

Aan de leden van de raad van de gemeente Dantumadiel
Postbus 22
9104 ZG Damwâld

Ons kenmerk:	2026-002073
Behandeld door:	College van burgemeester en wethouders
Datum brief:	17 februari 2026
Datum college:	17 februari 2026

Onderwerp: beantwoording schriftelijke vragen CDA over trapliften

Geachte raad,

Op dinsdag 6 januari 2026 heeft de fractie van CDA, op grond van artikel 35 Reglement van Orde, schriftelijke vragen gesteld over trapliften.
In deze brief geven wij antwoord op die vragen.

Vraag 1: Hoe borgt het college dat WMO-trapliften veilig, betrouwbaar en bedrijfszeker zijn, zeker in situaties waarin sprake is van intensief gebruik door kwetsbare, hoogbejaarde inwoners?

Antwoord: Middels een aanbestedingsprocedure (zoals voorgeschreven) worden (kwaliteits)eisen, selectie- en gunningscriteria opgesteld waar een leverancier zich op kan inschrijven. De leverancier die aan de eisen voldoet en het beste aangeeft hoe aan de criteria wordt voldaan, krijgt daarmee de gunning. Er wordt een overeenkomst opgesteld en afspraken gemaakt welke worden vastgelegd. Onze huidige gecontracteerde leverancier is Handicare. De overeenkomst is gesloten in gezamenlijkheid met 14 andere Friese gemeenten.

Hiernaast is een klachtenregeling overeengekomen. Inwoners kunnen hun klachten zelf melden bij Handicare. Dit kan telefonisch of per email. De klacht wordt persoonlijk met de inwoner besproken. Mocht het niet direct afgehandeld kunnen worden, zal er binnen 48 uur een afspraak gepland worden bij de inwoner. Handicare streeft ernaar binnen 48 uur een oplossing voor te stellen en eventuele uitvoering hiervan geschiedt binnen maximaal 5 werkdagen. De gemeente wordt hierover geïnformeerd door Handicare. Een inwoner kan ten allen tijde ook de klacht neerleggen bij de gemeente. Dan zal de klacht via de Accountmanager van de gemeente met Handicare besproken worden. Mocht een klacht niet naar behoren zijn afgehandeld door Handicare is het ook zaak dit te melden bij de gemeente. De Accountmanager kan dit bespreken met Handicare en/of aangeven aan de inwoner wat andere vervolgstappen kunnen zijn.

Vraag 2: Welke maximale reactietijd voor herstel is er op dit moment contractueel vastgelegd bij storingen aan trapliften?

Antwoord: Dit is contractueel vastgelegd. Handicare is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. De beschikbaarheid van opdrachtnemer voor storingsmeldingen en uitvoering van reparatiewerkzaamheden dient te worden gegarandeerd voor 24 uur per dag en 7 dagen per week inclusief feestdagen.

Storingen/benodigde reparaties, waardoor de traplift niet meer gebruikt kan worden, die voor 12:00 uur worden gemeld, dienen dezelfde dag voor 18:00 uur verholpen te worden. In geval van meldingen na 12:00 uur dienen deze meldingen voor 12:00 uur van de eerstvolgende dag verholpen te worden.

Handicare overlegt met cliënt over de spoedeisendheid van de storing. Van spoed is sprake wanneer de traplift een storing vertoont terwijl de cliënt gebruik maakt van de traplift ('vast komt te zitten op de trap'), of wanneer een ander persoon afhankelijk is van cliënt en deze persoon niet bereikbaar is zonder gebruik van de traplift. Wanneer sprake is van spoed, is Handicare binnen 2 uur na melding van de storing ter plekke om de storing te verhelpen.

Het is opdrachtnemer toegestaan het uitvoeren van correctief onderhoud over kleine zaken op locatie van de cliënt tussen 18:00 uur en 08:00 uur en in weekeinden en algemeen erkende feestdagen uit te stellen, zolang uitstel tot de eerstvolgende werkdag het functioneel gebruik van de traplift niet belemmert of verhindert en er geen onveilige situaties kunnen ontstaan voor wat betreft het gebruik van de traplift en/of de gezondheid van de cliënt.

Vraag 3: Wordt er een hogere prioriteit toegekend aan meldingen van zeer kwetsbare ouderen (bv. 80+ en 90+) en zo ja; hoe is dat vastgelegd en hoe wordt dat gemonitord?

Antwoord: Meldingen worden door de consultants op volgorde van binnenkomst opgepakt. Mocht het gaan om een storingsmelding zal de bovengenoemde procedure gehandhaafd worden (antwoord vraag 2). Mocht de inwoner er niet uitkomen met Handicare, kan altijd contact opgenomen met de gemeente.

Vraag 4: Welke concrete afspraken zijn in de huidige contracten met leveranciers vastgelegd over; a. preventief onderhoud, b. responstijden bij storingen, c. de wijze van communicatie met gebruikers tijdens het storings- of reparatieproces?

Antwoord: Zie hiervoor ook antwoord vraag 2. Verder zijn alle genoemde punten vastgelegd waarop gestuurd kan worden, indien nodig.

Vraag 5: Is het college bereid om werkafspraken met onderhoudspartijen m.b.t. zaken als boven geschetst waar nodig tegen het licht te houden en te komen tot aanscherping van o.a. de maximale reactietijd en expliciete prioritering voor kwetsbare ouderen?

Antwoord: De afspraken zijn recent in 2025 vastgesteld en vastgelegd naar aanleiding van een nieuwe aanbestedingsprocedure. Als blijkt dat zaken niet op orde zijn en zij voldoen niet aan de eisen, zal hierover gesproken worden met Handicare en zal gekeken worden hoe dit opgelost dient te worden.

Vraag 6: Is het college bereid om werkafspraken met onderhoudspartijen m.b.t. zaken als boven geschetst waar nodig tegen het licht te houden en te komen tot aanscherping van o.a. de maximale reactietijd en expliciete prioritering voor kwetsbare ouderen?

Antwoord: Er is halfjaarlijks overleg met Handicare en de 15 Friese gemeenten. Signalen en klachten kunnen doorgestuurd worden naar onze Accountmanager. Deze worden vastgelegd in een signalenregister en (periodiek) besproken met Handicare. In bepaalde gevallen kan ook de Toezichthouder betrokken worden. Dit wordt per signaal bekeken en afgehandeld.

Hiernaast dient Handicare dient proactief de klachten die zij ontvangen door te geven aan de gemeente en welke oplossing hiervoor gevonden is.

Vraag 7: Is het college bereid om werkafspraken met onderhoudspartijen m.b.t. zaken als boven geschetst waar nodig tegen het licht te houden en te komen tot aanscherping van o.a. de maximale reactietijd en expliciete prioritering voor kwetsbare ouderen?

Antwoord: Zie voorgaande antwoorden.

Met vriendelijke groet,

G. van Oudenaarden,
Gemeentesecretaris gemeente Dantumadiel