Concept
Verslag overleg Reizigerspanel Valleihopper d.d. 16 maart 2026 te Ede

Aanwezig:
Leden Reizigerspanel Valleihopper

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

Gasten:

- mevrouw Mirjam van Galen (gemeente Ede)
- de heer Mischa Colard (WdK)
- de heer Michael van den Berg (WdK)

Beheerbureau

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

Afwezig:

VERSLAG

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

2. In gesprek met Mischa Colard en Michael van den Berg (Willemsen-de Koning)
Voor Mischa is dit zijn laatste werkdag bij WdK. Michael neemt zijn taken voor Valleihopper over. De afgelopen maanden waren pittig. De stiptheid ging omlaag en het ziekteverzuim was hoog. Er zijn inmiddels nieuwe chauffeurs aangenomen, waardoor WdK nu over een kleine overcapaciteit beschikt (ong. 17%). Dit maakt het eenvoudiger om zo nodig bij te schakelen als nodig. Het lukt op dit moment wel om chauffeurs te krijgen, alhoewel het aanbod nog steeds niet heel groot is.
Eén chauffeur rijdt ongeveer 16-18 ritten per dag. De nieuwe chauffeurs krijgen een opleiding en moeten hun taxi-pas halen. Wanneer ze het leertraject hebben doorlopen, krijgen ze een tijdelijke pas en moeten dan examen doen bij een erkend opleidingsinstituut. Chauffeurs moeten beschikken over de basiskennis Nederlands. Toch blijkt in de praktijk dat dit niet altijd voldoende is, omdat het ook gaat om het begrijpen van een reiziger. Het advies is om een klacht in te dienen, als blijkt dat het in de uitvoering niet werkt. Ook als een chauffeur een opmerking maakt richting de reiziger omdat deze een klacht heeft ingediend, dan moet dit ook gelijk gemeld worden. Bert merkt op dat juist dit laatste

een drempel vormt voor een aantal reizigers om een klacht in te dienen. Een chauffeur weet waar iemand woont en dat zorgt voor een gevoel van onveiligheid.
Er is een informatieavond geweest; het is een leuke en betrokken groep chauffeurs. Tijdens deze avond is ook benadrukt dat het om deur-tot-deur vervoer gaat. Dus wachten bij de voordeur of receptie en niet in het voertuig.
Rinske geeft aan dat ze merkt dat de terugbelservice erg laat wordt uitgevoerd. Ook merkt ze dat vooral de nieuwe chauffeurs zich strak aan de planning houden en hierdoor een reiziger soms 2 of 3 x langs de eigen voordeur komt. Reizigers worden ook niet altijd gebeld wanneer de taxi later komt. Mischa/Michael neemt deze punten mee.
Het heeft geen zin om 'laat' te bellen. Dat wil niet zeggen dat je dan eerder aan de beurt bent. De automatische planner berekent elke minuut wat de beste planning is; realtime. Wanneer een rit is ingepland en op een andere rit ontstaat vertraging, dan kan het zijn dat er dus iemand wordt toegevoegd aan de 1e rit. Het tijdstip van de rit kan wel van invloed zijn op de reistijd. Op drukke tijden worden meer ritten gecombineerd (bijv. tussen 8:00-10:00 en 15.00 en 18.00 uur).
De stiptheid is de afgelopen maand weer verbeterd, maar er zijn nog wel 'dip' dagen; op die dagen gaat het ook goed mis. Dat kan diverse factoren hebben: zieke chauffeur, voertuig met pech, meer ritten dan ingeschat.
Rinske geeft aan dat zij de communicatie rondom de "code rood" slecht vond richting de pashouders. Mariska geeft aan dat het niet te doen is om een mailing uit te doen naar alle pashouders. De situatie wijzigde steeds (sneeuw en gladheid). Meerdere keren per dag vond er overleg plaats met vervoerders en callcenter om de situatie te bespreken.

3. In gesprek met de beleidsmedewerker van Ede: Mirjam van Galen

Mirjam is ongeveer 2 jaar werkzaam bij de gemeente Ede als beleidsadviseur Wmo. Zij is het vaste aanspreekpunt voor Valleihopper en neemt deel aan het ambtelijk overleg. In Ede is vorig jaar besloten om de nieuwe pashouders een budget van 1500 km te geven (i.p.v. 2500 km). De al bestaande pashouders hebben per 1 januari jl. een vermindering gekregen van het aantal km. Uit onderzoek blijkt dat ongeveer 50-60 pashouders hier overheen gaan. Zij kunnen een verhoging aanvragen. Dan wordt gekeken of het budget rechtmatig wordt gebruikt en dus bijv. niet voor een rit naar een dagbesteding. Samen met de consulent wordt gekeken naar de best passende oplossing.
Het is nog te vroeg om te zeggen of mensen nu ook minder reizen. De consulenten houden bij of mensen meer bellen en hoeveel aanvragen er komen voor verhoging van het budget. De kosten voor het vrijwilligersvervoer liggen hoger. Rinske geeft aan dat ze merkt dat vooral de 'rijkere oudere' binnen Ede vaak gebruik maakt van vrijwilligersvervoer. Een consulent mag echter niet naar het inkomen vragen wanneer iemand een vervoersindicatie aanvraagt.
Mirjam heeft regelmatig overleg met Rinske.

4. Mededelingen en welzijnsrondje leden

- Jurriën: het kan zijn dat dit zijn laatste vergadering is. Er is sprake van wisselingen binnen 's Heerenloo. Hij komt in ieder geval nog een keer afscheid nemen, mocht dit inderdaad zijn laatste overleg zijn.
- Niet iedereen is tevreden over de app:
  - De app is nog steeds niet toegankelijk voor mensen met een visuele beperking.
  - Er kan geen screenshot meer gemaakt worden.
  - Voorheen stond het thuisadres er standaard in.
  - De vaste bezoekadressen staan niet meer in het geheugen.
  - De datum/tijd is niet aan te passen.
  - Er kan geen medepassagier geselecteerd worden.

- De mogelijkheid om de chauffeur te bellen wordt niet uitgesproken/voorgelezen.
- De handbike wordt niet meegenomen bij de boeking.
- Er is geen drukte indicator zichtbaar op de tijdstippen waarop men wil boeken; zodat eventueel uitgeweken kan worden naar een ander tijdstip.

5. Verslag overleg d.d. 17 december 2025

Tekstueel:

- Pag. 1: 'Veenendaal' moet zijn 'Scherpenzeel'.
- Pag. 1: onder 2: 25 seconden per maand -> gemiddeld 25 seconden per telefoongesprek.
- Pag. 2: onder 3: Mirjam Reinders komt uit Scherpenzeel en niet uit Veenendaal.
- Pag. 2: onder 6: niet onlogisch -> niet logische

Naar aanleiding van:
Niet iedereen heeft de nieuwsbrief ontvangen. Mariska stuurt deze alsnog naar de leden die hem niet hebben ontvangen.

Actielijst:
Punt 1 is afgehandeld.

Met dank aan de verslaglegger wordt het verslag vastgesteld.

6. Informatie vanuit de leden

- **Bert en Geeske:** De pilot m.b.t. een klachtenmeldpunt (www.vraagafhankelijkvervoer.nl) in Veenendaal heeft 11 reacties opgeleverd. Wat naar voren komt is dat men bang is om een klacht in te dienen uit angst voor 'represailles' van een chauffeur. Er is een gesprek geweest met de wethouders en beleidsambtenaar van de gemeente Veenendaal om te kijken hoe dit eventueel opgelost kan worden. Reizigers vinden "klacht" soms te zwaar klinken; een melding past in sommige gevallen beter.
- **Gerda:** is er de volgende keer (in juni) niet bij.

7. Vanuit het beheerbureau

- *Beheerbureau:* Met ingang van 7 januari a.s. is Rachel Vendel het beheerbureau komen versterken. Zij is vandaag ook aanwezig. Zij gaat het Reizigerspanel overnemen van Mariska. Die sluit de eerstvolgende overleggen nog wel aan om Rachel in te werken.
- *Rapportage:* De gemiddelde stiptheid is weer wat toegenomen.

8. Praktische zaken

- Volgende overleggen:
  - Maandag 15 juni in Barneveld
  - Maandag 21 september in Nijkerk
  - Maandag 14 december in Wageningen

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

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	