'kwaliteit dienstverlening' (module IV) voorgelegd is aan Valys-pashouders met een standaard pkb. Daarbinnen krijgen jongeren onder de achttien jaar en mensen met een gehandicaptenparkeerkaart (boven de achttien jaar) extra aandacht. Om ervoor te zorgen dat groepen die in de populatie van Valys-pashouders relatief klein zijn (zoals de groep jongeren onder de achttien jaar) toch in voldoende mate bij de enquête betrokken worden, is gebruik gemaakt van een gestratificeerde steekproef. Daar-

bij wordt de populatie in een aantal groepen of strata verdeeld waarbinnen de leden een bepaald kenmerk gemeen hebben (bijvoorbeeld: stratum A bestaat uit jongeren en stratum B bestaat uit ouderen). Hierdoor is het mogelijk om het aandeel van een kleine, maar belangrijke groep in de steekproef te vergroten, zodat de kans dat de groep in voldoende mate vertegenwoordigd is in de respons toeneemt. Dit komt de betrouwbaarheid om uitspraken over deze groep te doen ten goede.

Selectie respondenten en weging

Bij de opzet van de steekproeftrekking is op verzoek van de opdrachtgever speciale aandacht besteed aan onder andere de volgende vijf groepen: (1) mensen met een hoog kilometerbudget en mensen met een standaard kilometerbudget, (2) jongeren (onder de achttien jaar), (3) mensen met een gehandicaptenparkeerkaart, (4) mensen die een klacht hebben ingediend en (5) mensen die wel eens met Valys hebben gereisd (actief) en mensen die dit nog niet hebben gedaan (niet actief).[1]

Omdat een steekproef is ingedeeld in verschillende groepen (strata) en het onderzoek beoogt een representatief beeld te geven van de Valys-pashouder, dienen de uitkomsten van modules waarin sprake is van een gestratificeerde steekproef, herwogen te worden. Hiermee worden de verhoudingen die in de steekproef zijn 'scheefgetrokken' weer gecorrigeerd, zodat ze overeenkomen met de verhoudingen in de populatie van Valys-pashouders.

Wanneer heeft weging plaatsgevonden?

Weging heeft plaatsgevonden bij modules waarin sprake is van subgroepen (zoals bijvoorbeeld in module III). In dat geval wordt het aandeel van een groep (stratum) in de respons 'gecorrigeerd' tot de verhoudingen zoals die in de populatie worden aangetroffen.
Bij modulen waarin geen sprake is van subgroepen (zoals module I) wordt niet gewogen. Er is immers sprake van een opzichzelfstaande groep waarin bepaalde subgroepen niet zijn onder- of oververtegenwoordigd.

Sommige modulen bevatten onderdelen over gemeenschappelijke thema's, zoals bijvoorbeeld het thema algemene tevredenheid met Valys in modulen I tot en met V. In dat geval is de respons van deze modulen samengenomen en zijn op basis van dit nieuwe onderzoeksbestand nieuwe weegfactoren opgesteld die alle over- of ondervertegenwoordigingen van groepen als gevolg van stratificering weer corrigeren.

Daar waar vergelijkingen worden gemaakt tussen bijvoorbeeld mensen onder de achttien jaar en mensen boven de achttien jaar en er sprake is van meerdere subgroepen, is niet langer ge-

[1] Naast deze groepen waarop een weging heeft plaatsgevonden, wordt er bij de analyses eveneens een onderscheid gemaakt op andere kenmerken. Genoemd kunnen worden: wel/niet randstad, wel/niet voormalig TraXX-pashouder.

wogen voor de factor leeftijd maar wel voor de andere factoren (indien in een module naast leeftijd ook op een andere factor is gestratificeerd). Wanneer er tussen jongeren en ouderen wordt gerapporteerd, is het immers nodig voldoende respons per subgroep te hebben, zodat een vergelijking mogelijk is. Het is dan niet nodig om de verhouding binnen de betreffende groep (bijvoorbeeld jongeren en ouderen) door middel van weging te herstellen.

Voor de groep sporters is een afwijkende werkwijze gevolgd. Deze groep kon niet als aparte groep in het Transvision-bestand worden geïdentificeerd. De vereniging voor gehandicapte sporters Nebas Nsg, heeft een bestand aangeleverd van personen die individueel dan wel in teamverband aan een competitie meedoen. In totaal zijn 800 mensen door Regioplan benaderd met een brief waarin het belang van het onderzoek werd uitgelegd. Wanneer zij mee wilden werken aan de tevredenheidsmeting, dan konden ze dat kenbaar maken middels het opsturen van een antwoordkaartje. Hiervan maakten 68 personen gebruik. De uitkomsten met betrekking tot de sporters worden apart besproken en er is niet gewogen aangezien er geen populatiegegevens van de sporters bekend zijn, ofwel hoeveel sporters die in competitieverband spelen (in team of individueel) een Valys-pas hebben. Deze groep is los van de andere groepen behandeld.

BIJLAGE 3

OVERZICHT GEÏNTERVIEWDE SLEUTELFIGUREN

Face-to-face interviews:

- Beleidsverantwoordelijke VWS (n=1)
- Directielid Transvision (n=1)
- Groepsgesprek Gebruikersorganisaties (n=4)

Telefonische interviews:

- Beleidsverantwoordelijke VWS (n=1)
- Beleidsverantwoordelijken callcentrum Transvision (n=2)
- Beleidsverantwoordelijke NS-station (n=1)
- Beleidsverantwoordelijke Argonaut Advies (n=1)
- Directielid Taxibedrijf (n=1)
- Indicatiemedewerkers Argonaut Advies (n=3)
- Medewerkers callcentrum Transvision (n=3)
- Medewerkers callcentrum NS (n=2)
- Assistentieverlener NS (n=1)
- Taxichauffeurs (n=5)

BIJLAGE 4

ITEMLIJSTEN INTERVIEWS SLEUTELFIGUREN

A. Functie respondent

1. Wat is tot nu toe uw rol (geweest) binnen het Valys-systeem?
2. Bent u (op dezelfde wijze) betrokken geweest bij het TraXX-systeem? *(VWS, taxibedrijven)*

B. Organisatie van het Valys-systeem

3. Hoe is het Valys-systeem in de praktijk georganiseerd? Welke partijen en hoeveel mensen zijn erbij betrokken? Welke afwegingen hebben een rol gespeeld bij de keuze van de partijen?
4. Welke overwegingen hebben een rol gespeeld bij de pkb-systematiek, de tariefstructuur, het vaststellen van de budgetten (350 km en 700 km), criteria indicatiestelling, geen ketenmanagement maar één telefoonnummer? En welke rol heeft uw organisatie daarin gespeeld?
5. Hoe beoordeelt u bovengenoemde keuzen/aspecten van de organisatie? Waarom?
6. Hebben de partners (VWS, Transvision, NS, taxibedrijven, Argonaut, gebruikersorganisaties) afstemmingsoverleg? Wat wordt hierin besproken? Functioneert dit? Is frequentie voldoende?
7. Zijn er in de eerste 6 maanden positieve aspecten van de organisatie te onderscheiden? (ook *in vergelijking met het TraXX-systeem*) En voor wie?
8. Zijn er in de eerste 6 maanden knelpunten in de organisatie aan het licht gekomen? Zo ja, welke? Hoe zouden deze verholpen kunnen worden? *(per sleutelfiguur onderdelen uitvragen)*
9. Op welke punten zijn volgens u juiste of niet juiste keuzen gemaakt? (*VWS en anderen)*

C. Praktijk Valys-systeem

10. Hoe gaat het boeken en het uitvoeren van een reis in de praktijk (aansluiting NS, assistentieverlening (NS en/of taxibedrijf)? Wordt er bij het boeken van een reis rekening gehouden met het voortransport (cvv gemeenten) en zo ja, hoe? Is er voldoende zicht op het vervoer in de zorgplichtregio's? Wordt het doel van de reis gecontroleerd? Zo ja, hoe?
11. Welk tarief wordt berekend als omgereden moet worden omdat er geen assistentieverlening mogelijk is bij OV? Hoe vaak komt dat in de praktijk voor?
12. Hoe verloopt tot nu toe de afstemming/samenwerking tussen de verschillende partners (NS, Valys-taxiservice)
13. Op welke wijze wordt grip gehouden op de kwaliteit van de dienstverlening van de verschillende partijen?

14. Geeft het Valys-systeem volgens u voldoende prikkels tot gebruik van het OV? Waarom wel of niet? Wat zou binnen de mogelijkheden van het systeem verbeterd kunnen worden?
15. Op welke wijze wordt met de pashouders en potentiële klantengroep gecommuniceerd?
16. Heeft u zicht op eventueel niet-gebruik en de oorzaken daarvan?
17. Zijn er bij u op dit moment knelpunten bekend voor Valys-pashouders (onderscheid hoog pkb en OV gebruik)? Wat zou binnen de mogelijkheden van het systeem verbeterd kunnen worden?
18. Welke positieve/gewenste effecten van het Valys-systeem worden gesignaleerd? Heeft u hiervoor een hypothese/verklaring?
19. Welke negatieve/ongewenste effecten van het Valys-systeem worden gesignaleerd? Heeft u hiervoor een hypothese/verklaring? Wat zou binnen de mogelijkheden van het systeem verbeterd kunnen worden?
20. Zo nee, waarom niet en welke oplossingen ziet u?

D. Indicatiestelling (Argonaut, VWS, Transvision?)

21. Hoe verloopt het proces van indicatiestelling? Wat loopt goed en waar zijn aandachtspunten te signaleren?
22. Wat zijn redenen waarom Valys-pashouders wel of niet in aanmerking komen voor een hoog pkb?
23. Ontstaan er door de systematiek van indicatiestelling doelgroepen die buiten de toekenning vallen?
24. Is dit reëel of ziet u dit als een onbedoeld effect van de criteria?
25. Zou dit bijgesteld moeten worden en zo ja, heeft u hiervoor een voorstel?

BIJLAGE 5

OVERZICHT GERAADPLEEGDE LITERATUUR

Ministerie van VWS

Startnotitie Evaluatie Valys.

Ministerie van VWS

Bovenregionaal vervoer gehandicapten. 23 april 2003. kenmerk: DVVO/ZV-U-2375115

Ministerie van VWS

Aanbesteding bovenregionaal vervoer. 20 augustus 2003 kenmerk: DVVO/ZV-U-2393380.

Ministerie van VWS

Offerteaanvraag CCA-2421642 inzake indicatiestelling hoog kwantum ten behoeve van bovenregionaal vervoer gehandicapten.

Ministerie van VWS

Aanbesteden Bovenregionaal vervoer gehandicapten. 19 februari 2004. kenmerk: DVVO/ZV-U-2452239

Ministerie van VWS

Kamervragen 5 maart 2004. kenmerk: DBO-K-U-2461900.

Ministerie van VWS

Kamervragen 31 maart 2004. Kenmerk: DBO-K-U-2469969.

Ministerie van VWS

Kamervragen. Kenmerk: DBO-K-U-2474600.

Ministerie van VWS

Kamervragen 14 mei 2004. Kenmerk: DBO-K-U-2484133.

Ministerie van VWS

Opzet evaluatie Valys. 14 juni 2004. kenmerk: DVVO/ZV-U-2483372

Ministerie van VWS

Reactie naar aanleiding van moties Kant en Van der Ham kenmerk: DVVO/ZV-U-2467219.

Ministerie van VWS

Reactie n.a.v. verzoek vaste commissie VWS inzake evaluatie Valys. 5 augustus 2004. kenmerk: DBO-CB-U-2497079

Diepens en Okkema (2001)

Evaluatie TraXX. Eindrapport. Onderzoek in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

G. van Lieshout, IRV onderzoeksrapport (2003)

Integrale Advisering Vervoersvoorzieningen.

BIJLAGE 6

STROOMSCHEMA

Valys

Valys wordt in opdracht van
het ministerie van VWS
uitgevoerd door Transvision

Transvision
Postbus 2429, 3500 GK Utrecht
Jaarbeursplein 15, 3521 AM Utrecht

T **030 230 55 55**
F 030 230 55 70
E info@transvision.nl

BTW NL 802 411 368 B01
KvK Utrecht 112990

Een hoog persoonlijk kilometerbudget aanvragen?

Door de vragen hieronder te beantwoorden, kunt u nagaan of u mogelijk in aanmerking komt voor een hoog persoonlijk kilometerbudget.

Heeft u één van de volgende documenten?
- een bewijs van de gemeente dat u recht heeft op WVG-vervoer; of
- een bewijs van de gemeente dat u recht heeft op een WVG-rolstoel of scootmobiel; of
- een OV-begeleiderskaart.

☐ Nee → U komt niet in aanmerking voor een hoog persoonlijk kilometerbudget. Vul het bijgevoegde *Aanvraagformulier hoog persoonlijk kilometerbudget* **niet** in.

☐ Ja ↓

Heeft u een gehandicaptenparkeerkaart?

☐ Ja → U komt niet in aanmerking voor een hoog persoonlijk kilometerbudget. Vul het bijgevoegde *Aanvraagformulier hoog persoonlijk kilometerbudget* **niet** in.

☐ Nee ↓

Gebruikt u een rolstoel of scootmobiel die (volgens de NS) te zwaar, te lang of te breed is om per trein te kunnen reizen?
- Te zwaar: met inzittende zwaarder dan 250 kg
- Te lang: langer dan 150 cm
- Te breed: breder dan 85 cm

☐ Ja → U komt mogelijk in aanmerking voor een hoog persoonlijk kilometerbudget. Vul het bijgevoegde *Aanvraagformulier hoog persoonlijk kilometerbudget* in.

☐ Nee ↓

Heeft u een toetsbare en chronische medische aandoening waardoor u niet per trein kunt reizen?

☐ Ja → U komt mogelijk in aanmerking voor een hoog persoonlijk kilometerbudget. Vul het bijgevoegde *Aanvraagformulier hoog persoonlijk kilometerbudget* in.

☐ Nee →

U komt niet in aanmerking voor een hoog persoonlijk kilometerbudget. Vul het bijgevoegde *Aanvraagformulier hoog persoonlijk kilometerbudget* **niet** in.

BIJLAGE 7

OVERZICHT GEDETAILLEERDE ONDERZOEKSVRAGEN

ONDERZOEKSVRAGEN

Praktische uitwerking van het systeem volgens sleutelfiguren in de reisketen en de praktische ervaring met het systeem volgens sleutelfiguren

1. Hoe is het Valys-systeem in de praktijk georganiseerd? Op welke punten zijn volgens de respondenten juiste of niet juiste keuzen gemaakt?
2. Wat zijn volgens de sleutelfiguren de positieve en negatieve aspecten van de pkb-systematiek?
3. Geeft het Valys-systeem volgens de sleutelfiguren voldoende prikkels tot gebruik van het OV?
4. Welke belemmeringen voor Valys-pashouders worden door medewerkers gesignaleerd bij het gebruik van OV?

4a. Welke knelpunten levert de snelste weg tov de kortste weg in praktijk op?

5. Hoe verloopt de aansluiting tussen assistentieverlening NS, Valys-taxiservice en overig voor- en natransport? Wat zijn verbeterpunten?
6. Welke kritische keuzes en effecten in het reisgedrag van Valys-pashouders zijn na invoering van het Valys-systeem volgens de medewerkers te constateren?
7. Hoe verloopt het proces van indicatiestelling? Wat loopt goed en waar zijn aandachtspunten te signaleren?
8. Wat zijn redenen waarom Valys-pashouders wel en niet in aanmerking komen voor een hoog pkb?

De praktische uitwerking van het Valys-systeem volgens klanten

9 Wat zijn volgens de cliënten de positieve en negatieve aspecten van het pkb-systeem van Valys? (uitgesplitst naar standaard en hoog pkb)

10. Ten behoeve van welke activiteiten benutten Valys-pashouders het pkb en wat zijn de redenen dat een pkb wellicht ook voor niet sociaal recreatieve activiteiten wordt gebruikt? (uitgesplitst naar standaard en hoog pkb)
11. Geeft het Valys-systeem voldoende prikkels tot gebruik van het OV? (alleen standaard)
12. Welke belemmeringen worden door Valys-pashouders ervaren bij het gebruik van het OV?
13. Voorziet één telefoonnummer voor zowel taxi als assistentieverlening in een substantiële behoefte van Valys-pashouders? (alleen standaard pkb)
14. Hoe verloopt de aansluiting tussen assistentieverlening NS, Valys-taxiservice en overig voor- en natransport? (alleen standaard)
15. Welke kritische keuzes en effecten in het reisgedrag van Valys-pashouders zijn na invoering van het Valys-systeem te constateren?

De klanttevredenheid over de dienstverlening van Valys (exclusief subvragen)

18. Wat is de algemene tevredenheid over Valys?
19. Hoe wordt de algemene informatievoorziening van Valys beoordeeld?
20. Hoe wordt de specifieke informatievoorziening van Valys via telefoon, brochure en internet beoordeeld?
21. Hoe wordt het proces van pasverstrekking beoordeeld?
22. Hoe wordt de informatievoorziening van Valys tijdens de reis beoordeeld?
23. Hoe tevreden zijn de cliënten over de administratieve afhandeling met betrekking tot de betaling?
24. Hoe tevreden zijn de cliënten over de internetmogelijkheden?
25. Hoe tevreden zijn de cliënten over het landelijk servicenummer?
26. Hoe tevreden is men over het combineren van een treinreis met Valys?
27. Hoe groot is de tevredenheid bij cliënten over de afhandeling van vragen en klachten?
28. Hoe tevreden is de pashouder over de uitvoering van de rit? Kwaliteit taxirit en kwaliteit taxi (o.a. bejegening, stiptheid, voertuigen, veiligheid, combinatie/omrijtijden, kortste en snelste route)

De omvang van de dienstverlening

29. Wat zijn de kenmerken van de cliënten binnen het Valys-systeem in aantallen uitgedrukt over de volgendekenmerken: actief/niet actief als pashouder, categorieën beperking, geografische spreiding (wel-niet Randstad), vertrekpunten en reisdoelen, gemiddelde ritlengte naar OV punten, aansluiting op OV, gebruik hulpmiddelen door pashouder (steeds uitgesplitst naar hoog en laag pkb)
30. In welke mate worden de pkb's al dan niet volledig benut en wat zijn de oorzaken van het al dan niet benutten? (uitgesplitst naar standaard en hoog pkb)
31. Wat is de verhouding Valys-pashouders met een Wvg-beschikking, OV- begeleiderskaart en gehandicaptenparkeerkaart?
32. Hoe vaak wordt door Valys-pashouders gebruik gemaakt van de speciale regeling voor sportreizen? En wat zijn redenen van wel of niet gebruik? (uitgesplitst naar hoog en laag pkb)
33. In hoeverre wordt door pashouders gebruik gemaakt van de gratis begeleider in de taxi? Wat zijn de redenen waarom hiervan geen gebruik wordt gemaakt?
34. In hoeveel gevallen wordt door pashouders gebruik gemaakt van de meereisregeling? Wat zijn de redenen waarom hiervan wel/geen gebruik wordt gemaakt?
35. In hoeverre wordt er door Valys-pashouders gebruik gemaakt van speciale contract-taxitarief van € 1,25 per kilometer? (uitgesplitst naar hoog en laag pkb)
36. Wat is de ontwikkeling in reisfrequentie van Valys-pashouders? Welke trends zijn hierin naar verloop van tijd te onderscheiden? (uitgesplitst naar standaard en hoog pkb)
37. Hoeveel Valys-pashouders gebruiken assistentie bij het OV en hoe vaak? (alleen standaard)
38. Hoe vaak gebeurt dat via Valys en hoe vaak buiten Valys om? (alleen standaard)
39. In hoeverre is er sprake van uitstroom van Valys-pashouders? Wat zijn de oorzaken? (standaard en hoog pkb)

De bedoelde en onbedoelde effecten van het Valys-systeem in relatie tot de doelstelling/uitgangspunten. En welke oplossingen zijn denkbaar voor de gesignaleerde knelpunten?

41. Welke positieve/gewenste effecten van het Valys-systeem worden gesignaleerd?
42. Welke negatieve/ongewenste effecten van het Valys-systeem worden gesignaleerd?
43. Wat zijn de gevolgen in reisgedrag van de Valys-pashouders indien de pkb's worden overschreden?
44. Wat zijn de financiële gevolgen voor Valys-pashouders indien de pkb's worden overschreden? (onderscheid standaard en hoog)

46a. Wat zijn de redenen waarom Valys-pashouders na indicatie wel/niet in aanmerking komen voor een hoog pkb? (bijv. ernst aandoening, hoogte financiele bijdrage, ontbreken medisch dossier)

46b. Draagt de indicatiestelling bij aan een betere verdeling tussen Valys-pashouders die wel en die niet met de trein kunnen?

47. Wat zijn effecten op het reisgedrag indien een negatieve verklaring voor hoog pkb wordt afgegeven?
48. Welke oplossingen zijn denkbaar voor de gesignaleerde knelpunten?

Het TraXX-systeem versus het Valys-systeem

49. Welke overeenkomsten en verschillen zijn er op basis van de gebruikersgegevens te trekken tussen TraXX en Valys?
50. Welke overeenkomsten en verschillen zijn er op basis van de gegevens uit het klanttevredenheidsonderzoek te trekken tussen TraXX en Valys?
51. Wat is de reden dat voormalige TraXX-pashouders geen Valys pas hebben aangevraagd?
52. Wat is de reden dat huidige Valys-houders die voorheen geen TraXX-pas hadden nu wel een Valys-pas hebben?
53. Wordt het geld binnen het Valys-systeem effectiever en efficiënter benut door rechthebbenden (doelmatige voorziening) dan in het TraXX-systeem?
54. Sluit het Valys-systeem beter aan bij de behoeften van de doelgroep (gebruiksgerichte voorziening) dan het TraXX-systeem?

Extra vragen doelgroepen

55. In welke mate ondervinden sporters negatieve effecten van het Valys-systeem? Welke oplossingen zijn denkbaar voor de gesignaleerde knelpunten?
56. In welke mate ondervinden kinderen (onder de 18 jaar) negatieve effecten van het Valys-systeem? Welke oplossingen zijn denkbaar voor de gesignaleerde knelpunten?
57. In welke mate ondervinden pashouders met een gehandicaptenparkeerkaart negatieve effecten van het Valys-systeem? Welke oplossingen zijn denkbaar voor de gesignaleerde knelpunten?

BIJLAGE 8

STELLINGEN KLANTMETING

Tabel 1a Stelling: 'Als ik naar een plek buiten de regio wil dan kan ik alleen met Valys reizen'

n=1455	**Tot.**	*H. pkb*	*St. pkb*	*< 18*	*> 18*	*Wel gpk*	*Geen gpk*	*Reist wel*	*Reist niet*	*Voorh. TraXX*	*Voorh. geen TraXX*
Helemaal eens	**22%**	*53%*	*22%*	*13%*	*22%*	*26%*	*22%*	*31%*	*16%*	*25%*	*16%*
Mee eens	**56%**	*42%*	*56%*	*48%*	*56%*	*50%*	*57%*	*54%*	*58%*	*56%*	*56%*
Eens/oneens	**3%**	*0%*	*3%*	*4%*	*3%*	*3%*	*3%*	*2%*	*3%*	*2%*	*5%*
Mee oneens	**14%**	*4%*	*14%*	*27%*	*14%*	*19%*	*14%*	*11%*	*17%*	*14%*	*15%*
Zeer oneens	**1%**	*1%*	*1%*	*7%*	*1%*	*2%*	*1%*	*1%*	*1%*	*1%*	*1%*
Weet niet/ g.a.	**3%**	*0%*	*3%*	*2%*	*3%*	*1%*	*4%*	*1%*	*5%*	*2%*	*7%*

Tabel Sporters 1b Stelling: 'Als ik naar een plek buiten de regio wil dan kan ik alleen met Valys reizen'

n=33	*Telling*	*Percentage*
Helemaal eens	*5*	*15,15%*
Mee eens	*11*	*33,33%*
Eens/oneens	*2*	*6,06%*
Mee oneens	*10*	*30,30%*
Zeer oneens	*4*	*12,12%*
Weet niet/ g.a.	*1*	*3,03%*

Tabel 2a Stelling: 'Als de NS-assistentie op alle stations wordt verleend, zal ik meer gebruik maken van Valys'

n=1298	**Tot.**	*< 18*	*> 18*	*Wel gpk*	*Geen gpk*	*Reist wel*	*Reist niet*	*Voorh. TraXX*	*Voorh. geen TraXX*
Helemaal eens	**5%**	*10%*	*5%*	*4%*	*5%*	*4%*	*6%*	*5%*	*5%*
Mee eens	**22%**	*21%*	*22%*	*24%*	*21%*	*17%*	*25%*	*20%*	*27%*
Eens/oneens	**4%**	*2%*	*4%*	*5%*	*4%*	*4%*	*5%*	*5%*	*2%*
Mee oneens	**36%**	*47%*	*36%*	*34%*	*36%*	*40%*	*32%*	*37%*	*34%*
Zeer oneens	**15%**	*6%*	*15%*	*22%*	*14%*	*19%*	*13%*	*18%*	*10%*
Weet niet/ g.a.	**18%**	*14%*	*18%*	*11%*	*19%*	*16%*	*19%*	*16%*	*22%*

Tabel Sporters 2b Stelling: 'Als de NS-assistentie op alle stations wordt verleend, zal ik meer gebruik maken van Valys'

n=32	*Telling*	*Percentage*
Helemaal eens	*5*	*15,63%*
Mee eens	*15*	*46,88%*
Eens/oneens	*1*	*3,13%*
Mee oneens	*9*	*28,13%*
Zeer oneens	*1*	*3,13%*
Weet niet/ g.a.	*1*	*3,13%*

Tabel 3a Stelling: 'Door Valys word ik gestimuleerd vaker met de trein te gaan'

n=1298	**Tot.**	*< 18*	*> 18*	*Wel gpk*	*Geen gpk*	*Reist wel*	*Reist niet*	*Voorh. TraXX*	*Voorh. geen TraXX*
Helemaal eens	**1%**	*3%*	*1%*	*2%*	*1%*	*1%*	*2%*	*1%*	*1%*
Mee eens	**11%**	*9%*	*11%*	*10%*	*11%*	*11%*	*10%*	*10%*	*12%*
Eens/oneens	**5%**	*1%*	*5%*	*3%*	*6%*	*4%*	*6%*	*5%*	*5%*
Mee oneens	**46%**	*63%*	*46%*	*49%*	*46%*	*44%*	*48%*	*45%*	*50%*
Zeer oneens	**16%**	*10%*	*16%*	*23%*	*15%*	*21%*	*13%*	*20%*	*7%*
Weet niet/ g.a.	**20%**	*14%*	*20%*	*15%*	*21%*	*19%*	*22%*	*18%*	*25%*

Tabel Sporters 3b Stelling: 'Door Valys word ik gestimuleerd vaker met de trein te gaan'

n=32	*Telling*	*Percentage*
Helemaal eens	*1*	*3,13%*
Mee eens	*9*	*28,13%*
Eens/oneens	*0*	*0%*
Mee oneens	*16*	*50,00%*
Zeer oneens	*4*	*12,50%*
Weet niet/ g.a.	*2*	*6,25%*

Tabel 4a Stelling: 'Als de Valys-taxi of rolstoelbus altijd op tijd komt, zal ik meer gebruik maken van Valys'

n=1455	**Tot.**	*H. pkb*	*St. pkb*	*< 18*	*> 18*	*Reist wel*	*Reist niet*	*Voorh. TraXX*	*Voorh. geen TraXX*
Helemaal eens	**10%**	*24%*	*10%*	*9%*	*10%*	*11%*	*9%*	*9%*	*12%*
Mee eens	**37%**	*19%*	*37%*	*35%*	*37%*	*34%*	*39%*	*37%*	*36%*
Eens/oneens	**12%**	*19%*	*12%*	*15%*	*12%*	*13%*	*11%*	*10%*	*16%*
Mee oneens	**20%**	*16%*	*20%*	*28%*	*20%*	*27%*	*15%*	*23%*	*13%*
Zeer oneens	**3%**	*10%*	*3%*	*4%*	*3%*	*4%*	*2%*	*4%*	*0%*
Weet niet/ g.a.	**20%**	*12%*	*20%*	*9%*	*20%*	*12%*	*26%*	*18%*	*23%*

Tabel Sporters 4b Stelling: 'Als de Valys-taxi of rolstoelbus altijd op tijd komt, zal ik meer gebruik maken van Valys'

n=33	*Telling*	*Percentage*
Helemaal eens	*4*	*12,12%*
Mee eens	*15*	*45,45%*
Eens/oneens	*3*	*9,09%*
Mee oneens	*7*	*21,21%*
Zeer oneens	*3*	*9,09%*
Weet niet/ g.a.	*1*	*3,03%*

Tabel 5a Stelling: 'Als ik gratis een begeleider mee kan nemen met Valys, zal ik vaker met de trein gaan'

n=1298	**Tot.**	*< 18*	*> 18*	*Wel gpk*	*Geen gpk*	*Reist wel*	*Reist niet*	*Voorh. TraXX*	*Voorh. geen TraXX*	*Randst.*	*Niet Randst.*
Helemaal eens	**4%**	*4%*	*4%*	*4%*	*5%*	*3%*	*6%*	*5%*	*4%*	*6%*	*3%*
Mee eens	**19%**	*17%*	*19%*	*19%*	*19%*	*12%*	*25%*	*18%*	*23%*	*17%*	*23%*
Eens/oneens	**3%**	*12%*	*3%*	*3%*	*3%*	*3%*	*4%*	*4%*	*3%*	*3%*	*4%*
Mee oneens	**39%**	*52%*	*39%*	*39%*	*39%*	*44%*	*36%*	*39%*	*40%*	*40%*	*38%*
Zeer oneens	**14%**	*7%*	*14%*	*2 %*	*13%*	*19%*	*11%*	*16%*	*10%*	*15%*	*13%*
Weet niet/ g.a.	**20%**	*9%*	*2 %*	*14%*	*20%*	*20%*	*19%*	*20%*	*21%*	*19%*	*20%*

Tabel Sporters 5b Stelling: 'Als ik gratis een begeleider mee kan nemen met Valys, zal ik vaker met de trein gaan'

n=32	*Telling*	*Percentage*
Helemaal eens	*5*	*15,63%*
Mee eens	*12*	*37,50%*
Eens/oneens	*2*	*6,25%*
Mee oneens	*11*	*34,38%*
Zeer oneens	*2*	*6,25%*
Weet niet/ g.a.	*0*	*0%*

Tabel 6a Stelling: 'Door Valys kan ik mijn sociale contacten (familie, vrienden, sport) onderhouden'

n=1455	**Tot.**	*H. pkb*	*St. pkb*	*Wel gpk*	*Geen gpk*	*Reist wel*	*Reist niet*	*Voorh. TraXX*	*Voorh. geen TraXX*	*Randst.*	*Niet Randst.*
Helemaal eens	**16%**	*23%*	*16%*	*13%*	*16%*	*15%*	*17%*	*13%*	*22%*	*18%*	*13%*
Mee eens	**44%**	*22%*	*44%*	*30%*	*46%*	*35%*	*50%*	*37%*	*61%*	*44%*	*44%*
Eens/oneens	**6%**	*5%*	*6%*	*6%*	*6%*	*6%*	*6%*	*7%*	*3%*	*6%*	*6%*
Mee oneens	**20%**	*27%*	*20%*	*29%*	*19%*	*26%*	*17%*	*25%*	*11%*	*20%*	*22%*
Zeer oneens	**12%**	*23%*	*12%*	*20%*	*10%*	*17%*	*8%*	*16%*	*2%*	*10%*	*14%*
Weet niet/ g.a.	**3%**	*0%*	*3%*	*1%*	*3%*	*1%*	*3%*	*3%*	*2%*	*3%*	*2%*

Tabel Sporters 6b Stelling: 'Door Valys kan ik mijn sociale contacten (familie, vrienden, sport) onderhouden'

n=33	*Telling*	*Percentage*
Helemaal eens	*5*	*15,15%*
Mee eens	*3*	*9,09%*
Eens/oneens	*4*	*12,12%*
Mee oneens	*13*	*39,39%*
Zeer oneens	*7*	*21,21%*
Weet niet/ g.a.	*1*	*3,03%*

Tabel 7a Stelling: 'Ik vind het terecht dat mensen met een beperking zoveel mogelijk gebruik maken van het openbaar vervoer'

n=1455	**Tot.**	*H. pkb*	*St. pkb*	*Reist Wel*	*Reist niet*	*Wel gpk*	*Geen gpk*	*Voorh. TraXX*	*Voorh. geen TraXX*
Helemaal eens	**5%**	*8%*	*5%*	*4%*	*6%*	*3%*	*2%*	*5%*	*4%*
Mee eens	**36%**	*21%*	*36%*	*34%*	*37%*	*25%*	*19%*	*36%*	*36%*
Eens/oneens	**13%**	*24%*	*13%*	*9%*	*15%*	*6%*	*8%*	*11%*	*14%*
Mee oneens	**33%**	*20%*	*33%*	*36%*	*30%*	*15%*	*20%*	*31%*	*38%*
Zeer oneens	**9%**	*20%*	*9%*	*12%*	*6%*	*8%*	*9%*	*11%*	*4%*
Weet niet/ g.a.	**6%**	*7%*	*6%*	*6%*	*6%*	*42%*	*43%*	*6%*	*5%*

Tabel Sporters 7b Stelling: 'Ik vind het terecht dat mensen met een beperking zoveel mogelijk gebruik maken van het openbaar vervoer'

n=33	*Telling*	*Percentage*
Helemaal eens	*1*	*3,03%*
Mee eens	*14*	*42,42%*
Eens/oneens	*9*	*27,27%,*
Mee oneens	*5*	*15,15%*
Zeer oneens	*3*	*9,09%*
Weet niet/ g.a.	*1*	*3,03%*

Tabel 8a Stelling 'Het is terecht dat mensen met een beperking die met het openbaar vervoer kunnen reizen een lager kilometerbudget krijgen'

n=1455	**Tot.**	*H. pkb*	*St. pkb*	*< 18*	*> 18*	*Voorh. TraXX*	*Voorh. geen TraXX*	*Reist wel*	*Reist niet*
Helemaal eens	**11%**	*22%*	*11%*	*7%*	*11%*	*10%*	*14%*	*9%*	*13%*
Mee eens	**51%**	*24%*	*51%*	*44%*	*51%*	*49%*	*58%*	*47%*	*51%*
Eens/oneens	**5%**	*11%*	*5%*	*5%*	*5%*	*6%*	*3%*	*6%*	*5%*
Mee oneens	**21%**	*28%*	*21%*	*37%*	*21%*	*23%*	*17%*	*24%*	*21%*
Zeer oneens	**7%**	*11%*	*7%*	*6%*	*7%*	*10%*	*2%*	*10%*	*5%*
Weet niet/ g.a.	**5%**	*4%*	*5%*	*1%*	*5%*	*4%*	*6%*	*5%*	*4%*

Tabel Sporters 8b Stelling: 'Het is terecht dat mensen met een beperking die met het openbaar vervoer kunnen reizen een lager kilometerbudget krijgen'

n=33	*Telling*	*Percentage*
Helemaal eens	*1*	*3,03%*
Mee eens	*14*	*42,42%*
Eens/oneens	*2*	*6,06%*
Mee oneens	*8*	*24,24%*
Zeer oneens	*7*	*21,21%*
Weet niet/ g.a.	*1*	*3,03%*

Tabel 9a Stelling: 'Ik vind het redelijk dat er een maximum zit aan het aantal taxikilometers'

n=1455	**Tot.**	*H. pkb*	*St. pkb*	*Wel gpk*	*Geen gpk*	*Reist wel*	*Reist niet*	*Voorh. TraXX*	*Voorh. geen TraXX*	*Randst.*	*Niet Randst.*
Helemaal eens	**4%**	*7%*	*4%*	*3%*	*4%*	*2%*	*5%*	*2%*	*16%*	*4%*	*3%*
Mee eens	**38%**	*18%*	*38%*	*24%*	*40%*	*30%*	*43%*	*29%*	*56%*	*39%*	*36%*
Eens/oneens	**5%**	*4%*	*5%*	*4%*	*5%*	*5%*	*5%*	*5%*	*5%*	*5%*	*5%*
Mee oneens	**34%**	*27%*	*35%*	*38%*	*34%*	*40%*	*30%*	*40%*	*25%*	*36%*	*33%*
Zeer oneens	**17%**	*45%*	*17%*	*28%*	*15%*	*21%*	*14%*	*22%*	*5%*	*13%*	*21%*
Weet niet/ g.a.	**3%**	*0%*	*3%*	*3%*	*3%*	*2%*	*3%*	*2%*	*4%*	*3%*	*3%*

Tabel Sporters 9b Stelling: 'Ik vind het redelijk dat er een maximum zit aan het aantal taxikilometers'

n=33	*Telling*	*Percentage*
Helemaal eens	*2*	*6,06%*
Mee eens	*6*	*18,18%*
Eens/oneens	*1*	*3,03%*
Mee oneens	*15*	*45,45%*
Zeer oneens	*9*	*27,27%*
Weet niet/ g.a.	*0*	*0%*