



Huishoudelijk Reglement Reizigerspanel Valleihopper (regio FoodValley)

Artikel 1. Instelling

Lid 1. Dit reglement regelt de doelstelling, de taken, de samenstelling, de werkwijze, de informatievoorziening, de faciliteiten en de bevoegdheden van Reizigerspanel Valleihopper, Regiotaxi FoodValley. Hierna te noemen het RP.

Lid 2. Naast het functioneren van het RP is in dit reglement geregeld de wijze van communiceren en/of overleggen van het RP met:

- het beheerbureau;
- de deelnemende overheden.

Artikel 2. Begripsbepalingen

De volgende begrippen worden onderscheiden :

a. De Valleihopper

De Regiotaxi in de FoodValley regio.

b. De FoodValley regio

Bestaat uit 8 gemeenten: Barneveld, Ede, Nijkerk, Renswoude, Rheden, Scherpenzeel, Veenendaal en Wageningen.

c. Regio FoodValley

Het Regiokantoor.

d. Het Beheerbureau

Dit is de uitvoeringsorganisatie, namens Regio FoodValley.

e. De Bestuurscommissie Basismobiliteit

Deze is samengesteld uit bestuurders van de deelnemende regio FoodValley (dit zijn de wethouders).

f. De ambtelijke werkgroep Basismobiliteit

Deze is samengesteld uit beleidsmedewerkers van de deelnemende regio FoodValley.

g. De projectleider Beheerbureau

Dit is de coördinator van het project en is tevens de vertegenwoordiger, namens de provincie, naar de Regiecentrale, vervoerders, bestuurscommissie, ambtelijke werkgroep en RP

h. De Regiecentrale

Dit is de organisatie, die door Regio FoodValley wordt ingezet voor de ritaanname, het geven van informatie aan de gebruikers van Valleihopper en de klachtenafhandeling

i. De vervoerder



Dit is het bedrijf dat (of de bedrijven die), het vervoer uitvoert in het concessiegebied van regio FoodValley.

j. Het Reizigerspanel VALLEIHOPPER

Deze bestaat uit gebruikers en/of vertegenwoordigers uit alle doelgroepen, te weten ouderen, mensen met beperkingen (Wmo-pashouders), gehandicapten, mensen uit de dagbesteding, leerlingen uit het leerlingenvervoer en OV-reizigers, inwoners van alle deelnemende gemeenten van regio FoodValley.

k. De onafhankelijke klachtencommissie.

Dit is een onafhankelijke commissie, ingesteld door Regio FoodValley, in samenwerking met 2 andere regio's (Noord-Veluwe en Rivierenland), die klachten beoordeeld als de cliënt het niet eens is met de afhandeling van de klacht (hoger beroep).

l. Het ROCOV (Regionaal Overleg Consumenten Organisaties Openbaar Vervoer)

Het ROCOV is het officiële adviesorgaan voor de provincie Gelderland op het gebied van Openbaar Vervoer, waaronder De Valleihopper.

Artikel 3. Doelstelling

Lid 1. Het RP behartigt de belangen van de klanten van Regiotaxi Valleihopper, met aandacht voor de verschillende reizigersgroepen.

Lid 2. Het RP tracht dit doel te bereiken door gevraagd en/of ongevraagd te adviseren aan het Beheerbureau.

Artikel 4. Taken

Lid 1. Het RP brengt in ieder geval gevraagd en ongevraagd advies/kan meedenken over:

- de uitvoering van de Valleihopper door het beheerbureau, de vervoerder en de Regiecentrale;
- de wijze van klantonderzoek door het beheerbureau;
- de evaluatie van de Valleihopper;
- de knelpunten in het vervoersysteem alsmede over eventueel te nemen verbeteringsmaatregelen;
- de klachten- en bezwarenprocedures.
- het product;
- de kosten/tarieven voor de klanten (mede gezien het landelijk prijsbeleid);
- wachttijden;
- rijtijden;
- rij frequentie;
- aanmeldingstijden;
- service en dienstbetoon aan de klant;
- gebruiksrechten van de klant;



- de mogelijkheid van begeleiding;
- bestemmingen
- voorlichting en publiciteit;
- procedure t.a.v. klachten afhandeling;
- alle voor de belangenbehartiging van de gebruiker relevante onderwerpen.

Lid 2. Het RP beslist bij meerderheid van stemmen. Ieder aanwezig lid heeft één stem. Bij het staken van de stemmen wordt zo mogelijk en/of gewenst het onderwerp de volgende vergadering weer geagendeerd. Indien urgentie geboden is, is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

Lid 3. Het RP kan geen besluit nemen indien niet tenminste de helft plus één van het aantal leden aanwezig is.

Lid 4. Afhandeling van verzoeken en/of adviezen.
Het beheerbureau spant zich in om binnen een maand te reageren op verzoeken en/of adviezen.

Lid 5. Het RP monitort o.a. het product, de kwaliteit, de kosten voor de klant, de klachtenafhandeling en de productontwikkeling. En doet aanbevelingen ter verbetering.
Dit gebeurt vanuit het oogpunt van de klanten.

Artikel 5. Samenstelling

Lid 1. Het Reizigerspanel (RP) bestaat uit maximaal 12 personen die in ieder geval de volgende groepen gebruikers vertegenwoordigen:

- mensen met een beperking (WMO-pashouders)
- bezoekers dagbesteding
- leerlingen
- overige (openbaar vervoer) reizigers.

Lid 2. Aan de leden van het RP worden de volgende eisen gesteld:

- kennis van en affiniteit met de Valleihopper en het regiotaxi vervoer;
- ervaring met het reizen met de Valleihopper in de regio of direct contact met gebruikers;
- indien men een specifieke achterban vertegenwoordigt: kennis van standpunten, visie en ervaringen van de achterban t.a.v. de regiotaxi. Mensen die op persoonlijke titel lid worden (de OV-reiziger) hebben geen achterban.



- Lid 3. In het RP zijn in ieder geval vertegenwoordigd: minimaal één en maximaal twee inwoner(s) uit ieder van de deelnemende regio FoodValley gemeenten.
- Lid 4. Het RP kan organisaties en gemeenten in de regio FoodValley, die (potentiële) gebruikers van de Regiotaxi in hun midden hebben, zoals chronisch zieken, mensen met een lichamelijke-, visuele- en verstandelijke beperking of ouders van leerlingen uit het leerlingenvervoer, ouderen etc., verzoeken een vertegenwoordiger voor te dragen.
- Lid 5. Een voorgedragen kandidaat-lid wordt door het RP benoemd.
- Lid 6. Een lid kan bij verhindering zorgen voor een plaatsvervanger. Hiervan wordt de voorzitter vooraf in kennis gesteld.
- Lid 7. Het RP kiest uit haar midden een Kernteam, bestaande uit:
- een voorzitter die de vergaderingen leidt;
 - een contactpersoon voor de contacten naar buiten;
 - een ondersteunend lid:

Artikel 6. Werkwijze

- Lid 1. Het RP vergadert minimaal vier maal per jaar of zo vaak als de meerderheid van de leden noodzakelijk vindt.
- Lid 2. Het Beheerbureau verzorgt de secretariaatsfunctie. Hieronder wordt verstaan:
- het regelen en bespreken van een vergaderplaats;
 - het leveren van een notulist(e);
 - het verzorgen van de verslaglegging;
- Lid 3. De vergaderingen worden voorbereid door het Kernteam.
- Lid 4. De agenda en de geagendeerde stukken worden door het Beheerbureau tenminste één week voor de vergadering per post of op verzoek per email naar de leden gezonden.
- Lid 5. Ieder lid is gerechtigd als volgt onderwerpen voor de agenda in te dienen:
- a. Voor een agendapunt met een besluitvormend karakter dient dit twee weken voorafgaande aan de desbetreffende vergadering ingediend te worden bij het secretariaat en het Kernteam.
 - b. Agendapunten met een informatief en/of overleg karakter kunnen op de onder a. genoemde manier, maar ook ter vergadering ingediend worden.



Lid 6. Vaste agendapunten zijn:

- opening en vaststellen agenda;
- verslag van de vorige vergadering(en);
- ingekomen en uitgegane stukken;
- informatie vanuit het beheerbureau Valleihopper (o.a. managementrapportages);
- ervaringen en feedback vanuit de gebruikers en hun achterban;
- nieuwe ontwikkelingen

Lid 7. Ten behoeve van het overleg en/of de advisering worden, op verzoek van het RP, de vergaderingen bijgewoond door:

- een vertegenwoordiger van de Regiecentrale;
- een vertegenwoordiger van de vervoerder;
- andere deskundigen, zoals vertegenwoordigers van de klachtencommissie, de deelnemende gemeenten of het ROCOV.

Lid 8. Van de vergaderingen van het RP Valleihopper wordt door het secretariaat een verslag gemaakt.

Dit verslag wordt uiterlijk twee weken voor de volgende vergadering in concept naar de leden gestuurd ter beoordeling.

In de volgende vergadering wordt het verslag redactioneel en inhoudelijk behandeld.

Lid 9. Het vastgestelde verslag van het RP wordt door het Beheerbureau op de website van de Valleihopper geplaatst.

Lid 10. In het RP zit een vaste vertegenwoordiger van het ROCOV. Deze overlegt op regelmatige basis met het ROCOV.

Dit overleg heeft de volgende doelstellingen;

- informatie-uitwisseling;
- bevordering van de samenwerking;
- koppeling van ervaringsdeskundigheid aan beleidsactiviteiten en advisering t.b.v. de Valleihopper.

Artikel 7. Informatievoorziening

Lid 1. Het beheerbureau verstrekt uiterlijk een week voor de vergadering het RP die informatie, die zij in redelijkheid nodig heeft om haar doelstelling te kunnen realiseren.

Lid 2. Het beheerbureau is gerechtigd informatie, onder voorbehoud van geheimhouding, te verstrekken.



Lid 3. Voor een goede communicatie kan het Reizigerspanel bij alle partijen informatie opvragen die noodzakelijk is voor de uitvoering van haar taak.

Lid 4. Het RP heeft recht op de meest recente informatie.

Artikel 8. Faciliteiten

Lid 1. Het RP vergadert in één der deelnemende regio FoodValley gemeenten. Het beheerbureau Valleihopper zorgt voor een locatie.

Lid 2. De vergaderlocatie is voor mensen met een beperking bereikbaar, toegankelijk en bruikbaar.

Lid 3. Leden van het RP hebben recht op vergoeding van gemaakte reiskosten voor zover deze functioneel gerelateerd zijn.

Deze worden vergoed door het beheerbureau Valleihopper.

Declaratieformulieren met bijbehorende bonnen en rekeningen kunnen daar worden ingediend.

Lid 4. Mogelijkheden om de werkelijke reiskosten vergoed te krijgen zijn:

- gebruik van de auto (vergoeding);
- gebruik van het openbaar vervoer (op basis van 2e klasse);
- gebruik van de Regiotaxi Valleihopper (wordt volledig vergoed).

Artikel 9. Slotbepaling

Lid 1. Dit Huishoudelijk Reglement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

Lid 2. Dit reglement eindigt in ieder geval met ingang van de datum dat Regiotaxi Valleihopper en/of het RP ophoudt te bestaan.

Lid 3. Dit reglement is en wordt eventueel gewijzigd met instemming van twee-derde meerderheid van het RP

Lid 4. Over alle zaken die niet in dit reglement staan, beslist het RP met absolute meerderheid.