Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

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

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

Ons kenmerk
4565936-1106284-DMO

Bijlage(n)
-

Uw kenmerk
2026Z20738

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

Datum 27 november 2026
Betreft Commissiebrief inzake Klacht over werkwijze Valys

Geachte voorzitter,

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft mij gevraagd te reageren op een aan de commissie gestuurde burgerbrief (2026Z20738). Het betreft een verzoek tot een inhoudelijke reactie op een klacht over de werkwijze van Transvision, opdrachtnemer van Valys.

De schrijfster van de brief schetst haar recente (negatieve) ervaring met Valys. Zij heeft lang moeten wachten op haar geboekte taxi, waarna zij uiteindelijk zelf vervangend vervoer heeft geregeld. In deze brief geef ik een toelichting op de punten die in de brief zijn genoemd. Ik wil daarbij vooropstellen dat ik begrijp dat het zeer vervelend is als geboekt vervoer zo sterk is vertraagd, dat mevrouw zich genoodzaakt voelde om zelf ander vervoer te regelen.

Onderzoek naar omschreven situatie
Transvision heeft onderzoek gedaan naar de klacht van mevrouw door gesprekken van de klantenservice terug te luisteren en de betrokken chauffeur en andere medewerkers te bevragen. Uit onderzoek bleek dat een deel van het telefonische contact dat plaatsvond ontbrak. Transvision heeft hierop contact opgenomen met mevrouw om de ontbrekende gesprekken te achterhalen en de klacht af te handelen. Tijdens dit contact heeft mevrouw aangegeven geen toestemming te geven om de telefoongesprekken die gevoerd zijn vanaf een ander nummer na te luisteren. Hierdoor ontbreken er gegevens in het onderzoek van Transvision.

Conclusie van het onderzoek
Ondanks het feit dat de situatie niet geheel helder in beeld gebracht kan worden, staat vast dat de centrale van Transvision tekort is geschoten in het informeren van mevrouw over de status van haar rit en de zoektocht naar vervangend vervoer. Transvision betreurt deze situatie.

Contact met de briefschrijfster
Transvision heeft naar aanleiding van de klacht die zij ontvingen op 30 september contact opgenomen met mevrouw. Hierop heeft Transvision de kosten voor het zelf geregelde vervangende vervoer volledig vergoed. Naar aanleiding van uw verzoek om een reactie op de brief van mevrouw, heeft Transvision begin november nogmaals contact opgenomen met mevrouw. In dit gesprek heeft mevrouw aangegeven dat zij van mening is dat de zaak is afgehandeld.

Bereikbaarheid klantenservice Valys
In de brief haalt mevrouw daarnaast aan dat er geen telefonisch contact meer mogelijk was met Transvision naar mate de tijd vorderde. Uiteraard is het van groot belang dat reizigers altijd contact kunnen opnemen met Transvision. Ik heb dit dan ook voorgelegd aan Transvision. Zij geeft aan dat het klopt dat de klantenservice van maandag tot en met vrijdag alleen telefonisch bereikbaar is tussen 8:30 uur en 17:00 uur. Wanneer de klantenservice niet meer bereikbaar is, kunnen reizigers contact opnemen met de Centrale Verkeersleiding. De Centrale Verkeersleiding is te bereiken via het keuzemenu van de klantenservice. Daarnaast is het tot 20:00 uur mogelijk om te chatten met de klantenservice.

Afsluitend
Ik ben blij dat mevrouw de zaak als afgehandeld beschouwt. Dit neemt niet weg dat ik betreur dat deze situatie zo gelopen is. Ik vind het van belang dat er van deze casus wordt geleerd opdat dit in het vervolg niet meer gebeurt. Transvision heeft hiervoor passende maatregelen toegezegd. Zij gaan het belang van actief contact zoeken met reizigers waarvan de reis (langdurige) vertraging oploopt onder de aandacht brengen in hun werkproces. Daarnaast zal Transvision hun bereikbaarheid nogmaals onder de aandacht brengen. In de volgende nieuwsbrief (december 2026) wordt aandacht besteed aan de openingstijden van de klantenservice en de Centrale Verkeersleiding.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

de minister van Langdurige Zorg,
Jeugd en Sport,

Mirjam Sterk