



VERSLAG OVERLEG REIZIGERSPANEL VALLEIHOPPER REGIO FOODVALLEY d.d. 15 december 2022 in Scherpenzeel

Aanwezig:

Leden Reizigerspanel Foodvalley

- de heer Jan Bouw (**uitvoerend voorzitter**)
- de heer Bert van Maurik
- de heer Jurriën van Rheede (vertegenwoordiger 's-Heerenloo)
- mevrouw Rinske Westerhout

Gasten:

- Henk-Jan van Noorel (gemeente Barneveld)
- Gwen van der Linden (gemeente Scherpenzeel)

Beheerbureau

- mevrouw Mariska de Bruin (*Verslaglegging*)

Afwezig:

- mevrouw Riek van der Mast
 - mevrouw Gerda Mijnten
 - mevrouw Geeske Raams
 - mevrouw Marieke van Soest
-

1. Opening en vaststelling agenda

De voorzitter, Jan Bouw, heet iedereen van harte welkom. De agenda wordt vastgesteld. Gwen geeft aan dat ze niet de hele vergadering aanwezig kan zijn. Agendapunt 4 zal daarom als eerste aan de orde komen.

4. In gesprek met beleidsmedewerker

Gwen is beleidsmedewerker Wmo/vervoer in de gemeente Scherpenzeel. Vergeleken bij de andere regiogemeenten maakt een redelijk groot percentage van de inwoners gebruik van Valleihopper. Dit komt onder anderen omdat niet alle haltes in Scherpenzeel goed bereikbaar zijn voor de inwoners.

Deze ochtend was de bijeenkomst van de adviesraad. Hieruit kwam naar voren dat er een aantal klachten binnen waren gekomen over de bereikbaarheid en snelheid van telefoon beantwoording van het callcenter.

Mariska geeft aan dat deze inderdaad een aantal maanden geleden beneden gewenst niveau was. Dit omdat de kwaliteit van het vervoer niet goed was en mensen gingen bellen waar de taxi bleef. Inmiddels gaat het weer beter.

De notitie beheersmaatregelen is ook besproken in de adviesraad. Scherpenzeel staat er vrij positief in, vooral met betrekking tot inzet alternatieven. Dit sluit aan bij de stimulatie van de eigen verantwoordelijkheid van inwoners vanuit de gemeenten.



Bert merkt op dat gemeenten niet moeten vergeten dat ze een zorgplicht hebben voor hun inwoners. Gwen geeft aan dat zij dit zeker niet vergeten en die plicht blijft ook bestaan. Maar gemeenten zijn meer gericht op het leveren van maatwerk. Wat is passend voor een inwoner; wat zijn de mogelijkheden? De Wmo is een vangnet voorziening; dat betekent dat wordt gekeken wat het doel is (van de aanvraag) en welke middelen daar dan bij passen. Rinske merkt op dat het wellicht ook goed is om 'oude' indicaties hierin mee te nemen en opnieuw te beoordelen wat passend is.

Ook in Scherpenzeel is er sprake van oneigenlijk gebruik van Valleihopper. Dit gaat dan met name om vervoer naar dagbestedingen.

Belangrijk is dat iedereen de voorzieningen kan blijven betalen. Momenteel is men landelijk bezig om het abonnementstarief aan te passen. Dit zal ingaan met ingang van 2025.

De herindeling is niet doorgegaan. Veel collega ambtenaren hebben destijds de gemeente Scherpenzeel verlaten. De gemeente is nu druk aan het werven om weer nieuwe vaste medewerkers te krijgen.

2. Mededelingen en welzijnsronde.

- Afmelding ontvangen van Riek, Geeske, Gerda en Marieke.
- Riek heeft Jan laten weten te stoppen als lid van het Reizigerspanel. Dit in verband met haar gezondheid. Jan zal nog een keer bij haar langs gaan met een afscheidscadeau.
- Bert: zal vrijdag 13 januari 2023 worden geopereerd (als er niets meer tussen komt). Hij heeft veel pijn.
- De weg tussen Ede en Bennekom wordt voor een jaar afgesloten. Je kunt wel vanuit Ede naar Bennekom maar niet andersom. Mariska zal dit melden bij vervoerders en callcenter.

3. Vaststellen verslag d.d.13 september 2022

Tekstueel:

- Bert geeft aan dat hij niet aanwezig was; staat nu bij de aanwezigen genoemd.

Naar aanleiding van:

- Pag. 2: Bert vraagt waarom er maar met 1 verzekeraar wordt gesproken en niet met allemaal. Hierop wordt aangegeven dat dit regionaal is ingedeeld: 1 zorgverzekeraar is het aanspreekpunt en behartigt alle belangen.
- Pag. 4: Rinke vraagt naar inzicht in de klachten; welke komen er binnen en hoe worden die afgehandeld? Mariska geeft aan wel aantallen door te kunnen geven, maar verder geen informatie hierover te mogen verstrekken. Onlangs is een top 5 gemaakt van meest ingediende klachten:
 1. Te laat of helemaal niet opgehaald
 2. Niet bellen bij te laat arriveren
 3. Rit is loos gemeld, terwijl chauffeur niet heeft (aan)gebeld



4. Gedrag chauffeur (communicatie)
5. Indicatie niet goed uitgevoerd

Actielijst:

1. *Klantreactiekaarten*: deze zijn aangepast.

Met dank aan verslaglegger wordt het verslag vastgesteld.

5. Beheersmaatregelen Valleihopper

Henk-Jan van Noorel is aanwezig om een korte toelichting te geven en in te gaan op de vragen. Vanuit het bestuur is de opdracht gegeven om zorg te dragen voor een toekomstbestendig systeem. De notitie bevat 6 maatregelen die genomen kunnen worden. Het proces heeft een even stilgelegd, maar Barneveld en Nijkerk hebben de taak op zich genomen om dit weer op gang te brengen; op verzoek van het bestuur. Bestuur heeft aangegeven bij voorkeur hierin regionaal te willen optrekken. De notitie ligt nu voor bij de Wmo-adviesraden en bij het Reizigerspanel met verzoek om advies. Henk-Jan en Joris hopen in januari te komen tot een advies voor de colleges. Bij het proces is ook rekening gehouden met de gemeentelijke procedures, zoals bijvoorbeeld het aanpassen van de verordening. Waarschijnlijke ingangsdatum is 1-1-2024. De maatregel om oneigenlijk gebruik tegen te gaan, kan bijvoorbeeld al wel worden ingezet en is door een aantal gemeenten ook al uitgevoerd.

Vragen/opmerkingen:

- Zorg voor goede communicatie richting gebruikers en doe dit ook tijdig (4-6 weken voor ingangsdatum).
- Er is al zoveel bezuinigd op deze doelgroep. Antwoord: belangrijk is om maatwerk te leveren.
- Laatboekopslag: Rinske: ik kan fietsen; maar als het slecht weer is, moet ik Valleihopper bellen. Dat weet ik dus pas op de dag zelf. Hoe zit het met mensen die vanuit het ziekenhuis worden opgehaald; moeten die dan ook extra kosten betalen? Nee; het gaat met name om de heenrit.
- Als je alleen kijkt naar de minima, mis je de groep van 130%; die vaak niet wordt meegenomen en het dus nog zwaarder heeft. Alleen kijken naar de bijstandsnorm is echt te weinig.
- Jurisprudentie: de verwijzing wordt gemist.
- Spitstarief: als je reserveert voor een rit tijdens de spits, maar de taxi komt te laat en pas na de spits: hoe ga je daar mee om?
- Door de bezuinigen zal het volume nog meer afnemen: blijft de vervoerder dan overeind?
- Angst dat deze maatregelen participeren in de samenleving nog lastiger maakt.

Uiterlijk 13 januari zal het advies vanuit het Reizigerspanel worden aangeleverd.

6. PAUZE



7. Informatie van de leden

- **Rinske:** heeft van de chauffeur te horen gekregen dat hij soms echt geen werk heeft en zijn 40-urige werkweek niet haalt. Hoe kan dit? Mariska gaat dit na. Reactie: het is lastig om deze opmerking te beoordelen. Chauffeurs kunnen naar huis gestuurd worden als er niks te doen is voor (betaalde) pauze.

8. Vanuit het Beheerbureau

- *Mededelingen:*
 - *PZN: Ton kon vanwege de eindejaarsdrukke niet bij dit overleg zijn. Ook bij PZN kampt men met personeelstekort. Het gaat de laatste maanden wat beter; ook omdat het in het vervoer wat beter gaat. De ritlengte wordt langer; kortere ritten zijn veelal verdwenen. Hiervoor hebben mensen een alternatief gevonden, omdat o.a. de aanvraag in het vrijwilligersvervoer erg is toegenomen. Jan vraagt of Ton het volgende overleg mogelijk wel aan kan sluiten.*
 - *Op dit moment zijn we bezig de laatste dingen af te ronden (zoals kaderbrief).*
- *Rapportage januari - november 2022:* de rapportage is helder. Lage stiptheid is uitgelegd. Vervoerders krijgen een malus als ze onder de afgesproken norm zitten.

9. Advisering notitie beheersmaatregelen

Leden hebben een afspraak gemaakt om samen te komen om advies te schrijven.

10. Praktische zaken

- Volgende overleggen: 13 maart (Renswoude), 14 juni (Veenendaal), 27 september (Rhenen) en 18 december (Ede). Mocht een beleidsmedewerker niet aan kunnen sluiten of al aantal keren aangesloten zijn, dan graag Wmo-consulent aan laten sluiten.
- Reiskosten die gemaakt zijn voor dit overleg, kunnen gemaild worden naar Mariska.

11. Rondvraag en sluiting

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



Actielijst Reizigerspanel Valleihopper d.d. 15 december 2022

Nr.	Datum Overleg	Actie	Actie door	Uiterlijke termijn
1	15-121	Overzicht indeling vervoer mailen naar leden	Mariska	Met het verslag
2		Ton vragen in maart aan te sluiten	Mariska	