Van:
Verzonden: maandag 7 september 2026 10:10
Aan
Onderwerp: Wmo-vervoer

Geachte mevrouw

Onderstaand ontvangt u een reactie op de door u gestelde vragen over het Wmo-taxivervoer in onze gemeente. Zoals u leest hebben wij uw feitelijke vragen beantwoord.

1. Is uw college bekend met signalen en klachten van inwoners over de kwaliteit van het Wmo-taxivervoer in Weststellingwerf? Zo ja, hoeveel klachten of signalen zijn hierover bij de gemeente bekend en hoe beoordeelt u deze?

- Er zijn bij onze gemeente ook signalen en klachten bekend over het Wmo-vervoer. De gemeente is hierover in contact met inwoners en in gesprek met de vervoerder.

2. Inwoners worden bij klachten over het Wmo-taxivervoer in eerste instantie verwezen naar de vervoerder. Kunnen inwoners ook bij de gemeente terecht wanneer hun klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost of wanneer zij om andere redenen hun klacht liever bij de gemeente melden? Zo ja, hoe kunnen zij dit doen?

- Ja, inwoners kunnen klachten zowel schriftelijk als telefonisch ook bij ons als gemeente melden.

3. Hoe houdt de gemeente toezicht op de kwaliteit van het Wmo-taxivervoer? Op welke manier wordt gecontroleerd of vervoerders voldoen aan de gemaakte afspraken en kwaliteitseisen?

- De gemeente voert middels onze contractmanager gesprekken met de Wmo-taxivervoerders, zowel fysiek als telefonisch. Waarbij ook de kwaliteitseisen en gemaakte afspraken worden besproken.

4. Wij ontvangen onder andere signalen over lange wachttijden na medische afspraken en over onduidelijkheid rond begeleiding tijdens het Wmo-vervoer. Is uw college bekend met dergelijke signalen? Welke afspraken en regels gelden voor wachttijden en voor het meenemen van één of meerdere begeleiders?

- Signalen over wachttijden bij medische afspreken zijn bekend. Onduidelijkheid over begeleiding tijdens Wmo-taxivervoer is niet bekend. De werkafspraak voor wachttijden is dat een taxichauffeur 15 minuten eerder of later kan arriveren dan het afspraakmoment.

Een cliënt mag een begeleider meenemen als voor de cliënt begeleiding is geïndiceerd. Als iemand samen met een cliënt in de taxi reist, en het betreft geen begeleiding en die meereizende persoon heeft geen indicatie, dan bepaalt de vervoerder het tarief.

5. Welke mogelijkheden heeft de gemeente om een vervoerder aan te spreken wanneer er meerdere klachten zijn of wanneer een vervoerder niet aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet?

- De gemeente gaat daarover in gesprek met de betreffende vervoerder. Eventueel kunnen we inwoners informeren over de mogelijkheden om over te stappen naar een andere vervoerder waar de gemeente werkafspraken mee heeft.