VERSLAG OVERLEG REIZIGERSPANEL VALLEIHOPPER REGIO FOODVALLEY
d.d. 10 maart 2025 te Rhenen

Aanwezig:
Leden Reizigerspanel Valleihopper

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

Gasten:

- de heer Arjan Koerts (gemeente Rhenen)
- de heer Ton Peperkamp (Connexxion-callcenter)

Beheerbureau

- mevrouw Mariska de Bruin *(secretaris & Verslaglegging)*

Afwezig:

- mevrouw Gerda Mijnten – *Scherpenzeel SOW*

---

1. Opening en vaststelling agenda
De voorzitter, Jan Bouw, heet iedereen van harte welkom.

2. In gesprek met Ton Peperkamp van Connexxion
Het callcenter is met ingang van 1 januari 2025 hetzelfde gebleven, alleen de naam is gewijzigd. Voorheen was het PZN (dochtermaatschappij van Connexxion) en nu heet het Connexxion Taxi Services (CTS). Het is vorig jaar een behoorlijk roerig jaar geweest, met name de laatste maanden. De directie heeft in september besloten om de vestiging in Tilburg te sluiten en Valleihopper onder te brengen bij IJsselmuiden. Dit is een lastig proces geweest en veroorzaakte lange wachttijden bij het boeken van een rit en bij de klantenservice. Sinds januari is er gelukkig een kentering te zien, maar de wachttijden zijn nog steeds aan de hoge kant. Er zijn onlangs 3 maatregelen genomen, te weten:

1. Er is een prioriteit gezet op Valleihopper. Dit houdt in dat telefoontjes van Valleihopper voorrang krijgen.
2. Er wordt gewerkt met 'eigen' medewerkers voor Valleihopper. Zij doen echt alleen Valleihopper
3. De roosterindeling op de zaterdagen is gewijzigd; er zijn meer callagents ingepland.

Ton verwacht dat deze maatregelen op zeer korte termijn ervoor zorgen dat de wachttijden weer onder de 30 seconden komen.

Rinske vraagt hoe het zit als in de avond de rit wordt loos gemeld of in geval je veel later op je bestemming komt dan afgesproken. Mag je dan wel bellen? Ton geeft aan dat het callcenter de

hele avond bereikbaar is. Ritten voor dezelfde avond moeten voor 18 uur zijn geboekt. Als een rit is loos gemeld, moet er een nieuwe rit komen. De callagent moet in zo'n situatie altijd even schakelen met vervoerder. Als je veel te laat bent afgezet door vervoerder, dan is het niet meer dan schappelijk om de terugrit ook naar een later tijdstip te kunnen verplaatsen.

Met betrekking tot de app: Het is voor visueel beperkte reizigers niet mogelijk om deze te gebruiken, omdat de voice-over niet werkt. Ton geeft aan dat hieraan wordt gewerkt en dat dit hoge prioriteit heeft. Via de website kan wel geboekt worden door visueel beperkte reizigers.
In de app kan niet worden aangevinkt dat je een koffer meeneemt. Je kunt dit wel bij opmerkingen zetten, maar niet iedere chauffeur leest dit. Ook de nieuwe middelen, zoals de handbike, kunnen niet worden aangevinkt.
De retourrit komt er deze maand bij in de app. Ook kun je voor iemand anders boeken. Deze persoon moet dan wel toestemming geven.
Ton geeft aan dat als er punten zijn, deze zo concreet mogelijk gemaild kunnen worden naar Mariska.

3. In gesprek met de beleidsmedewerker van Rhenen: Arjan Koerts
Arjan Koerts heeft per 1 januari 2025 de taken van Pieter Boode overgenomen. Hij was al werkzaam als beleidsadviseur Sociaal domein bij de gemeente Rhenen en al jaren bekend met het sociaal domein. Vervoer loopt als een rode draad door zijn werkervaring en leven heen.
In Rhenen wordt voor korte afstanden ook vaak Valleihopper gebruikt, omdat het erg heuvelachtig is.

De uitdagingen waar het sociaal domein voor staat zijn geen kleinigheden. Er wordt vanuit de gemeenten scherp gekeken naar de financiën in het kader van het verdienmodel/bezuinigingen. Hij is van mening dat mobiliteit voor deze doelgroep een randvoorwaarde is en daar zet hij zich graag voor in. Het is belangrijk om de financiële mogelijkheden die er zijn goed te benutten.
Er is niet alleen financiële krapte, maar ook krapte aan middelen en mensen. De gemeenten moeten daarom kritischer kijken naar hoe je dingen organiseert. Het uitgangspunt hierbij moet de behoefte van de Reiziger zijn.

Arjan gaat zijn best doen om vanuit Rhenen een persoon te vinden die lid wil worden van het Reizigerspanel.

4. Mededelingen en welzijnsrondje.
- Met de aanwezige leden gaat het (naar omstandigheden) goed.
- Gerda is afwezig. Zij is weer geopereerd.
- Geeske heeft een nieuwe e-mailadres. Mariska mailt dit naar de leden.

5. Vaststellen verslag d.d. 18 december 2024
<u>Tekstueel:</u>
Geen op- of aanmerkingen.

<u>Naar aanleiding van:</u>
Geen op- of aanmerkingen.

Actielijst:
Punt 1: vast agendapunt. Daar komt ook nog bij de ervaringen met de app/callcenter.
Punt 2: de nieuwsbrief is gemaild naar alle leden.

Met dank aan de verslaglegger wordt het verslag vastgesteld.

6. Informatie van de leden

- **Rinske:** hoort positieve geluiden vanuit de gebruikers. Ook onder de chauffeurs heerst een positieve sfeer. Ze heeft een aantal keren gemaild met het Beheerbureau, met name over het boeken voor 18 uur en de plotselinge verlaging van het km-budget van pashouders in de gemeente Ede.
    - Een rit voor dezelfde avond boeken voor 18 uur: na een half jaar wordt deze maatregel door het beheerbureau geëvalueerd. Rinske vraagt of hierbij ook gekeken kan worden of er nu minder ritten worden gereden in de avonden.
    - Casus: Ze is gebeld dat de taxi later zou arriveren. Nu is zonder haar medeweten de rit naar een later tijdstip verplaatst. Volgens het systeem is de rit nu niet te laat gereden, terwijl zij wel te laat is opgehaald. Dit kan niet de bedoeling zijn. Dit wordt opgepakt door het Beheerbureau.
    - Verlaging KM-budget) Ze zag ineens dat haar km-budget maar 1500 was in plaats van 2500. Zij was hierover niet op de hoogte gebracht. Het beheerbureau wist dit wel. Waarom is dit niet gecommuniceerd? Nu heeft ze veel gelobbyd bij de gemeente en is de maatregel voor een jaar teruggedraaid voor de pashouders voor 2024. De nieuwe pashouders krijgen wel 1500 km. Jan bedankt haar voor haar inzet hierin.
- **Geeske:** ziet een wereld van verschil met huidige vervoerder ten opzichte van de vorige. Veel blije mensen om haar heen.
- **Marieke:** vraagt zich af of chauffeurs wel op de hoogte zijn van het feit dat er meer hulpmiddelen mee mogen. Mariska gaat dit bespreken met vervoerders.
- **Bert:** hoort vooral dat mensen veel te laat worden opgehaald door miscommunicatie tussen het callcenter en de planning/chauffeur.

7. Vanuit het Beheerbureau

- *Overgang per 1-1-2025:* Dit is goed verlopen. Ook de stiptheid over de afgelopen maanden is naar tevredenheid.
- *Klanttevredenheidsonderzoek (KTO):* Tot nu toe werd één keer per jaar een KTO uitgevoerd. Er ligt nu een bestuurlijk voorstel om in plaats hiervan een continue KTO uit te gaan voeren. Het voordeel hiervan is dat mensen de rit nog vers in het geheugen hebben en er beter en sneller gestuurd kan worden op de kwaliteit. De reizigers worden maximaal 2 x per jaar gebeld. Als een reiziger niet gebeld wil worden, komt deze op een aparte lijst te staan. Er vindt een automatische selectie plaats en aan de hand daarvan worden reizigers gebeld. Alle leden vinden dit een positieve ontwikkeling en zijn zeker voorstander van een continue KTO.
- *Rapportage:* Het volume is iets toegenomen.

8. Praktische zaken

- Volgende overleggen:
    - Woensdag 4 juni Renswoude

- Maandag 8 september Veenendaal
- Woensdag 17 december Scherpenzeel

- Reiskosten die gemaakt zijn voor dit overleg, kunnen gemaild worden naar Mariska.

9. Rondvraag en sluiting
Er zijn verder geen punten voor de rondvraag.

Jan bedankt iedereen voor zijn/haar aanwezigheid en sluit de vergadering.

Actielijst Reizigerspanel Valleihopper d.d. 18 december 2024

Nr.	Datum	Actie	Actie door	Uiterlijke termijn
V		Ervaringen met chauffeurs (buitenlandse, rolstoel achterin plaatsen, te lange ritten) melden bij Mariska, evenals ervaringen met de app/callcenter	Allen	
V		Wijzigingen (bijv. km-budget) die bekend zijn bij het beheerbureau, communiceren richting het Reizigerspanel	Mariska	
1		Navragen of chauffeurs wel op de hoogte zijn van de hulpmiddelen die mee mogen	Mariska	