



Raadsbrief

Datum 19 juni 2026

Onderwerp Stand van zaken implementatie doelgroepenvervoer
Versienummer 1

Portefeuillehouder Gerdien Rots, Michiel van Willigen, Dorrit de Jong

Samenvatting

De implementatie van het nieuwe doelgroepenvervoer binnen de regio IJssel-Vecht+ is in volle gang. De voorbereidingen zijn gericht op de start van de nieuwe vervoerssituatie per 1 augustus 2026 en op een zorgvuldige inrichting van de uitvoering, informatievoorziening en communicatie richting gebruikers.

Vanwege het aanhoudende tekort aan chauffeurs zetten gemeenten en vervoerders gezamenlijk in op een zo efficiënt mogelijke inzet van de beschikbare capaciteit. Om voldoende capaciteit beschikbaar te houden voor het leerlingenvervoer en het Jeugdwetvervoer, wordt voorgesteld de ochtendspits voor het sociaal-recreatief Wmo-vervoer met een half uur te verlengen.

Daarnaast verandert de wijze waarop de eigen bijdrage voor het sociaal-recreatief Wmo-vervoer wordt berekend. In plaats van de huidige afstandstaffels wordt vanaf 1 augustus 2026 gewerkt met een starttarief per rit en een tarief per gereisde kilometer. De hoogte van de eigen bijdrage blijft daarbij gemiddeld genomen vergelijkbaar met de huidige situatie.

Voor het vraagafhankelijk Wmo-vervoer en het routegebonden vervoer worden momenteel de laatste voorbereidingen getroffen. Eind juni start de communicatie richting gebruikers over de belangrijkste wijzigingen en de wijze waarop zij hierover worden geïnformeerd. Ook binnen het leerlingenvervoer zijn betrokkenen in maart 2026 per brief geïnformeerd over de stand van zaken en de belangrijkste wijzigingen. Het leerlingenvervoer wordt vooralsnog op de huidige wijze voortgezet; alleen de vervoerder wijzigt. Daarnaast wordt in samenwerking met scholen een pilot voorbereid waarbij leerlingen stapsgewijs worden begeleid naar zelfstandig reizen met het openbaar vervoer. Deze pilot staat los van het Wmo vervoer.

De nadruk ligt in deze fase op een zorgvuldige overgang, duidelijke informatie voor reizigers en een werkbare uitvoering van het vervoer in de praktijk.

Bijlagen

19062026 Brief Wmo vervoer

Openbaarheid

- ☒ Openbaar
☐ Embargo t/m 03 juli vanwege bezorging brieven houders Wmo vervoerspas



Datum

19 juni 2026

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

Kennis te nemen van de stand van zaken van de implementatie van het doelgroepenvervoer en de voorbereiding van de communicatie richting gebruikers van het Wmo vervoer.



Datum 19 juni 2026

Inleiding

De implementatie van het nieuwe doelgroepenvervoer is gestart en richt zich op de voorbereiding van de uitvoering van het vervoer per 1 augustus 2026. Deze fase volgt op de aanbestedingsbesluiten in april 2026 en is gericht op het operationaliseren van afspraken, het inrichten van systemen en het voorbereiden van gebruikers op de veranderingen. Binnen de implementatie wordt onderscheid gemaakt tussen het routegebonden vervoer (leerlingenvervoer, Jeugdwetvervoer en dagbesteding) en het vraagafhankelijk Wmo vervoer. Voor beide onderdelen geldt dat de nadruk ligt op een zorgvuldige overgang, tijdige informatievoorziening en het beperken van uitvoeringsrisico's.

Kader

De besluitvorming past binnen:

- [de Koers Sociaal Domein](#);
- [de Mobiliteitsvisie "Mobiliteit brengt Zwolle verder"](#);
- de uitgangspuntennotitie en samenwerkingsovereenkomst doelgroepenvervoer (collegebesluit 11 maart 2025);
- de relevante wettelijke kaders voor Wmo-vervoer, leerlingenvervoer, jeugdvervoer en vervoer in het kader van participatie.

Kernboodschap

De implementatie van het doelgroepenvervoer is gericht op een zorgvuldige overgang naar de nieuwe uitvoeringssituatie per 1 augustus 2026. Daarbij ligt de nadruk op continuïteit van vervoer, begrijpelijke informatie voor gebruikers en een werkbare uitvoering in de praktijk.

Voor het Wmo-vervoer worden daarnaast wijzigingen voorbereid in de manier waarop reizigers worden geïnformeerd en ondersteund. Het gaat hierbij niet alleen om de uitvoering van het vervoer, maar ook om het verbeteren van de informatievoorziening richting reizigers over hun ritten en het gebruik van het systeem.

Toelichting

Stand van zaken implementatie

De implementatiefase richt zich momenteel op de volgende onderdelen:

- inrichting van operationele processen met vervoerders;
- afstemming tussen gemeenten over uitvoering en planning;
- inrichting van vervoerssystemen en zorgvuldige gegevensuitwisseling ;
- voorbereiding van communicatie richting reizigers;
- uitwerking van informatievoorziening voor gebruikers van het Wmo-vervoer;
- verdere concretisering van de uitvoeringsafspraken richting startdatum.

Leerlingenvervoer

Voor het leerlingenvervoer geldt dat ouders/verzorgers en andere betrokkenen in maart 2026 per brief zijn geïnformeerd over de stand van zaken en de belangrijkste wijzigingen. Het leerlingenvervoer wordt vooralsnog op de huidige wijze voortgezet, aangezien binnen dit vervoer geen gebruik wordt gemaakt van grotere bussen. Wel vindt een wijziging van vervoerder plaats. Daarnaast wordt, in samenwerking met scholen, een pilot gestart waarbij leerlingen stapsgewijs worden begeleid naar zelfstandig reizen



Datum 19 juni 2026

met het openbaar vervoer. In de eerste fase van deze pilot worden geen bussen ingezet; de nadruk ligt op het ontwikkelen van zelfstandige vervoersvaardigheden. Deze pilot staat los van het Wmo-vervoer.

Wmo-vervoer: belangrijkste wijzigingen voor reizigers

Voor gebruikers van het vraagafhankelijk Wmo-vervoer worden in de nieuwe situatie enkele wijzigingen doorgevoerd in de manier waarop het vervoer wordt georganiseerd en gecommuniceerd.

De belangrijkste veranderingen zijn:

- Het Wmo-vervoer wordt uitgevoerd volgens het Open House-model. Op dit moment heeft één vervoerder zich hiervoor aangemeld. Na de implementatie wordt gezien of het wenselijk en mogelijk is om een tweede vervoerder toe te laten, zodat reizigers meer keuzevrijheid krijgen en de continuïteit van het vervoer verder kan worden versterkt.
- Informatie over ritten, wijzigingen en meldingen wordt stap voor stap beter ontsloten via digitale en telefonische kanalen. Momenteel wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een app voor het Wmo vervoer, mede naar aanleiding van de door de gemeenteraad aangenomen motie *Digitale Innovatie DGV*.
- Er wordt toegewerkt naar een uniforme informatievoorziening binnen de regio, zodat reizigers minder verschillen ervaren tussen aanbieders.
- De eigen bijdrage die reizigers betalen wordt anders berekend. Op dit moment is sprake van afstandstaffels. In het nieuwe contract betalen reizigers een eigen bijdrage die, net als in het openbaar vervoer, is gebaseerd op een starttarief per rit en een tarief per gereisde kilometer.
- De ochtendspits die nu tot 09:00 uur loopt, wordt verlengd tot 09:30 uur. Daarmee willen we reizigers die flexibel kunnen reizen stimuleren om buiten de ochtendspits gebruik te maken van het vraagafhankelijke Wmo vervoer. Dit draagt bij aan een betere beschikbaarheid van chauffeurs voor het leerlingenvervoer, Jeugdwetvervoer en dagbestedingsvervoer.
- Om kosten te besparen worden de tijden waarop het vraagafhankelijke Wmo vervoer beschikbaar is aangepast. Op dit moment is het vraagafhankelijke Wmo vervoer beschikbaar dagelijks van 06:00 uur tot 02:00 uur de volgende dag. Vanaf 1 augustus is het vraagafhankelijke Wmo vervoer van maandag tot en met donderdag beschikbaar van 07:00 tot 23:00 uur. Op vrijdag is het vervoer beschikbaar van 07:00 tot 24:00 uur en in de weekenden is het vervoer beschikbaar van 08:00 tot 24:00 uur. Ongeveer 98,7% van de huidige ritten wordt gereden binnen de nieuwe servicetijden van het vraagafhankelijke Wmo vervoer.
- Reizigers die willen reizen in de eerste twee service-uren van een dag, moeten die taxirit voortaan de dag daarvoor voor 18:00 uur reserveren.

Digitale informatievoorziening

In lijn met de eerder aangenomen motie over digitale innovatie wordt gewerkt aan de verdere ontwikkeling van digitale ondersteuning voor reizigers.

Voor het routegebonden vervoer is reeds een app beschikbaar via de vervoerder.

Voor het Wmo vervoer wordt onderzocht op welke wijze reizigers beter inzicht kunnen krijgen in hun



Datum 19 juni 2026

ritinformatie, waarbij de nadruk ligt op eenvoud, toegankelijkheid en toepasbaarheid voor een brede doelgroep.

Parallel hieraan wordt gewerkt aan de doorontwikkeling van het centrale dataplatform, waarmee op termijn wordt getracht informatie uniformer en betrouwbaarder kan worden ontsloten.

Maatschappelijk draagvlak & participatie

De implementatie van het doelgroepenvervoer is regionaal voorbereid en wordt gezamenlijk uitgevoerd met de betrokken gemeenten en vervoerders. In de voorbereiding is een brede marktconsultatie gehouden om inzichten uit de vervoerssector mee te nemen in de aanbesteding en uitvoering.

Daarnaast is de Participatieraad Zwolle gedurende het traject uitgebreid betrokken en geraadpleegd. Er zijn gedurende het gehele aanbestedingsproces meerdere fysieke en digitale sessies geweest met alle participatieraden van de betrokken gemeenten in de regio. Dit heeft bijgedragen aan een zorgvuldige afweging van de belangen en behoeften van gebruikers van het doelgroepenvervoer. De regionale samenwerking, in combinatie met de inbreng van marktpartijen en vertegenwoordigers van inwoners, zorgt voor afstemming in uitvoering en communicatie en draagt bij aan een stabiele overgang naar de nieuwe situatie.

Communicatie

De communicatie richting gebruikers is een belangrijk onderdeel van de implementatiefase. Alle huidige gebruikers van het Wmo vervoer worden gefaseerd geïnformeerd over de wijzigingen:

- Eind juni ontvangen circa 5.000 Wmo gebruikers een persoonlijke brief van de gemeente met uitleg over de belangrijkste veranderingen.
- In juli volgt een aanvullend informatiepakket vanuit Partners in Mobiliteit met praktische informatie over gebruik, betaling en uitvoering.
- De gemeentelijke website wordt aangepast en uitgebreid met veelgestelde vragen.
- Het KCC, SWT en andere interne uitvoeringsorganisaties worden vooraf geïnformeerd zodat zij inwoners goed kunnen ondersteunen.

De communicatie is erop gericht dat reizigers tijdig, duidelijk en in passende vorm worden geïnformeerd over de veranderingen.

Financiën

De implementatiefase wordt uitgevoerd binnen de bestaande budgettaire kaders. Eventuele kosten worden regionaal verdeeld op basis van inwoneraantal, zodat de inzet aansluit bij de omvang van de opgave per gemeente.

Risico's

De implementatiefase brengt een aantal uitvoeringsrisico's met zich mee die samenhangen met de overgang naar een nieuwe inrichting van het doelgroepenvervoer per 1 augustus 2026.

Een eerste risico betreft de complexiteit van de implementatie zelf. De overgang vraagt afstemming tussen meerdere gemeenten, vervoerders en uitvoeringsorganisaties, en het gelijktijdig inrichten van processen, systemen en informatievoorziening. Hierdoor bestaat het risico dat onderdelen niet volledig synchroon verlopen, wat kan leiden tot vertraging of tijdelijke uitvoeringsknelpunten.



Datum 19 juni 2026

Een tweede risico blijft de uitvoering van het doelgroepenvervoer in brede zin afhankelijk is van de beschikbaarheid van chauffeurs in een krappe arbeidsmarkt. Dit is geen nieuw risico, maar een structurele factor die ook in de nieuwe situatie van invloed blijft op de uitvoerbaarheid en betrouwbaarheid van het vervoer, met name in piekuren.

Een derde risico is dat gebruikers weerstand ervaren tegen de wijzigingen binnen het Wmo vervoer, waaronder de aangepaste spittijden en de nieuwe berekeningswijze van de eigen bijdrage. Dit risico wordt beperkt door tijdige en duidelijke communicatie richting gebruikers over de wijzigingen en de gevolgen daarvan. Signalen en vragen van gebruikers worden actief gemonitord en waar nodig opgepakt.

Ook in de afronding van de huidige overeenkomst zien wij dat de uitvoeringskwaliteit onder druk staat. De uitvoerder van het huidige vervoer heeft aangegeven zijn bedrijfsactiviteiten te beëindigen. We zien dat chauffeurs vertrekken en het bestaande chauffeurstekort verder oploopt. Dit leidt ertoe dat sommige routes niet tijdig kunnen worden gereden. Wij monitoren deze situatie nauwlettend en spreken de verantwoordelijke partij hierop aan. Ook blijven we actief wijzen op mogelijke oplossingen. Zo neemt de nieuwe vervoerder, TCZ, nu al als onderaannemer enkele routes over, en wordt onderzocht hoe ritten efficiënter kunnen worden gecombineerd en andere onderaannemers kunnen worden ingezet. Desondanks moet worden onderkend dat de afronding van het huidige contract helaas niet zonder verstoringen zal verlopen.

Tot slot bestaat het risico dat de aansluiting tussen regionale afspraken en lokale uitvoeringspraktijk niet in alle gevallen direct soepel verloopt, bijvoorbeeld bij de inrichting van systemen of de verwerking van ritinformatie. Dit kan leiden tot tijdelijke verschillen in werkwijze of informatievoorziening voor gebruikers.

Beheersing: deze risico's worden gemitigeerd door centrale regionale coördinatie, gefaseerde implementatie, actieve monitoring van voortgang en tijdige escalatie bij knelpunten. Daarnaast blijft er ruimte voor bijsturing in de uitvoering richting de startdatum en in de eerste fase na ingebruikname.

Vervolg

De komende periode staat in het teken van verdere uitwerking van de uitvoering en de communicatie richting reizigers. De raad wordt geïnformeerd wanneer zich relevante ontwikkelingen voordoen of wanneer nadere besluitvorming nodig is.

Openbaarheid

Deze brief is onder embargo t/m 03 juli.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

burgemeester, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer