

Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

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

**Bezoekadres**

Parnassusplein 5  
2511 VX Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Kenmerk**

4106140-1082039-DMO

**Bijlage(n)**

1

**Kenmerk afzender**

*Correspondentie uitsluitend  
richten aan het retouradres  
met vermelding van de  
datum en het kenmerk van  
deze brief.*

Datum 20 mei 2025  
Betreft Verbeteragenda doelgroepenvervoer

Geachte voorzitter,

Hierbij informeer ik uw Kamer, zoals toegezegd in mijn brief van 28 mei 2024<sup>1</sup>, mede namens de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat en in afstemming met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), over de voortgang op de Verbeteragenda Doelgroepenvervoer.

De departementen en VNG werken samen met ondernemersorganisatie Koninklijk Nederlands Vervoer en Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (KNV en AIM), de vereniging van opdrachtgevers in het doelgroepenvervoer VDVN (gemeenten) en het samenwerkingsverband van decentrale ov-autoriteiten DOVA/CROW aan deze gezamenlijke agenda. Met de verbeteragenda dragen we bij aan een inclusieve samenleving, waaraan iedereen kan deelnemen die dat wil. Gelukkig gaat de uitvoering van het doelgroepenvervoer in veel gevallen goed. Maar iedere keer dat het toch misgaat, en iemand bijvoorbeeld niet of te laat wordt opgehaald of een te lange rit heeft, kan dat enorme impact hebben op de reiziger. Niet alleen door verloren tijd, maar ook door de energie die het ze kost. We willen er gezamenlijk aan bijdragen dat mensen vertrouwen kunnen hebben in hun reis met het doelgroepenvervoer.

Een mobiliteitsbeperking mag geen reden zijn om afgesneden te zijn van het bezoeken van vrienden en familie, om naar een voorstelling of film te gaan, om naar school of sport te kunnen. Tegelijkertijd willen we mensen zo lang mogelijk, zo zelfstandig mogelijk laten reizen. Een vervoerssysteem dat voor iedereen toegankelijk en passend is, is daarvoor essentieel. Met die insteek is de gezamenlijke Verbeteragenda Doelgroepenvervoer opgezet.

Ik ga in op welke inzet door ons is gepleegd op de in mijn vorige brief beschreven prioriteiten gericht op verbeteringen in het doelgroepenvervoer: aanbesteden en contractmanagement, toezicht, beschikbaarheid chauffeurs en betaalbaarheid voor reizigers. Daarbij komt aan de orde wat is afgerond en wat in gang is gezet. Ik blik in deze brief ook vooruit en ga in op hoe de verbeteragenda zich verhoudt tot

---

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2023–2024, 31 521, nr. 138

het traject verkenning publieke mobiliteit. In die verkenning wordt onderzocht op welke wijze we mobiliteit anders en beter kunnen inrichten. Die insteek zal naar verwachting onder meer bijdragen aan een meer inclusieve samenleving. In mijn vorige brief wees ik er al op dat de verbeteragenda zich ook moet verhouden tot andere programma en acties gericht op participatie. Naast voornoemde verkenning zijn dat bijvoorbeeld ook: het Bestuursakkoord toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2030, het Actieprogramma Mobiliteitsvisie (een uitwerking van de Hoofdpijnennotitie Mobiliteitsvisie 2050), de Meerjarige nationale strategie voor het VN-verdrag handicap en de Toekomstagenda: zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking.

**Kenmerk**  
4106140-1082039-DMO

## **Voortgang**

Sinds mijn vorige brief hebben we verder uitvoering gegeven aan de verbeteragenda. Deze brief laat zien dat er voortgang is geboekt op de acties in de verbeteragenda. Los daarvan ervaren de betrokken partijen het als waardevol om met elkaar hierover het gesprek te voeren. Dat levert ook op dat we inzien dat sommige knelpunten in het doelgroepenvervoer andere, meer structurele, oplossingen vragen dan acties die zijn vastgesteld in de verbeteragenda. Daarnaast ligt een deel buiten de directe invloedssfeer van de Rijksoverheid. Verkennen, handvatten bieden en kennisoverdracht ten behoeve van de praktijk, en daarmee die praktijk verbeteren, is primair wat we met de verbeteragenda kunnen bereiken.

Een aantal van de geïnventariseerde knelpunten zijn complexe vraagstukken die om structurele oplossingen vragen en buiten de context van de agenda opgepakt moeten worden. Daar wordt uiteraard rekening mee gehouden. We verbinden met andere trajecten en we dragen kennis over. Onderstaand volgt de voortgang op de prioriteiten uit de verbeteragenda.

Voor de langere termijn is met name de verkenning naar publieke mobiliteit relevant. Vakdepartementen VWS, IenW en OCW nemen samen met BZK en Financiën deel aan deze verkenning naar publieke mobiliteit. De verkenning richt zich op het onderzoeken van de mogelijkheden voor het inrichten van een *integraal* publiek mobiliteitssysteem; een systeem met daarin betaalbare, toegankelijke, beschikbare en betrouwbare publieke mobiliteit (inclusief openbaar vervoer). Dit integrale publieke vervoerssysteem is *voor iedereen* toegankelijk en passend. Alleen in uitzonderingsgevallen is dan nog aanvullend passend vervoer nodig. Dit draagt bij aan de doelstelling dat iedereen mee kan doen in de maatschappij.

## **Aanbesteden en contractmanagement**

Goed doelgroepenvervoer begint bij een goede aanbesteding. In de verbeteragenda zijn acties gestart om kennis en goede voorbeelden te verzamelen en te delen. In de zomer worden de volgende zaken opgeleverd:

- Een notitie om kennis te delen over het gehele aanbestedingsproces en de voor- en nadelen van aanbestedingsmethodieken. Hierin is ook het integraal aanbesteden opgenomen. Hoewel het niet *per definitie* een oplossing biedt voor verbeteringen in de uitvoering, kan het daar wel aan bijdragen en delen we actief ervaringen die hiermee zijn en worden opgedaan. Combinaties van Wmo-vervoer, dagbestedingsvervoer,

leerlingenvervoer of Jeugdwetvervoer zijn bijvoorbeeld mogelijk. Ervaringen hiermee worden onder meer opgedaan in gemeentelijke samenwerkingen in de regio's Arnhem-Nijmegen, Groningen-Drenthe, Noord-Friesland, Haarlem, Drechtsteden, Utrecht, Harderwijk en Zeeland. Een verdergaande vorm van integraliteit ligt overigens besloten in de eerdergenoemde verkenning publieke mobiliteit.

**Kenmerk**  
4106140-1082039-DMO

- VDVN, KNV en AIM hebben het initiatief genomen om hierover in juni 2025 een kennisbijeenkomst te organiseren met aanbestedingsjuristen, waar zowel opdrachtgevers als vervoerders aan deelnemen. Zo wordt het goede gesprek over verbeteringen in het aanbestedingsproces in de branche verder gevoerd.
- Een handleiding voor het inrichten van een procedure voor het ontvangen en behandelen van klachten en complimenten. De inhoud van deze handleiding zal in ieder geval onderwerp zijn van een webinar van de VNG op 10 juni 2025 over leerlingenvervoer.
- Een handreiking over toepassing van de in beeld gebrachte criteria voor kwaliteit van de dienstverlening en hoe daarmee om te gaan bij aanbesteden. Daarin wordt meegenomen dat het voor een goede aanbesteding van belang is om inschrijvers ruimte te geven om zich te onderscheiden van anderen, zodat gunning meer op inhoud dan op prijs kan plaatsvinden. Bijvoorbeeld kwaliteit van de dienstverlening en goed werkgeverschap kunnen zo factor zijn.
- Een geactualiseerd Woordenboek Reizigerskenmerken. Om goed en prettig te kunnen reizen is het nodig om te weten wat de reiziger nodig heeft aan eventuele ondersteuning (zoals het type vervoersmiddel of begeleiding bij het reizen). In het Woordenboek Reizigerskenmerken zijn codes opgenomen met bijbehorende kenmerken en beschrijvingen. Door gebruik van deze codes wordt op een eenduidige wijze vastgelegd wat de reiziger nodig heeft om een (keten)reis te maken. Het woordenboek maakt benchmarking eenvoudiger en door eenduidiger informatie van een opdrachtgever kan ook beter een goede offerte worden gemaakt. Het woordenboek wordt in de praktijk al goed gebruikt maar heeft actualisatie nodig. Buiten de verbeteragenda om is de inzet het woordenboek ook te gebruiken voor andere vormen van (aanvullend) openbaar vervoer.

### **Uniforme meting klanttevredenheid en data-analyse**

Een actie in de verbeteragenda betreft uniformiteit in het meten van klanttevredenheid. Het meten van klanttevredenheid is al een verplichting en wordt ook uitgevoerd. Uniformiteit daarin maakt vergelijken en samenwerken makkelijker, levert data op voor contractmanagement en geanonimiseerde niet bedrijfsgevoelige data voor analyse. Dit zou centraal verzameld moeten worden voor een onafhankelijke data-analyse.

Het ontwikkelen van een uniforme klanttevredenheidssystematiek om op te pakken binnen de voor de kortere termijn opgezette verbeteragenda. Met name het delen van bedrijfsvertrouwelijke informatie en persoonsgegevens maakt dit een ingewikkeld en langdurig traject.

Er worden nu al wel concrete stappen gezet. In opdracht van het ministerie van IenW maakt VDVN dit jaar een verkenning en plan van aanpak om te bepalen hoe

op korte en lange termijn toch data gestructureerd kan worden verzameld om een landelijk beeld te kunnen vormen. Het doel is om vanaf 2026 te starten met het jaarlijks opstellen van 'De staat van het doelgroepenvervoer'. Op termijn zou dit ook meegenomen kunnen worden in de inzet op een integraal vervoerssysteem publieke mobiliteit.

**Kenmerk**  
4106140-1082039-DMO

## **Toezicht**

We zijn nagegaan of verbeteringen nodig en mogelijk zijn in het toezicht op doelgroepenvervoer. Er is, in lijn met de motie van lid Van Baarle<sup>2</sup> (DENK), een verkenning uitgevoerd naar wat daarvoor mogelijk is. Het doel van toezicht moet zijn om de kwaliteit van het doelgroepenvervoer te waarborgen. Toezicht in het doelgroepenvervoer kan op meerdere niveaus plaatsvinden: (i) van opdrachtgever op de opdrachtnemer (gemeente-vervoerder), (ii) van een bestaande toezichthouder op vervoerder (zoals ILT op taxivervoerder), (iii) binnen de gemeente (de raad op het college van burgemeester en wethouders) en (iv) interbestuurlijk (vanuit het Rijk op gemeenten).

De primaire en belangrijkste vorm van toezicht is die van de opdrachtgever op de vervoerder. Voor Valys is dat VWS. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de meeste andere vormen van doelgroepenvervoer en ziet erop toe dat dit goed gaat. Deze vorm van toezicht bestaat in eerste instantie uit een goede aanbesteding (die vooral gericht moet zijn op kwaliteit) en vervolgens goed contractmanagement. Het doel van dit type toezicht is het controleren of de afspraken, waaronder die over de kwaliteit van het vervoer, worden nagekomen.

Naast het toezicht van de gemeente op vervoerders is verkend of de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) – de toezichthouder op taxivervoer die controleert of taxiondernemers en chauffeurs zich houden aan de taxiregels, zoals gestelde eisen aan de veiligheid van de taxi(bus) – haar toezicht kan intensiveren en/of kan uitbreiden voor sociale veiligheid in de taxi(bus). Op basis van de huidige wet- en regelgeving is er echter geen juridische grondslag voor een uitbreiding van taken op het taxitoezicht door de ILT. Bovendien is de huidige capaciteit van de ILT te beperkt om deze extra werkzaamheden aan het takenpakket toe te voegen. Dat doet niets af aan het belang van het waarborgen van (sociale) veiligheid in het vervoer. Hiervoor zijn primair de vervoerders aan zet, met de gemeente (opdrachtgever) als belangrijke samenwerkingspartner. Zo kan een gemeente in de aanbesteding afspraken maken met de vervoerder over eisen aan de chauffeur op het gebied van sociale vaardigheden en calamiteiten. Veel gemeenten eisen inmiddels het TX-keurmerk waarin deze vaardigheden zijn opgenomen. Om dergelijke eisen aan de chauffeur gemeengoed te maken, wordt in het bevorderen van goede aanbesteding en contractmanagement ook het gebruik van het TX-keurmerk betrokken. De vervoersbranche zelf de code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR) gemaakt. Deze verschaft duidelijkheid over veilig vervoer van de rolstoel en de reiziger.

Een derde vorm van toezicht is die van de gemeenteraad op de uitvoering van het doelgroepenvervoer door het college van burgemeester en wethouders. Deze vorm van toezicht heeft twee aspecten: het op eigen initiatief agenderen van doelgroepenvervoer door de gemeenteraad en het door het college in stelling brengen van de gemeenteraad. Beide aspecten moeten in beginsel lokaal vorm

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2024-25, 31 521, nr. 128

krijgen. Wel is het zo dat verbetering mogelijk is om de raad goed in stelling te brengen, zoals ook uit de monitor specifiek voor leerlingenvervoer blijkt<sup>3</sup>. Hierbij helpt een structurele en periodieke evaluatie. Een goed voorbeeld hiervan is de gemeente Breda, die structureel de gemeenteraad heeft geïnformeerd over de voortgang van, in dit geval, het vervoer van leerlingen. Om de controlerende rol van de gemeenteraad op het college te verbeteren, voeren de ministeries gesprekken met de VNG, ook om goede voorbeelden als die van Breda te delen en breder uit te zetten.

**Kenmerk**  
4106140-1082039-DMO

De laatste vorm van toezicht is het interbestuurlijk toezicht vanuit de Rijksoverheid op gemeenten. De Inspectie van het Onderwijs heeft aanwijzingsbevoegdheid voor de onderwijs gerelateerde gemeentelijke taken in de Wet Primair Onderwijs en de Wet Voortgezet Onderwijs. Aangezien het merendeel van het leerlingenvervoer gaat om vervoer van en naar het speciaal onderwijs is verkend of de aanwijzingsbevoegdheid kan worden uitgebreid met de Wet op Expertisecentra. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap voert hierover het gesprek met de Inspectie.

Recent heeft de Inspectie van het Onderwijs de werkwijze van het toezicht op gemeenten aangepast in frequentere contacten, waarin naast de gemeentelijke taken in het onderwijsachterstandenbeleid vanaf dit jaar ook de gemeentelijke taken van het nieuwkomersonderwijs aan de orde komen. De Inspectie van het Onderwijs heeft aangegeven dat ze het onderwerp leerlingenvervoer hierin op dit moment niet meeneemt. In de praktijk kan de Inspectie van het Onderwijs nu al bij onderwijs gerelateerde signalen over de gemeentelijke taakuitvoering leerlingenvervoer in contact treden met de gemeenten.

Met deze verkenning op toezicht is de hierboven genoemde motie van het lid Van Baarle afgedaan.

### **Beschikbaarheid van chauffeurs**

Het tekort aan goed personeel is een landelijk probleem dat het vervoersdossier overstijgt. Er zijn bijvoorbeeld ook factoren in bestaande regelgeving die belemmeren dat chauffeurs meer uren willen maken, omdat dit van invloed is op bijvoorbeeld uitkering of toeslagen. Dat kan niet geïsoleerd voor alleen vervoer worden aangepakt.

Binnen de verbeteragenda is er aandacht voor de tekorten op de arbeidsmarkt.

- In kaart is gebracht wat de branche heeft gedaan om deze tekorten terug te dringen. Dit is als bijlage bij deze brief gevoegd. Die acties hebben een positief effect gehad op het werven van chauffeurs, maar hebben de tekorten niet op kunnen lossen.
- Na een verkenning zijn verbeteringen doorgevoerd in het 'leer-werktraject' (LWT). Taxichauffeurs mogen alleen werken indien zij een geldige chauffeurskaart hebben. In 2006 is het LWT geïntroduceerd dat tot doel heeft om de taxichauffeur in opleiding de gelegenheid te bieden om in het kader van zijn opleiding werkervaring op te doen. Gebleken was dat 70% van de aspirant chauffeurs binnen deze periode het taxirijbewijs haalt,

---

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2024-25, 31 293, nr. 777.

maar de overige 30% lukt dat niet en moet dus tijdelijk stoppen met het uitvoeren van taxiwerkzaamheden totdat het taxicertificaat alsnog gehaald is. Tevens waren er bij CBR langere wachttijden om het examen af te kunnen leggen. Dit zorgde ervoor dat minder mensen op korte termijn aan de slag konden als chauffeur of vroegtijdig stopten. Op deze punten zijn diverse maatregelen genomen:

- De staatssecretaris van IenW heeft per 1 maart 2023 de geldigheidsduur van de LWT-kaart van 4 maanden verlengd naar 6 maanden.
- Per 1 juli 2024 is het praktijkexamen vernieuwd. In de nieuwe opzet is er meer aandacht voor het doelgroepenvervoer. Daarnaast is de objectenlijst afgeschaft, zodat objecten niet meer uit het hoofd geleerd hoeven worden<sup>4</sup>. Dit geeft ook mogelijkheden om op andere examenlocaties examen te doen.
- Het taalniveau van zowel het theorie- als praktijkniveau is zoveel mogelijk B1. Aan de taaleis wordt vastgehouden, aangezien deze ook van invloed op de kwaliteit van het doelgroepenvervoer, waarbij goede communicatie over en met kwetsbare reizigers belangrijk is.

Het CBR heeft naast het werven van meer examinatoren voor taxi-examens een aantal maatregelen genomen om de examencapaciteit te verbeteren:

- In 2024 zijn de verdeling van de beschikbare examenplekken en de regels rondom reserveren veranderen voor opleiders.
- Kandidaten kunnen sinds 2023 het praktijkexamen niet meer particulier aanvragen. Hiermee wordt gestimuleerd dat kandidaten pas examen gaan doen als de opleider inschat dat de kandidaat kan slagen.
- Daarnaast moeten kandidaten sinds 2024 de opleider machtigen voor het reserveren van het praktijkexamen.
- Om praktijkexamen te mogen doen moet de kandidaat sinds 2023 eerst het theorie-examen hebben gehaald.
- Na de tweede keer zakken voor een praktijkexamen kan een kandidaat op zijn vroegst na 5 weken opnieuw praktijkexamen doen. Dit geldt voor elk volgend praktijkexamen waarvoor de kandidaat zakt. Na een afgebroken examen door verkeersonveilig gedrag kan de kandidaat op zijn vroegst na 10 weken opnieuw examen doen. De kandidaat kan deze periode gebruiken voor het (opnieuw) volgen van een opleiding tot taxichauffeur en het goed voorbereiden van het volgende examen.

In combinatie met CBR-brede acties, zoals de werving van examinatoren, hebben bovengenoemde maatregelen ervoor gezorgd dat de reserveringstermijnen een positieve ontwikkeling doormaken.

Goed werkgeverschap is essentieel voor het aantrekken en behouden van personeel:

- Vanuit de verbeteragenda is verkend wat mogelijkheden zijn om goed werkgeverschap expliciet te betrekken in een aanbesteding. We concluderen dat dit voldoende wordt opgepakt met de huidige inzet

---

<sup>4</sup> Achtergrondinfo: <https://www.cbr.nl/nl/over-het-cbr/over/laatste-nieuws/nieuws/nieuwe-taxi-praktijkexamens-gaan-vanaf-vandaag-in>

van AIM. Eén van de doelstellingen van het AIM is het bevorderen van goed personeelsbeleid in de sector Zorgvervoer en Taxi. Dat is essentieel voor het aantrekken en behouden van personeel. Daarom adviseert het AIM aan opdrachtgevers in het doelgroepenvervoer om zowel de naleving van de cao Zorgvervoer en Taxi als werkzekerheid voor het personeel te borgen en vervoerders de ruimte te geven om (extra) scholing te stimuleren.<sup>5</sup>

Daarnaast blijft het belangrijk in te zetten op meer en meer toegankelijk openbaar vervoer en de verkenning naar publieke mobiliteit, zoals hiervoor beschreven. Dat vermindert de druk op het gebruik van doelgroepenvervoer. Dat kan ook worden bereikt door bij het leerlingenvervoer te investeren in inclusief, thuisnabij onderwijs (zoals beschreven in 'Inclusief Onderwijs 2035'<sup>6</sup>)

### **Betaalbaarheid voor de reiziger**

Een actie in de verbeteragenda is ook om na te gaan of het tarief voor het doelgroepenvervoer het best kan aansluiten bij tarieven voor openbaar vervoer. Het gaat hierbij om het bedrag dat door de gebruiker voor een rit wordt betaald. Het doelgroepenvervoer is bedoeld als een (gedeeltelijk) aanvulling op (aanvullend) openbaar vervoer, dus het ligt met het oog op gelijkheid voor mensen met een beperking voor de hand om aan te sluiten bij die tarieven. Er kunnen regionale verschillen in OV-tarieven zijn en het is logisch om daar als opdrachtgever van regionaal vervoer bij aan te (blijven) sluiten.

Het is mooi dat uit recent NIBUD-onderzoek naar meerkosten voor mensen met een beperking is op te maken dat de meeste gemeenten voor het Wmo-vervoer en VWS voor Valys aansluiten bij OV-tarieven. Dit sluit ook aan bij gegevens die AIM heeft opgehaald. De werkelijke kosten van aangepast taxivervoer zijn uiteraard hoger dan de reizigersbijdrage. Deze kosten worden gedragen door de overheden.

Ten aanzien van Valys-vervoer vragen zowel gebruikers van Valys als de Tweede Kamer aandacht voor het aantal kilometers dat niet altijd toereikend is voor iedereen. Het opheffen van het maximumaantal kilometers kan tot problemen leiden in het Valys-vervoer, maar ook bij andere vormen van doelgroepenvervoer. Het is nadrukkelijk mijn intentie de motie hierover uit te voeren. Echter, alvorens ik een beslissing neem over de uitvoering van de motie wil ik alle effecten vooraf goed in beeld hebben zodat een beslissing tot de uitvoering van de motie vooraf wordt gegaan door een gedegen afweging van de te verwachten effecten. Eind 2025 worden de resultaten van dit onderzoek verwacht<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> Zie ook: <https://ai-mobiliteit.nl/ai-mobiliteit/aim/beoordelingscriteria>

<sup>6</sup> [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/inclusief-onderwijs/inclusief-onderwijs-in-2035](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/inclusief-onderwijs/inclusief-onderwijs-in-2035)

<sup>7</sup> Kamerstukken II 2024 - 2025, 24170, nr. 331

## **Vervolg**

Met deze brief is in beeld gebracht welke vorderingen op de verbeteragenda zijn gemaakt. Sommige acties zijn daarmee klaar en andere vragen om verdere uitwerking. In de tweede helft van 2025 informeer ik uw Kamer over de voortgang.

Hoogachtend,

de staatssecretaris Langdurige  
en Maatschappelijke Zorg,

**Kenmerk**

4106140-1082039-DMO

Vicky Maeijer