**VERSLAG OVERLEG REIZIGERSPANEL VALLEIHOPPER REGIO FOODVALLEY**
**d.d. 4 juni 2025 te Renswoude**

**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*
- mevrouw Gerda Mijnten – *Scherpenzeel SOW*

Gasten:

- mevrouw Amy Mulder (gemeente Renswoude)
- de heer Mischa Collard (Willemsen-de Koning)

Beheerbureau

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

**Afwezig:**

- de heer Jurriën van Rheede - *vertegenwoordiger 's-Heerenloo*

---

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

**2. Korte sparsessie: hoe kan de kwaliteit van vervoer mogelijk nog meer verbeterd worden?**
Niet openbaar.

**3. In gesprek met Mischa Collard van vervoerder Willemsen-de Koning (WdK)**
Sinds 1 januari 2025 verzorgt WdK het vervoer in het perceel Ede-Wageningen. Volgens Mischa een leuk maar ook moeilijk perceel. Er zit namelijk geen structuur in het aantal ritten per dag/week. Dat maakt het erg lastig om een goede inschatting te maken van de hoeveelheid capaciteit die nodig is. Roosters moeten wettelijk 4 weken vooruit worden gepland. Dan heb je of te veel of te weinig chauffeurs. Het callcenter kan wat sturen, door op drukke momenten de reiziger te adviseren om op een ander tijdstip te reizen.
De planning wordt nu gedaan door een computer; dit werkt efficiënter. Het levert soms wel voor de reiziger een onlogische route op. Geeske geeft aan dat ze soms wel 3-4 keer langs haar eigen huis komt, voordat ze wordt afgezet. Dat zijn 6 extra drempels en dat levert haar onnodig veel pijn op. Mischa geeft aan dat er bij de chauffeurs nu langzaam in gemasseerd wordt om iemand er ondanks dat de planning iets anders genereert, uit te laten en niet onnodig lang in het voertuig te laten zitten.

Geeske geeft aan dat een rolstoeler steevast achter in de bus wordt neergezet. Dit is voor een rolstoeler de meest vervelende plaats, vooral als er over drempels gereden wordt. Mischa neemt dit mee richting chauffeurs.
Rinske geeft aan dat de chauffeurs positiever zijn. Er zit een jonge teamleider op locatie, bij wie chauffeurs altijd terecht kunnen. Hierdoor voelen ze zich gehoord. Chauffeurs worden zo nodig op een positieve manier op de vingers getikt.
Op de vraag of geregeld kan worden dat er op de busbaan gereden mag worden, geeft Mischa aan dat hij dit tot op provincie niveau heeft geprobeerd. Het mag echter niet.

**4. In gesprek met de beleidsmedewerker van Renswoude: Amy Mulder**
Renswoude heeft ongeveer 6000 inwoners, die zo nodig het gemeentehuis snel weten te vinden. De lijntjes zijn kort. Het vervoer loopt goed; er zijn weinig klachten. Het volume neemt echter nog niet toe.
Er is één welzijnsorganisatie in het dorp en die goed wordt bezocht. Hiervan wordt ook gebruik gemaakt voor ritten met een korte afstand. Ook vanuit de kerken wordt veel geholpen. De wethouder vindt het van groot belang dat er niet bezuinigd wordt op Valleihopper.

**5. Mededelingen en welzijnsrondje.**
- Jurriën is afwezig.
- Gerda is er ook weer. De wond is helaas nog niet dicht, maar het gaat langzaam de goede kant op.
- Met de aanwezige leden gaat het goed.

**6. Vaststellen verslag d.d. 10 maart 2025**
Tekstueel:
Geen op- of aanmerkingen.

Naar aanleiding van:
*Wachttijden bij het callcenter*: er zijn maatregelen genomen om de wachttijden te verkorten. Dit heeft helaas maar 1 maand effect gehad. Momenteel lopen de wachttijden weer op.
Er is nu een e-mail bericht gestuurd naar Connexxion, dat als de wachttijden op 1 augustus niet verbeterd zijn, een verbeterplan moet worden ingediend. De hoogste directie is zich inmiddels bewust dat verbeteringen noodzakelijk zijn.

Actielijst:
Punt 1: Navragen of chauffeurs wel op de hoogte zijn van de hulpmiddelen die mee mogen -> dit is door Mariska doorgegeven aan beide vervoerders.

Met dank aan de verslaglegger wordt het verslag vastgesteld.

**7. Informatie van de leden**
- **Rinske:** geeft aan dat er door reizigers van Munckhof geklaagd wordt over de toestand van de bussen. Mariska geeft aan dat dit kan kloppen. Munckhof heeft nieuwe (blauwe diesel)bussen besteld omdat de huidige bussen niet meer voldoen. De elektrische rolstoelbussen staan klaar maar moeten nog op kenteken gezet worden. Dit kan pas als de belastingdienst het beleid heeft aangepast. Nu kost dat ongeveer € 20.000,- i.p.v. € 750,-. Vervoerders wachten dus tot alles is geregeld door de belastingdienst.

- **Gerda:** probeert al een hele lange tijd om een vervoerindicatie te krijgen, maar wordt door de gemeente Scherpenzeel van het kastje naar de muur gestuurd.
- **Bert:** heeft morgen een gesprek met Stichting Buitenzorg. Hier zitten mensen met een beperking. Hij zal een korte terugkoppeling geven aan Mariska.

**8. Vanuit het Beheerbureau**

- *Continu Klanttevredenheidsonderzoek (KTO):* Deze start met ingang van 1 juli a.s.
- *Rapportage:* De stiptheid is netjes (+/- gemiddeld 93%).

**9. Praktische zaken**

- Volgende overleggen:
  - Maandag 8 september Veenendaal
  - Woensdag 17 december Scherpenzeel (Rinske niet aanwezig)
- 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

| Nr. | Datum | Actie | Actie door | Uiterlijke termijn |
|---|---|---|---|---|
| **V** | | Ervaringen met buitenlandse chauffeurs (, 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 | |
| | | | | |