



VERSLAG OVERLEG REIZIGERSPANEL VALLEIHOPPER REGIO FOODVALLEY d.d. 13 maart 2023 in Renswoude

Aanwezig:

Leden Reizigerspanel Foodvalley

- de heer Jan Bouw (**uitvoerend voorzitter**) - Barneveld
- de heer Jurriën van Rheede - vertegenwoordiger 's-Heerenloo
- mevrouw Rinske Westerhout - Ede
- mevrouw Gerda Mijnten – Scherpenzeel SOW
- mevrouw Geeske Raams – Veenendaal en Wageningen
- mevrouw Marieke van Soest - Nijkerk

Gasten:

- Amy Mulder (gemeente Renswoude)

Beheerbureau

- mevrouw Mariska de Bruin (*Verslaglegging*)

Afwezig:

- de heer Bert van Maurik - Veenendaal
-

1. Opening en vaststelling agenda

De voorzitter, Jan Bouw, heet iedereen van harte welkom. De agenda wordt vastgesteld.

2. Mededelingen en welzijnsronde.

- Een afmelding is ontvangen van Bert. Hij is geopereerd en het gaat naar omstandigheden goed.
- Gerda zal later aansluiten.
- Jan is bij Riek op bezoek geweest om haar te bedanken voor haar inzet. Zij heeft onlangs aangegeven niet langer als lid deel te kunnen nemen aan het overleg. Iedereen krijgt de groeten van haar.
- Jurrien zal volgende week worden geopereerd.
- Geeske is ook vertegenwoordiger vanuit Wageningen; zit met Bert in het Wmo-forum van Veenendaal.
- Rinske is begonnen met vrijwilligerswerk.
- Gerda is aan haar enkel geopereerd, maar dat gaat nog niet helemaal goed. Haar volgende operatie is uitgesteld.

3. Vaststellen verslag d.d. 15 december 2022

Tekstueel:

- Gerda geeft aan dat ze zich tijdens het overleg daarvoor heeft afgemeld.



Naar aanleiding van:

- Telefonische bereikbaarheid van het callcenter is weer normaal.
- Er komen minder klachten binnen.

Actielijst:

1. Overzicht indeling vervoer mailen naar leden: zal Mariska zo spoedig mogelijk doen.
2. Ton kon vandaag helaas niet aansluiten; Mariska heeft hem uitgenodigd voor het overleg in juni.

Met dank aan verslaglegger wordt het verslag vastgesteld.

4. In gesprek met beleidsmedewerker

Amy is nog niet erg lang werkzaam bij de gemeente Renswoude. Ze heeft het totale Wmo-pakket onder haar hoede. Het is een klein team, waarin ambtenaren een breed takenpakket hebben. Zo nodig wordt er samengewerkt met de gemeente Veenendaal. Er zijn momenteel 56 pashouder, waarvan er 46 ook daadwerkelijk gebruik maken van Valleihopper. De lijntjes zijn kort. Als er iets is, horen de Wmo-consulenten dat vrijwel gelijk.

Focus is de afgelopen periode meer gelegd op het vrijwilligersvervoer; dit gaat via de welzijnszorg SWO. Dit is met name gedaan om oneigenlijk gebruik tegen te gaan. Pashouders worden hierover ook beter geïnformeerd.

5. Pauze

Gerda Mijnten schuift aan bij het overleg.

6. Informatie van de leden

- Er is al langere tijd een probleem met de belservice. Mensen worden niet gebeld; er blijkt een storing te zijn in het systeem. Dit is heel vervelend voor de reizigers.
- Er zijn chauffeurs die geen Nederlands spreken of begrijpen. Ook dit is erg vervelend.
- **Marieke:** wil graag in contact komen met de beleidsmedewerker van Nijkerk. Heeft diverse malen gebeld met de gemeente, maar komt niet verder. Mariska zal haar het mailadres geven.
- **Jurrien:** geen klachten; hoort heel weinig. Toch ongeveer 200 pashouders bij 's Heerenloo.
- **Geeske:** Veenendaal loopt goed; korte lijn met beleidsmedewerker. Geeft aan dat chauffeurs heel vaak de rolstoel achter in de bus plaatsen; dit is de meest pijnlijke positie voor een rolstoeler. Ook wordt er hard over drempels en door bochten gereden. Weinig inlevingsvermogen bij met name nieuwe chauffeurs. Ook rijden veel rolstoelbussen om om lopers op te kunnen halen; de maximale



tijd wordt hierbij regelmatig overschreden. De aankomstgarantie (bij begrafenissen) wordt ook vaak niet gehaald.

- **Rinske:** heeft zelf goede ervaringen, maar rijdt meestal buiten de spits. Hoort ook veel klachten over niet worden opgehaald en over de (oude) Fiat bussen. Een ramp om hier normaal in te stappen. Verder geeft ze aan dat er niet meer wordt gecontroleerd of je wel bent wie je bent als je instapt. Ze weet dat er mensen zijn die gebruik maken van elkaars pasje. Mariska geeft aan dat de opstart van een rit met pas tijdens de corona periode is komen te vervallen. Ook kan er nu vanuit een Gelderse gemeente geen OV-rit meer worden geboekt. Dit gebeurde voorheen als mensen de pas (nog) niet hadden ontvangen. Om pashouders toch de mogelijkheid te bieden een reis te kunnen boeken als ze de pas nog niet hebben, maar wel actief in het systeem staan, is ervoor gekozen de opstart met pas nog niet weer in te stellen.
- Verder geeft ze aan dat ze van chauffeurs heeft gehoord dat de planning vaak niet logisch is. Waarom wordt er niet gepand per gebied?
- **Jan:** heeft kort lijntje met beleidsmedewerker Barneveld. Hij is geen lid meer van de Wmo-adviesraad omdat zijn termijnen erop zaten. Is vrij positief over de stiptheid. Vanuit het Reizigerspanel is advies gegeven op de beheersmaatregelen. Hierin stonden ook aantal vragen. Tot op heden heeft het Reizigerspanel hierop helaas nog geen reactie ontvangen. Wanneer kunnen zij deze tegemoet zien?

7. Vanuit het Beheerbureau

- *KTO:* Moventem heeft de opdracht gegund gekregen om een Klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Doel hiervan is met name om te achterhalen waarom mensen minder of geen gebruik maken van Valleihopper. De uitkomst wordt eind mei verwacht. Daarna gaat een inventarisatie plaatsvinden om te beoordelen wat de vervolgstappen gaan zijn. Rinske geeft aan dat mocht het een telefonisch onderzoek zijn dan te vermelden dat na een bepaalde tijd 's avonds niet meer gebeld kan worden (bijv. 21 uur) en dat men ook aangeeft namens wie men belt.
- *Compensatie contractpartijen:* Eind maart ligt bestuurlijk voor om de compensatie voor 2022 te verlengen van april t/m december, onder dezelfde voorwaarden als voorheen. Hoe het er vanaf januari 2023 uit gaat zien, is onder meer afhankelijk van de uitkomst van het KTO.
- *Beheersmaatregelen:* voorstel is om deze even stop te zetten en verder te handelen n.a.v. de uitkomsten van het KTO.
- *Van Driel:* Maasbuurt continueert de samenwerking in ieder geval tot 1 mei a.s.
- *Kaderbrief en Begroting:* deze zijn opgesteld en liggen eind maart bestuurlijk voor. Daarna gaan ze door naar de colleges en raden.
- *Rapportage januari – maart 2023:* de rapportage is helder.

8. Praktische zaken



- Volgend overleg: 14 juni (Veenendaal), 27 september (Rhenen) en 18 december (Ede).
- Reiskosten die gemaakt zijn voor dit overleg, kunnen gemaild worden naar Mariska.

9. Rondvraag en sluiting

De aanwezigen hebben geen vragen voor de rondvraag. Jan dankt iedereen voor zijn/haar aanwezigheid en inbreng. Hij sluit de vergadering om 15.10 uur.

Actielijst Reizigerspanel Valleihopper d.d. 13 maart 2023

Nr.	Datum Overleg	Actie	Actie door	Uiterlijke termijn
1	AP 3	Ton vragen in juni aan te sluiten	Mariska	
2	AP 6	Vragen n.a.v. uitbrengen advies Beheersmaatregelen beantwoorden	Beheerburo	z.s.m.