



Verslag overleg Reizigerspanel Valleihopper d.d. 17 december 2025 te Scherpenzeel

Aanwezig:

Leden Reizigerspanel Valleihopper

- de heer Jan Bouw (**voorzitter**) - *Barneveld*
- de heer Bert van Maurik - *Veenendaal*
- mevrouw Geeske Raams - *Veenendaal en Wageningen*
- mevrouw Marieke van Soest - *Nijkerk*
- mevrouw Gerda Bakker-Mijnten - *Scherpenzeel SOW*

Gasten:

- mevrouw Mirjam Reinders (gemeente Scherpenzeel)
- de heer Keje van der Wolf (Connexxion/callcenter)

Beheerbureau

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

Afwezig:

- de heer Jurriën van Rheede - *vertegenwoordiger 's-Heerenloo*
- mevrouw Rinske Westerhout - *Ede*

VERSLAG

1. Opening en vaststelling agenda

De voorzitter, Jan Bouw, heet iedereen van harte welkom.

2. In gesprek met Keje van der Wolf (Connexxion)

Keje is de opvolger van Ton Peperkamp.

Connexxion heeft een groot contract (voorlopig) gegund gekregen, te weten Valys.

De wachttijden zijn te hoog. De norm is een gemiddelde wachttijd van 25 seconden. Er wordt daarom sterk ingezet op verbetering. De roosterplanning is gewijzigd, er zijn andere systemen ingezet, er wordt externe capaciteit ingehuurd en medewerkers mogen ook thuiswerken. Keje bekijkt wekelijks de cijfers en overlegt wat er beter kan.

Langzaamaan is er verbetering zichtbaar; al zal dat in de maand december wellicht nog tegenvallen. Geeske en Marieke geven aan dat de telefoon bij hen heel snel beantwoord werd. Bij lange wachttijden is de bejegening door de callagent van groot belang. De ervaring door de leden is positief.

Er is sprake van een hoog ziekteverzuim (20% over alle contracten). Er wordt gekeken of een zieke medewerker ergens anders voor ingezet kan worden, maar dat is een stroperig proces.



De leden zijn tevreden over de app; je kunt zien waar het voertuig is en je krijgt een berichtje als het voertuig later arriveert. Zowel Marieke als Geeske geven aan dat de app de laatste dagen helaas niet naar behoren functioneert; er kunnen geen ritten worden geboekt. Keje neemt dit mee. (NB: er waren inderdaad problemen, maar die zijn inmiddels verholpen).

3. In gesprek met de beleidsmedewerker van Scherpenzeel: Mirjam Reinders

Mirjam is inmiddels 2 jaar werkzaam bij de gemeente Scherpenzeel. Het is een kleine gemeente en dat houdt in dat je een brede Wmo kennis moet hebben. Over het vervoer met Valleihopper is ze tevreden; 93% stiptheid. Ook zijn er geen klachten van de inwoners. Scherpenzeel heeft ongeveer 10.000 inwoners, waarvan er 193 een pas hebben. Daarvan zijn er echter maar 54 actief. Mariska geeft aan dat er begin 2026 telefonisch contact wordt gezocht met pashouders die niet (meer) reizen. Dit om te achterhalen wat de reden hiervan is. Dit stond gepland voor het 4^e kwartaal van 2025, maar wegens onderbezetting op het beheerbureau is dat nog niet gelukt.

4. Mededelingen en welzijnsrondje leden

- Jurriën en Rinske zijn afwezig.
- Jan moet om uiterlijk 14.45 uur weg. Mariska neemt het stokje dan van hem over.

5. Verslag overleg d.d. 8 september 2025

Tekstueel:

Geen op- of aanmerkingen.

Naar aanleiding van:

Continue Kto: Mariska stuurt de kwartaalrapportage mee met het verslag.

Geeske geeft aan dat ze nog steeds achter in de bus wordt gezet.

Met dank aan de verslaglegger wordt het verslag vastgesteld.

Dank aan de leden:

Voordat Jan de vergadering verlaat, overhandigt hij een kleine (kerst)attentie aan de leden. Hij bedankt iedereen voor zijn/haar inzet en wenst iedereen hele mooie dagen toe. Het pakket voor Jurriën en Rinske wordt bezorgd.

6. Informatie vanuit de leden

- **Bert en Geeske:** In Veenendaal is gestart met de pilot. Mensen kunnen anoniem een klacht indienen via de website www.vraagafhankelijkvervoer.nl. Er staat een paginagroot artikel in de Rijnpost. Yvon is ook geïnterviewd. Echter, voor wat betreft het Klanttevredenheidsonderzoek staat dit niet goed vermeld in het artikel. De pilot loopt tot en met 28 februari. Daarna wordt besloten of hiermee verder wordt gegaan. Het doel is om een betere graadmeter te hebben met betrekking tot de kwaliteit van het vervoer. Reizigers zijn vaak bang om een klacht in te dienen, omdat men bang is om een voorziening kwijt te raken. Eigenlijk moet bij alle beschikkingen worden vermeld dat het indienen van een klacht niet leidt tot een beperking van een Wmo-voorziening.
- **Geeske:** de automatische routeplanner zorgt voor niet logische routes. Deze planner houdt er geen rekening mee dat het ongeveer 1,5 uur duurt voor je aan de andere kant van Ede, Veenendaal of Wageningen bent. Ook heel vervelend dat er steeds ritten tussendoor komen.



Je moet vroeg genoeg bellen, maar als je dus later belt, heb je minder hinder van te laat opgehaald worden of te lang in het voertuig zitten.

- Chauffeurs zetten rolstoelers nog steeds achterin en er wordt onnodig hard over drempels gereden.
- Chauffeurs spreken niet voldoende Nederlands en begrijpen je niet. Vooral voor ouderen is dit erg lastig.

7. Vanuit het beheerbureau

- *Notitie Beheersmaatregelen*: In het bestuurlijk overleg van deze ochtend is besloten om de maatregel 'Vroegboeken' met ingang van 1 januari 2026 te beëindigen. Dit houdt in dat ritten voor dezelfde avond en voor de volgende ochtend (tot 9 uur) niet meer voor een bepaalde tijd gereserveerd hoeven te worden.
- *Nieuwsbrief*: Deze wordt één dezer dagen naar alle pashouders verzonden.
- *Beheerbureau*: Met ingang van 7 januari a.s. komt Rachel Vendel het beheerbureau versterken. Zij neemt de administratieve ondersteunende taken op zich. Mariska neemt formeel de taken van Jonathan/Arjen over.
- *Rapportage*: De gemiddelde stiptheid is wat afgenomen. Er is sprake van een hoog ziekteverzuim bij vervoerders. Het is iets eenvoudiger om aan personeel te komen, maar het houdt nog niet over.

8. Praktische zaken

- Volgende overleggen:
 - Maandag 16 maart in Ede
 - Maandag 15 juni in Barneveld
 - Maandag 21 september in Nijkerk
 - Maandag 14 december in Wageningen.Mariska verstuurt binnenkort de uitnodigingen via outlook.
- Reiskosten die gemaakt zijn voor dit overleg, kunnen gemaïld worden naar Mariska.

9. Rondvraag en sluiting

Er zijn verder geen punten voor de rondvraag.

Mariska bedankt iedereen voor zijn/haar aanwezigheid en inzet en wenst iedereen fijne dagen toe.



Actielijst Reizigerspanel Valleihopper

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		Kwartaalrapportage continue Kto mailen naar leden RP	Mariska	z.s.m.