



## VERSLAG OVERLEG REIZIGERSPANEL VALLEIHOPPER REGIO FOODVALLEY d.d. 27 september 2023 in Rhenen

### **Aanwezig:**

#### Leden Reizigerspanel Valleihopper

- de heer Jan Bouw (**uitvoerend voorzitter**) - Barneveld
- mevrouw Geeske Raams – Veenendaal en Wageningen
- mevrouw Marieke van Soest – Nijkerk
- mevrouw Rinske Westerhout - Ede

### Gasten:

- Pieter Boode (gemeente Rhenen)
- Edwin Koelman (Van Driel)

### Beheerbureau

- mevrouw Mariska de Bruin (*Verslaglegging*)

### **Afwezig:**

- mevrouw Gerda Mijnten – Scherpenzeel SOW
  - de heer Jurriën van Rheede - vertegenwoordiger 's-Heerenloo
  - de heer Bert van Maurik - Veenendaal
- 

## **1. Opening en vaststelling agenda**

De voorzitter, Jan Bouw, heet iedereen van harte welkom. Jan moet om 15 uur de vergadering verlaten in verband met een ander overleg. Hij vraagt Geeske om het voorzitterschap dan van hem over te nemen. Agendapunt 5 zal als eerste aan de orde komen, gevolgd door agendapunt 4.

## **2. Mededelingen en welzijnsronde.**

- Jurrien, Bert en Gerda hebben zich afgemeld.
- Marieke is geopereerd en aan het revalideren. Ze mag weer rustig aan beginnen met trainen en heeft vertrouwen in de toekomst.
- Met de overige leden gaat het goed.

## **3. Vaststellen verslag d.d. 14 juni 2023**

### Tekstueel:

Geen op- of aanmerkingen.

### Naar aanleiding van:

Geen op- of aanmerkingen.



#### Actielijst:

1	Casus Geeske uitzoeken (een rit die beide vervoerders niet wilden rijden). Geeske levert gegevens aan bij Mariska	Moet nog worden aangeleverd door Geeske
2	Op bezoek bij PZN in Tilburg	Gaat Mariska oppakken
3	Bij Mybility navragen waarom er geen koppeling mogelijk is tussen Gba en Mybility.	Gedaan, nog geen reactie
4	Klacht: Planning van de bussen: te vol, te lang in de bus. Er worden steeds ritten tussendoor erbij geduwd op een route.	Is besproken
5	Stand van zaken m.b.t. Inzet elektrische rolstoelbussen / aanpassingen instap	Is besproken
6	KTO rapportage delen met RP	Is afgehandeld
7	Bij AP 4 op de agenda toevoegen: informatie ophalen vanuit betreffende gemeente.	Is afgehandeld

Met dank aan verslaglegger wordt het verslag vastgesteld.

#### **4. In gesprek met beleidsmedewerker Pieter Boode**

Pieter wordt ingehuurd door de gemeente Rhenen voor het dossier Valleihopper.

Hij draait al ruim 20 jaar mee in de vervoerbranche.

Als er een klacht binnenkomt van een pashouder uit Rhenen, krijgt Pieter een seintje.

Wat de leden aangeven in dit overleg, ziet hij terug in de klachten. Ook in Rhenen wordt de kwaliteit en stiptheid wat beter, maar het volume zit niet op het niveau van voor Corona. Het is ook de vraag of we dat nog gaan bereiken.

Rhenen heeft Automobiel als Was g vrijwilligersorganisatie. Hier wordt veel gebruik van gemaakt.

De vraag wordt gesteld in hoeverre je de taxibranche aantrekkelijker kan maken, bijv. door dienstverbanden op maatwerk. Voorgesteld wordt om dit voor het ambtelijk overleg te agenderen.

NB: Inmiddels heeft Mariska Bas Middelhuis gesproken en hem deze vraag voorgelegd.

Bas geeft aan dat chauffeurs in de afgelopen 2 jaar een salarisverhoging van 12% hebben ontvangen. De schalen 3 en 4 zijn verdwenen, waarop je als chauffeur gelijk in schaal 5 komt. Hij gaat maandelijks een lunch organiseren om laagdrempelig in gesprek te gaan met 5-6 personeelsleden.

Jan vraagt aan Pieter of hij wellicht iemand kan aanbevelen voor het Reizigerspanel.

Rhenen is namelijk nog vacant. Pieter gaat dit onder de aandacht brengen in Rhenen.



## 5. In gesprek met Edwin Koelman

Edwin heeft al 30 jaar ervaring opgedaan in de taxibranche, vooral in de logistiek/planning. Sinds een jaar is hij manager relatiebeheer en heeft hij Valleihopper nu ook onder zijn hoede.

Jan geeft aan dat er een jaar geleden tijdens een overleg een gesprek is geweest met Maurits en Tim. Dat was een stevig gesprek vanwege de lage stiptheid en kwaliteit (onder de 70%) op dat moment.

De stiptheid is op dit moment wat beter; in juli 87,8 en in augustus 87,2. De leden zijn blij dat de stiptheid en hierdoor ook de kwaliteit wat is toegenomen. De norm is 95%. Edwin kan geen uitspraak doen wanneer die norm weer wordt gehaald. Vooral dankzij de samenwerking met Munckhof in het perceel Ede-Wageningen is de stiptheid toegenomen. Die samenwerking wordt gecontinueerd.

Van Driel is volop personeel aan het werven. Per saldo gaat het iets vooruit.

De huidige (oude) bussen worden gaandeweg vervangen door Mercedes Sprinters. Deze bussen hebben een makkelijke instap en kunnen op korte termijn in Ede worden ingezet.

De elektrische Vito's blijven in Ede rijden, vooral om te kijken of ze in de praktijk voldoen. In de Vito past 1 rolstoeler. Er zijn nog geen goede elektrische rolstoelbussen op de markt. De bussen die er zijn hebben een te hoge instap en geen steunen. In overleg met het Beheerbureau is besloten om voorlopig deze bussen nog niet in te zetten en eerst de aandacht te richten op verbetering van de kwaliteit.

De lat bij het aannemen van personeel ligt wat lager dan voorheen. Wel wordt er afscheid genomen van chauffeurs waarover veel klachten binnenkomen.

Rinske geeft aan dat ze vaak hoort van chauffeurs dat ze zich niet gezien voelen door het hoofdkantoor.

Edwin geeft aan dat Sjors Vink de manager operations samen met 2 teamleiders strakker gaat sturen op chauffeurs en dienstverlening. Eén keer per week is hij en/of een teamleider aanwezig in Ede om met chauffeurs in gesprek te gaan. Chauffeurs krijgen zo ook de mogelijkheid om hun verhaal kwijt te kunnen en er kan zo sneller worden ingegaan op het gedrag van chauffeurs. Dit alles om het contact met chauffeurs en de kwaliteit te bevorderen.

Het overzicht met punten aan vervoerder wordt -voor zover deze nog niet aan de orde zijn gekomen- besproken (bijlage 3.2).

1. Chauffeurs spreken niet allemaal de Nederlandse taal: de chauffeurs moeten allemaal hun chauffeurskaart behalen en dat is volledig in het Nederlands. Toch is de ervaring van de leden dat een aantal chauffeurs de taal niet machtig is en reizigers niet worden begrepen.
2. Te lang in het voertuig met combinatie ritten: De ervaring is dat deze ritten vaak te lang zijn en totaal niet logisch worden gereden. Geeske geeft aan dat dit behoorlijke gevolgen kan hebben voor een reiziger. Een klacht die onlangs is



ingediend.: Een rit is geboekt met ophaaltijd 20.45. Om iets voor 00.00 is de persoon thuis. De avonddienst is naar huis. Reiziger moet wachten op de nachtdienst en kan pas om 2.30 uur naar bed. Edwin geeft aan dat een planner simplistisch redeneert. Hij wil alle ritten ingepland hebben. Dan ontstaan er soms ritten die niet logisch zijn. Hierbij wordt aangegeven dat de planner het geheel overziet en de chauffeur alleen de route. Het kan dus qua planning wel een logische route zijn (bijv. een chauffeur die op bepaalde plek moet eindigen omdat daar weer een rit start).

3. Mensen worden niet gebeld wanneer een taxi later is. Dringend verzoek om te zorgen dat er meer gestuurd wordt aan de voorkant. Het is zo belangrijk dat mensen weten waar ze aan toe zijn. Onduidelijkheid geeft onrust. Edwin geeft aan dat hieraan wordt gewerkt, maar dat dit volgende week nog niet is opgelost.

Afspraak: de leden geven aan Mariska door:

- Wanneer een rit te lang heeft geduurd of onlogisch wordt gereden
- Wanneer een chauffeur de rolstoeler achterin plaatst (de meest pijnlijke plek voor een rolstoeler) terwijl de rolstoeler vraagt om meer naar voren te worden gezet.
- Wanneer een chauffeur te hard over drempels rijdt.
- Wanneer een chauffeur de Nederlandse taal niet machtig is.

## 6. Pauze

## 7. Informatie van de leden

- **Rinske:** heeft momenteel geen contact met de beleidsmedewerker uit Ede, omdat deze ziek is. Ervaringen: De telefonistes boeken nog wel eens ritten verkeerd om en het bandje voor herhaling van de rit werkt niet. Ook de pinautomaten in de voertuigen doen het vaak niet. Sommige chauffeurs weten niet hoe ze met cash betaling om moeten gaan.
- **Marieke:** heeft een afspraak staan met een lid van de sociaal domein raad in Nijkerk. Op dit moment is er geen beleidsmedewerker in Nijkerk.
- **Jan:** heeft goed contact met de beleidsambtenaar in Barneveld. Periodiek is er een overleg ook met twee leden van de Adviesraad Sociaal Domein.
- **Geeske:** heeft geen contact gehad met beleidsmedewerker uit Wageningen. Ervaringen: de bussen worden te vol gepland, waardoor mensen te lang in het voertuig zitten. Zij geeft aan dat zij de termijn waarop de adviesraden op een notitie mogen reageren graag langer zou zien (ong. 8 weken). Verzoek aan het beheerbureau om van alle adviezen een totaal overzicht te maken. De app met de verwachte aankomsttijd verspringt steeds; soms met grote verschillen. Voorheen was er een knop op de boordcomputer die chauffeurs in konden drukken. Reizigers kregen dan een melding dat de taxi later kwam. Is zo iets er nog steeds?



## 8. Vanuit het Beheerbureau

- *KTO*: Deze wordt binnenkort op de website gezet. Het KTO is ter informatie gestuurd naar de gemeenteraden. In Barneveld is gekeken naar de groep die minder of niet meer reist: het merendeel van deze reizigers zijn verhuisd of overleden.
- *Stiptheid*: De stiptheid is wat minder. Dit komt vooral door de opstart van het leerlingenvervoer. Hierop wordt alles ingezet, wat dan ten koste gaat van het vraagafhankelijk vervoer. Het volume in de maanden juli en augustus was hoger dan vorig jaar in deze maanden. De vakanties zijn gepland op grond van de volumes van vorig jaar, waardoor er in genoemde maanden dus minder chauffeurs beschikbaar waren.
- *Chauffeurs tekorten*: Tijdens corona zijn veel chauffeurs afgehaakt, vooral de ouderen. Vervoerders doen er alle aan om te rijden, maar kunnen soms gewoon niet omdat er geen personeel is. Alle vervoerders zitten te vissen in een vijver waar niets meer te halen valt. Andere maatregelen die genomen zouden kunnen worden, (niet meer tijdens de spits rijden etc.) liggen politiek gevoelig en zijn ook niet klantvriendelijk. Er kan echter een tijd komen dat het gewoonweg niet anders kan.
- *Aanbesteding*: Door het bestuur van Valleihopper is besloten de huidige contracten die lopen tot 1 januari 2025 niet te verlengen. Dit houdt in dat er een aanbestedingstraject in gang gezet moet worden. Het projectplan met de planning is vanochtend besproken in het bestuurlijk overleg. Het beheerbureau gaat starten met het opstellen van de Nota van Uitgangspunten (NvU). Op 26 oktober a.s. is de Kick-off. Het aanbestedingsteam (bestaande uit de medewerkers van het beheerbureau en 3 beleidsmedewerkers) komt dan bijeen om het eerste concept van de NvU te bespreken. Het derde concept wordt ter consultatie aangeboden aan de gemeentelijke adviesraden en het Reizigerspanel. De planning is om dit rond 17 november te sturen. Begin 2024 wordt een raadsinformatieavond gepland. Deze wordt gehouden om de raadsleden te informeren over de NvU. Voor medio augustus 2024 moeten de definitieve gunningen worden verstrekt. Daarna volgt de implementatie periode t/m eind december 2024.

## 9. Praktische zaken

- Volgend overleg: 18 december (Ede).
- Reiskosten die gemaakt zijn voor dit overleg, kunnen gemaaild worden naar Mariska.

## 10. Rondvraag en sluiting

- Marieke geeft aan dat ze het jammer vindt dat haar driewiel fiets/handbike niet mee kan. Deze kan goed worden vastgezet en het scheelt haar een aantal ritten met Valleihopper of Valys.



Er zijn verder geen punten voor de rondvraag.

Geeske dankt iedereen voor zijn/haar aanwezigheid en sluit de vergadering.

### Actielijst Reizigerspanel Valleihopper d.d. 14 juni en 27 september 2023

Nr.	Agenda Punt	Actie	Actie door	Uiterlijke termijn
1	AP 5	Casus Geeske uitzoeken (een rit die beide vervoerders niet wilden rijden). Geeske levert gegevens aan bij Mariska	Mariska/Ton	Oktober/november
2		Op bezoek bij PZN in Tilburg / datumprikker sturen	Mariska/Ton	/oktober/Q1 2024
	27-09			
3	AP 4	Voor het AO agenderen: in hoeverre kan de CAO taxibranche beter gemaakt worden (door vervoerders).	Mariska	
4		Een lid vanuit Rhenen aanleveren voor het RP	Pieter Boode	z.s.m.
5	AP 5	Ervaringen met chauffeurs (buitenlandse, rolstoel achterin plaatsen, te lange ritten) melden bij Mariska	Allen	
6	AP 6	Van de adviezen van alle adviesraden een totaal overzicht maken	Mariska	Indien van toepassing
7		Punten voor contractpartijen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bandje herhaling ritten werkt niet</li> <li>- Medewerkers callcenter boeken ritten nog wel eens andersom</li> <li>- De app met verwachte aankomsttijd verandert regelmatig (soms met grote verschillen)</li> </ul>	Mariska	



		<ul style="list-style-type: none"><li>- Pinapparaten in voertuigen werken vaak niet; met name buitenlandse chauffeurs weten dan niet wat te doen</li><li>- Zit er knopje op boardcomputer waarop chauffeur kan drukken als hij te laat is, zodat klant een melding krijgt?</li></ul>		