



VERSLAG OVERLEG REIZIGERSPANEL VALLEIHOPPER REGIO FOODVALLEY d.d. 5 juli 2022 in Barneveld

Aanwezig:

Leden Reizigerspanel Foodvalley

- de heer Jan Bouw (**uitvoerend voorzitter**)
- de heer Bert van Maurik
- de heer Jurriën van Rheede (vertegenwoordiger 's-Heerenloo)
- mevrouw Gerda Mijnten
- mevrouw Geeske Raams
- mevrouw Marieke van Soest
- mevrouw Rinske Westerhout

Gasten:

- Bas Middelhuis (bedrijfsleider Maasbuurt)

Beheerbureau

- mevrouw Mariska de Bruin (*Verslaglegging*)

Afwezig:

- mevrouw Riek van der Mast
 - de heer Guus Latuasan
-

1. Opening en vaststelling agenda

De voorzitter, Jan Bouw, heet iedereen van harte welkom. De agenda wordt vastgesteld. Als extra punt wordt toegevoegd: "HaltetaxiRRReis".

2. Mededelingen en welzijnsrondje.

- Afmelding ontvangen van Riek en Guus. Guus heeft te kennen gegeven helaas te moeten stoppen als lid van het Reizigerspanel. De volgende keer zal hij nog aanschuiven, zodat er afscheid genomen kan worden.
- Er wordt een kort welzijnsrondje gedaan.

3. Vaststellen verslag d.d. 17 maart 2022

Tekstueel:

- AP 1: Agendapunt 8 komt te vervallen. 8 toevoegen
- AP 5: Utrechtse gemeenten. Gemeenten toevoegen
- AP 10: tussen bezig en om een spatie toevoegen.
- 'Stiptheid is laat' wijzigen in 'stiptheid is laag'.
- Nummering aanpassen: Praktische zaken is AP 11 en Rondvraag AP 12.



Naar aanleiding van:

- Jan vraagt hoe het is afgelopen met het opvragen van facturen voor de belastingdienst. Dit is inmiddels geregeld. Op de website staat ook vermeld, waar mensen naar toe kunnen mailen om deze op te vragen.
- Automobiel: deze rijdt (nog) **niet** in Veenendaal.

Actielijst:

1. *Klantreactiekaarten*: deze moeten nog worden aangepast. Loopt. Bezigt om een antwoordnummer om te zetten.
2. *Rapportage KTO*: deze is inmiddels verzonden naar de leden.

Het verslag wordt vastgesteld, met dank aan verslaglegger.

4. In gesprek met de vervoerder.

Bas Middelhuis, bedrijfsleider van Maasbuurt Taxi is aangeschoven bij het overleg. Hij benoemt de problematiek in de taxibranche. Er is een groot ziekteverzuim onder de chauffeurs. Tevens zijn er te weinig chauffeurs. Dit is een landelijk probleem. Ze doen er alles aan om nieuwe chauffeurs te werven (aanbrengbonus/tekenbonus). Het lukt echter niet om alles op tijd te rijden.

Maasbuurt heeft het voordeel nog bij te kunnen schakelen vanuit AVAN en het leerlingenvervoer in Nijkerk. Deze chauffeurs kunnen (soms) worden ingezet voor het vraagafhankelijk vervoer.

Ook heeft Munckhof (waar Maasbuurt onder valt) veel landelijke contracten, zoals voor de COA. Hiervoor kan Maasbuurt wat makkelijker schakelen.

Vervoerder Van Driel heeft deze mogelijkheid helaas niet. Beide vervoerders hebben wel de afspraak dat waar nodig en mogelijk zij elkaar ondersteunen in het rijden van ritten.

Bert vraagt hoe het zit met de 0-uren contracten. Bas geeft aan dat Munckhof die bijna niet heeft. Als chauffeurs die al hebben, dan willen ze dat zelf. Bijv. oudere chauffeurs die alleen leerlingenvervoer willen doen, of voor de Zonnebloem willen rijden. Na een jaar wordt, bij goede prestatie, het contract omgezet in een vast contract.

Ook op kantoor is er een tekort aan werknemers. Zo blijven de klachten (die centraal op het hoofdkantoor worden afgehandeld) soms te lang liggen. En door het chauffeurs tekort, worden ritten te laat gereden en worden er meer klachten ingediend.

Er zijn elektrische rolstoelbussen besteld. Deze worden in het 4^e kwartaal van dit jaar geleverd. Dit zal nog een uitdaging worden gelet op de actieradius van deze bussen. Echter is er een verplichting richting de opdrachtgever in het kader van de duurzaamheid.



De chauffeurs krijgen regelmatig trainingen. In coronatijd moesten zij deze online volgen.

Geeske merkt op dat rolstoelers tegenwoordig meestal achterin de bus worden gezet. Voor corona was dit voorin, wat voor een rolstoeler ook fijner is.

Ook worden rolstoelen niet altijd vastgezet. Zij heeft ook een keer een rit met aankomstgarantie geboekt, maar deze zijn niet correct uitgevoerd, waardoor ze te laat bij een condoleance arriveerde. Zij vraagt of de informatie die de boeker in kan vullen, wel bij de chauffeur terecht komt. Marieke heeft hier ook haar twijfels over. Zij zet er ook bij, waar ze precies op gehaald moet worden en dan staat de chauffeur toch ergens anders.

Bas zal dit uitzoeken en aantal punten ook meenemen in de nieuwsbrief.

5. PAUZE

6. Informatie van de leden

- **Jurriën:** de Ventweg is vanuit de richting Otterlo afgesloten voor verkeer, m.u.v. hulpdiensten. Dit graag doorgeven aan vervoerders.
- **Jurriën:** er wordt regelmatig veel te hard gereden op het terrein van 's Heerenloo (De Hartenberg).
- **Rinske:** ze heeft van diverse personen te horen gekregen dat ze vonden dat de nieuwsbrief te laat is verstuurd. Dit betrof m.n. het stukje over de medereiziger. Mensen waren van mening dat dit 1 april ook al ingegaan was. Dit is echter pas 1 juni ingegaan.
- **Rinske:** hoe lang mag een persoon in de taxi zitten? Als een rit korter is dan 10 km (van vertrekadres naar afzetadres) dan mag een rit maximaal 15 minuten langer duren. Is de rit meer dan 10 km, dan mag de rit maximaal 30 minuten langer duren.
- **Rinske:** door het weghalen van het OV-vangnet bij de Valleihopper is het dus niet meer mogelijk om een medereiziger mee te nemen. Dit is heel vervelend.
- **Marieke:** als een taxi te laat is, worden er als redenen smoezen verzonnen. Zo zou een chauffeur een lekke band hebben gehad, terwijl chauffeur nergens van wist. Zeg gewoon eerlijk waarom de taxi te laat is, dat heeft men liever.
- **Geeske:** nu 4 keer meegemaakt dat een rit geboekt via de app er ineens niet meer in stond. Hoe kan dit? Mariska gaat dit navragen.
- **Geeske:** heeft ook meegemaakt dat chauffeur (jongere) de rolstoel niet vastgezet heeft. Volgens chauffeur was dit niet nodig. Mariska gaat dit melden bij vervoerders.
- Wat wordt er gedaan met de ritbeoordelingen via de app aan het eind van de rit? Mariska zal dit navragen.
- De kwaliteit van sommige rolstoelbussen is echt slecht. Mariska geeft aan dat ook Van Driel aan het eind van dit jaar nieuwe elektrische rolstoelbussen krijgt.



- Het gebruik van de Fiat Doblo als rolstoelbus is niet aangenaam. Als rolstoeler sta je tussen de bagage en kan het goed zijn dat je je hoofd tegen het dak stoot.

6a. HaltetaxiRRReis

Voor zover bekend wordt hier nog niet veel gebruik van gemaakt. Rinske geeft aan dat het voor haar, als slechtziende, ook geen optie is. Je wordt ergens afgezet waar je totaal niet bekend bent en dan moet je je weg vinden. Er zijn veelal ook geen overdekte haltes.

Bert geeft aan dat er een mevrouw uit Veenendaal tijdelijk in een revalidatiecentrum zit in Ede. Ze wilde een rit boeken van Ede naar Bennekom en dat kon dus niet meer. Met de haltetaxi was ook geen optie. Wat moeten deze mensen nu doen? Mariska zal deze casus doorzetten.

7. Vanuit het Beheerbureau

- *Mededelingen:*
 - *Het is een wat rustiger periode. As donderdag is er nog een bestuurscommissie. Hierin zal onder andere de notitie beheersmaatregelen worden besproken. Bestuurders moeten aangeven welke richting ze uit willen. Dit moet dan nog verder worden uitgewerkt en bekeken of het haalbaar is. Het besluit moet worden genomen door de colleges van elke gemeente. Het kan zijn dat in het vervolg hierop het gemeentelijk beleid wordt aangepast. Het is dan aan de gemeenten zelf om de adviesraden in te schakelen. Het Reizigerspanel zal in het voortraject erbij worden betrokken.*
 - *N.a.v. het cijfer voor de klachten zoals die uit het KTO kwam, is op de website duidelijker het telefoonnummer voor de klachten vermeld. Ook op de afhandelingsbrief van de klachten is meer informatie vermeld. De klachtenprocedure is aangepast (eenvoudiger geschreven) en deze zal eind dit jaar worden vastgesteld in de bestuurscommissie. Ook is met vervoerders gesproken over de afhandeling van de klachten. Met name bij één vervoerder moet dit echt beter en zit het beheerbureau hier bovenop.*
 - *De kwaliteit van de dienstverlening (en dan met name de stiptheid) laat te wensen over. Bas heeft hier al wat uitleg over gegeven. Met de andere vervoerder zijn afspraken gemaakt. Helaas is het een landelijk probleem en ligt de oplossing niet direct voor het grijpen. Er wordt alles aan gedaan om de kwaliteit te leveren en het vervoer zo goed mogelijk uit te voeren.*
- *Rapportage januari - juni 2022: de rapportage is helder. Lage stiptheid is uitgelegd. Volume blijft laatste maanden stabiel, maar zit nog ver onder wat het was voor corona.*



8. Praktische zaken

- Volgende overleg: Dit overleg staat gepland op 15 september. Gevraagd wordt of deze verschoven kan worden. Nieuwe datum: 13 september om 13.00 uur in Wageningen, bij Geeske.
- Punten: afscheid Guus, inhoud chauffeursopleidingen en -trainingen, in gesprek met vervoerder Van Driel, svz beheersmaatregelen.
- Gemaakte reiskosten voor dit overleg graag mailen naar Mariska.
- Bert vraag om hierbij 'onkostenvergoeding' te vermelden. Dit met het oog op de belastingdienst.

9. Rondvraag en sluiting

De aanwezigen hebben geen vragen voor de rondvraag. Jan dankt iedereen voor zijn/haar aanwezigheid en inbreng en wenst iedereen een fijne vakantieperiode. Hij sluit de vergadering.



Actielijst Reizigerspanel Valleihopper d.d. 5 juli 2022

| Nr. | Datum Overleg | Actie | Actie door | Uiterlijke termijn |
|------------|----------------------|--|------------------------------------|---------------------------|
| 1 | 21-12-21 | Klachtenkaarten: adres van Ede staat hier nog op. Aanpassen. Ook bij afdeling Wmo neerleggen en op andere plekken | Beheerbureau | Q1 2022 |
| 2 | 5-7-22 | Rit gemaakt via de app verdwijnt ineens. Hoe kan dit? Opmerkingen ingevuld bij het veld in de app: wie ziet deze? De beoordeling van de rit via de app: wat wordt daar mee gedaan? | Mariska (navragen bij partijen) | |
| 3 | | Gemaakte reiskosten mailen naar Mariska | Aanwezige leden | |
| 4 | | Van Driel uitnodigen voor het volgende overleg | Mariska | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |