GEMEENTE HEERENVEEN

Schriftelijke vragen ex artikel 74

IBABS ID: PV ID 15
DECOS ID: Z.26.569967

Van:
Frisse Wind 21

Portefeuillehouder:
Wethouder Eijer

Behandelend ambtenaar
S. van der Horst

Datum ontvangst vragen:
15 juli 2026

Vragen beantwoorden voor
2 september 2026

Onderwerp: Kwaliteit van het Wmo-vervoer

Inleiding:
De fractie van Frisse Wind 21 ontvangt de laatste tijd steeds vaker signalen van inwoners die ernstige problemen ervaren met het Wmo-vervoer. Het gaat onder meer om taxi's die niet verschijnen, veel te vroeg of juist veel te laat arriveren, onnodig lange reistijden door het combineren van ritten, vervoer dat niet aansluit op de indicatie en klachten die onbeantwoord blijven.
Deze signalen komen niet alleen rechtstreeks bij onze fractie binnen, maar worden ook door meerdere inwoners herkend en gedeeld, bijvoorbeeld via social media.

Voor mensen die afhankelijk zijn van het Wmo-vervoer heeft dit grote gevolgen. Zij missen medische afspraken, zijn afhankelijk van anderen om thuis te komen en ervaren onnodige stress. Voor Frisse Wind 21 is betrouwbaar Wmo-vervoer een basisvoorwaarde om volwaardig mee te kunnen doen in de samenleving.

Daarom stellen wij het college de volgende vragen. Wij zien de beantwoording van deze vragen met belangstelling tegemoet.

1: Vraag:
Herkent het college het beeld dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van het Wmo-vervoer onder druk staan? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:
Het beeld dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van het WMO-vervoer onder druk staat wordt niet volledig herkend door het college. Wel heeft de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt gevolgen voor deze sector. Het vinden en behouden van voldoende gekwalificeerde chauffeurs blijft een uitdaging. Ondanks deze ontwikkeling blijven wij samen met de vervoerders de kwaliteit en betrouwbaarheid van het Wmo-vervoer monitoren. Op basis hiervan zien wij op dit moment geen aanleiding om te concluderen dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van het Wmo-vervoer onvoldoende zijn.

2: Vraag:
Hoe beoordeelt het college de kwaliteit van het huidige Wmo-vervoer? Waarop baseert het college die beoordeling en hoeveel klachten over het Wmo-vervoer zijn in 2024, 2025 en de eerste helft van 2026 ontvangen?

Antwoord:
Het college beoordeelt de kwaliteit van het huidige Wmo-vervoer als voldoende. Deze beoordeling baseren wij op de contacten met de vervoerders en de signalen en klachten die bij ons worden ingediend. Wij realiseren ons daarbij dat het aantal klachten dat bij ons binnenkomt niet een volledig beeld geeft van de ervaringen van alle gebruikers. Van het Wmo-vervoer maken ongeveer 1.350 inwoners geregeld gebruik. In dat opzicht ontvangen wij relatief weinig klachten. In 2024 is één klacht geregistreerd, in 2025 zestien klachten en in 2026, tot en met 5 augustus, negen klachten. Hoewel iedere klacht er één teveel is en serieus wordt genomen, geven deze aantallen op dit moment geen aanleiding om te concluderen dat sprake is van structurele tekortkomingen in de kwaliteit van het Wmo-vervoer.

3: Vraag:
Vindt het college dat de huidige vervoerders voldoen aan de afspraken die de gemeente heeft gemaakt over kwaliteit en dienstverlening? Zo ja, hoe verklaart het college dan de signalen die inwoners afgeven?

Antwoord:
Het college is van oordeel dat de huidige vervoerders grotendeels voldoen aan de afspraken die zijn gemaakt over kwaliteit en dienstverlening. De signalen van inwoners hebben voornamelijk betrekking op de stiptheid van het vervoer, situaties waarin een taxi later dan verwacht arriveert of in enkele gevallen niet verschijnt en combinatieritten die te lang zijn. Hoewel een deel van deze situaties binnen de contractueel afgesproken ophaalmarges valt, blijven dit aandachtspunten voor de gecontracteerde taxivervoerders.

4: Vraag:
Welke mogelijkheden heeft het college om in te grijpen wanneer de kwaliteit van het Wmo-vervoer tekortschiet, en heeft het college deze mogelijkheden de afgelopen twee jaar benut? Zo ja, op welke wijze?

Antwoord:
Het college beschikt over verschillende mogelijkheden om in te grijpen wanneer de kwaliteit van het Wmo-vervoer tekortschiet. Deze onderwerpen worden besproken in de reguliere contractgesprekken en, waar nodig, in ambtelijk aanvullende

verbetergesprekken. Wanneer signalen, klachten of prestatiegegevens daartoe aanleiding geven, gaat de gemeente met de vervoerder in gesprek en worden er afspraken gemaakt over eventuele verbetermaatregelen. Deze mogelijkheden zijn de afgelopen twee jaar benut. Het college heeft vervoerders aangesproken op signalen over onder andere stiptheid, het niet verschijnen van voertuigen en de reistijd bij combinatieritten.

Daarnaast biedt de overeenkomst mogelijkheden om vervoerders formeel aan te spreken wanneer afspraken niet worden nagekomen. Afhankelijk van de aard en ernst van de situatie kan sprake zijn van het vaststellen van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, het eisen van herstelmaatregelen en, in uiterste gevallen, het toepassen van contractuele sancties. Wanneer sprake zou zijn van ernstige of voortdurende tekortkomingen, kan uiteindelijk worden overwogen om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Op dit moment ziet het college geen aanleiding voor het inzetten van dergelijke zware maatregelen. Wel blijven wij de uitvoering nauwlettend volgen en spreken wij vervoerders aan wanneer de dienstverlening daar aanleiding toe geeft.

5: Vraag:
Welke concrete maatregelen gaat het college op korte termijn nemen om de betrouwbaarheid en kwaliteit van het Wmo-vervoer te verbeteren?

Antwoord:
In het vierde kwartaal van 2026 wordt een regulier cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De uitkomsten worden benut om inzicht te verkrijgen in de ervaringen van gebruikers en dienen als input voor de voorbereiding van de nieuwe overeenkomsten voor het Wmo-vervoer per 1 januari 2028. De resultaten hiervan geven tevens inzicht in de kwaliteit en de betrouwbaarheid van het vervoer vanuit het perspectief van onze inwoners en zullen zichtbaar maken welke aandachtspunten er zijn. Hierdoor kunnen de ervaringen van inwoners en geconstateerde verbeterpunten worden meegenomen bij het formuleren van toekomstige afspraken. De vervoerders worden betrokken bij de uitkomsten van het onderzoek. Op basis van de resultaten beoordelen wij of en welke verbeteracties nodig zijn. Daarnaast gebruiken wij de inzichten bij de voorbereiding van de nieuwe overeenkomsten voor het Wmo-vervoer per 1 januari 2028. Op die manier kunnen de ervaringen van onze inwoners en eventuele verbeterpunten worden vertaald naar afspraken voor de toekomst.

6: Vraag:
Is het college bereid de raad vóór het einde van dit jaar te informeren over de resultaten van deze maatregelen en de ontwikkeling van het aantal klachten? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:
Ja, het college is bereid om de ontwikkeling van het aantal klachten met uw raad te delen. Naar verwachting zal dit in het eerste kwartaal van 2027 zijn.