

Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

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

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk
IENW/BSK-2021/221962

Datum 18 augustus 2021
Betreft Beantwoording Kamervragen over testaanbieders die
alsnog geld vragen voor een reizigerstest of te laat een
uitslag doorgeven

Bijlage(n)
1

Geachte voorzitter,

Hierbij ontvangt u, mede namens de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de beantwoording van de vragen van het lid Paternotte (D66) over testaanbieders die alsnog geld vragen voor een reizigerstest of te laat een uitslag doorgeven (kenmerk 2021Z13903, ingezonden op 20 juli 2021).

Vraag 1

Hoe beoordeelt u het bericht van het NRC: *Tevergeefs wachten op de testuitslag, terwijl het vliegtuig al vertrekt: 'Wat een toestand is dit, hè?'*¹

Antwoord 1

Reizen in coronatijd is voor veel reizigers een flinke opgave geweest. In het project 'testen voor uitgaande reizigers' zijn op dit moment al meer dan 2 miljoen testen afgenomen. Hier geldt de wet van de grote getallen. Er zal altijd wat misgaan bij de inmiddels twintig testaanbieders die op 750 locaties testen uitvoeren. Elke reiziger die door een fout in of door het ontbreken van een testuitslag strandt, is er één te veel. Helaas is dit nooit helemaal te vermijden. Een klein deel van de testen leidt tot geen uitslag, met opnieuw testen tot gevolg.

Voor alle partijen (overheid en testaanbieders) geldt dat de snelheid om het proces in te richten en het grote aantal testen waarin wordt voorzien een enorme opgave zijn geweest.

Ik constateer dat een aantal testaanbieders het belang van de gewenste korte doorlooptijden wellicht heeft onderschat, waardoor problemen zijn opgetreden. Na eerst een aantal testaanbieders gericht te hebben aangesproken, is op 21 juli jl. aan alle commerciële testaanbieders van testenvoorjereis.nl een brief gestuurd om nogmaals te wijzen op de vereiste kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast vinden er gesprekken plaats. Afhankelijk van de uitkomst hiervan (en de verbetermaatregelen die als gevolg daarvan worden doorgevoerd) wordt ingegrepen indien de klachten zich blijven voordoen.

Vraag 2

¹ <https://www.nrc.nl/nieuws/2021/07/15/wat-een-toestand-is-dit-he-a4051238>

Zijn er afspraken gemaakt met deze testaanbieders binnen hoeveel uur de testuitslag bekend moet zijn? Zo ja, hoe wordt dat gecontroleerd en wat zijn de (financiële) consequenties indien een test niet binnen de afgesproken tijd bekend is? Zo nee, waarom niet?

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2021/221962

Antwoord 2

Ja, contractueel is afgesproken met de testaanbieders van testenvoorjereis.nl dat de uitslagen van PCR-testen binnen maximaal 24 uur en antigeen-testen binnen maximaal 3 uur verstrekt dienen te worden.

Indien testaanbieders de testuitslag, niet op tijd of niet leveren moeten zij een passende oplossing bieden aan de betreffende reiziger. Het is aan de commerciële testaanbieder en de klant om te kijken wat mogelijk is. Soms is dat een hele snelle her-test (zie ook het antwoord op vraag 3), soms is dat een tegemoetkoming in de kosten, in andere gevallen een cadeaubon. Pas op het moment dat klant en testaanbieder er samen niet uitkomen komt de overheid in beeld. De klachten worden gebundeld en er wordt overlegd met de testaanbieders over de afhandeling van de verzamelde klachten.

De tijdige verstrekking van testuitslagen wordt gemonitord. Testaanbieders worden hier in voorkomende gevallen op aangesproken en wanneer het testresultaat niet (op tijd) geleverd wordt, wordt de test niet vergoed.

Vraag 3

Klopt het dat er testaanbieders zijn, zoals COVIDIA NEDERLAND, die het advies geven om een betaalde test te laten doen als zij sneller een uitslag willen?² Zo ja, wat vindt u hiervan en wat zijn de afspraken hierover met de testaanbieders die gratis tests aanbieden via testenvoorjereis.nl?

Antwoord 3

Ja dat klopt. Het goedbedoelde advies van een aantal testaanbieders heeft echter geleid tot een onjuist beeld. Navraag leert namelijk dat zij beoogden een passende oplossing te bieden, voor reizigers die meteen willen gaan reizen. Dus zonder tussenkomst van testenvoorjereis.nl of als er onverhoopt iets mis is gegaan met een testuitslag.

Testaanbieders mogen geen vergoeding vragen aan de reiziger die een test heeft geboekt via testenvoorjereis.nl. Ook mogen zij niet beweren of adviseren dat de reiziger beter een commerciële test bij dezelfde aanbieder kan laten afnemen omdat dan wel gegarandeerd zou kunnen worden dat de testresultaten tijdig worden teruggekoppeld.

Vraag 4

Klopt het dat mensen met een betaalde PCR-test voorrang krijgen op hun uitslag ten koste van mensen die gratis hun test laten afnemen?

Antwoord 4

Voor zover bekend is dat niet het geval bij testaanbieders die deelnemen aan testenvoorjereis.nl. Er is overigens geen reden voor voorrang, omdat er meer dan voldoende testcapaciteit in Nederland beschikbaar is. Reizigers hebben de keuze om voor eigen rekening op de markt een betaalde commerciële test af te laten nemen. Dit zijn gescheiden systemen.

Vraag 5

Welke afspraken zijn er met testaanbieders ten aanzien van de minimale bereikbaarheid van hun klantenservice?

² <https://twitter.com/jpaternotte/status/1417031818038194178>

Antwoord 5

Hierover zijn geen afspraken gemaakt. Een goede klantenservice is onderdeel van het contact tussen klant en ondernemer.

Wel is met testaanbieders een afspraak gemaakt over klachtenservice. De testaanbieder moet een effectieve en laagdrempelige schriftelijke klachtenregeling instellen voor de ontvangst en afhandeling van op hem betrekking hebbende klachten.

Verder kent het afsprakenportaal een klantcontactcentrum dat dagelijks van 08.00 tot 20.00 uur bemenst is. Dit klantcontactcentrum heeft contact met alle testaanbieders en monitort de telefonische bereikbaarheid. Op basis van deze monitoring heeft het ministerie van IenW op 14 en 17 juli berichten aan de testaanbieders gezonden dat de telefonische bereikbaarheid verbeterd diende te worden. Aanvullend zijn in gesprekken door het ministerie met de testaanbieders de resultaten van uitgevoerde telefonische bereikbaarheidstesten teruggekoppeld en is hen verzocht de bereikbaarheid te verbeteren.

Vraag 6

Welke stappen heeft u als opdrachtgever ondernomen richting de testaanbieders in het geval zij de afspraken niet nakomen?

Antwoord 6

Op 21 juli jl. is een brief aan alle testaanbieders gestuurd om nogmaals te wijzen op de vereiste kwaliteit van hun dienstverlening. Daarnaast heeft een datalek bij een van de aanbieders geleid tot het meteen afsluiten van de betreffende testaanbieder. Indien testaanbieders niet aan de met de overheid overeengekomen voorwaarden voldoen kan dit ook gevolgen hebben voor de betaling van de door hen ingediende facturen.

Vraag 7

Bent u bereid om de standaard overeenkomst met testaanbieders voor het organiseren van reizigerstesten, waarvan de overheid de opdrachtgever is en financiert, de Kamer te doen toekomen?

Antwoord 7

Ja, als bijlage bij de beantwoording van deze Kamervragen doe ik u de standaardovereenkomst toekomen.

Vraag 8

Constaterende dat u het in uw brief van 18 juli jl. heeft over een benodigde capaciteit van 3,5 miljoen reizigerstesten in het meest pessimistische scenario, bevinden we ons nu in dat meest pessimistische scenario?³ Zo ja, wat verklaart de vertraging bij de testuitslagen?

Antwoord 8

Ja, met inmiddels ruim 2 miljoen afgenomen testen bevinden we ons in het scenario dat is beschreven in de brief van 18 juni jl. Het merendeel kent geen vertragingen. Indien er wel vertraging optreedt dan kan dit liggen aan onvoorziene pieken in de vraag naar testen. Ook kan een aantal testaanbieders de gewenste korte doorlooptijd onderschat hebben, zoals ook is aangegeven in het antwoord op vraag 1.

Vraag 9

³ Kamerstuk 25295, nr. 1337

Heeft u bij deze prognoses van het aantal benodigde tests voor reizigers rekening gehouden met het feit dat Nederland op rood zou verschijnen en dat veel andere EU-landen een negatieve test zouden vragen?⁴

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Antwoord 9
Ja.

Ons kenmerk
IENW/BSK-2021/221962

Vraag 10
Kunt u deze vragen zo spoedig mogelijk beantwoorden?

Antwoord 10
Ja.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. C. van Nieuwenhuizen Wijbenga

⁴Kamerstuk 25295, nr. 1337