Verslag overleg Reizigerspanel Valleihopper d.d. 15 juni 2026 te Barneveld

Aanwezig:
Leden Reizigerspanel Valleihopper

- de heer B. (Bert) van Maurik - *Veenendaal*
- mevrouw G. (Geeske) Raams - *Veenendaal en Wageningen*
- de heer J. (Jurriën) van Rheede - *vertegenwoordiger 's-Heerenloo* (neemt afscheid)
- mevrouw M. (Marieke) van Soest - *Nijkerk*

Gasten:

- mevrouw A. (Annique) van Egdom (gemeente Barneveld)
- de heer B. (Bas) Middelhuis (Munckhof)

Beheerbureau

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

Afwezig:

- de heer G.J. (Jan) Bouw - *Barneveld*
- mevrouw G. (Gerda) Mijnten - *Scherpenzeel*
- mevrouw Rinske Westerhout - *Ede*

VERSLAG

1. Opening en vaststelling agenda

De vergadering wordt geopend. De voorzitter is afwezig. Mariska de Bruin neemt daarom deze rol op zich.
Afwezig met kennisgeving: Rinske Westerhout en Gerda Mijnten.

2. In gesprek met Bas Middelhuis (Munckhof)

Bas Middelhuis licht diverse ontwikkelingen bij Munckhof toe:
De terugbetalingsregeling in de opleidingsovereenkomst is komen te vervallen. Dit houdt in dat als een chauffeur toch stopt halverwege de opleiding hij zelf de kosten niet meer hoeft te betalen. Er is dus geen prikkel om de opleiding af te maken. Dit heeft als neveneffect dat medewerkers soms eerder vertrekken dan anders het geval was geweest.
Het wagenpark is inmiddels volledig geëlektrificeerd.
Er wordt gesproken over de instaphoogte van voertuigen. Voorheen was deze veel te hoog bij de Fiat E-dukato. De laadsnelheid en instap zijn inmiddels verbeterd. Bas geeft aan dat er in de praktijk nog wel wat aandachtspunten zijn. Mogelijke alternatieven worden onderzocht (o.a. een tussenstap). De Mercedes Sprinters (elektrische rolstoelbus) voldoen en zowel chauffeurs als passagiers zijn hierover erg positief.

Eind juni wordt gestart met een automatische ritplanner. Dit systeem vervangt (deels) het werk van planners en wordt al gebruikt in regio Eindhoven. Medewerkers volgen hiervoor een training.
De voordelen van zo'n planningssysteem zijn de snelheid en continuïteit. De nadelen zijn dat het systeem soms minder efficiënt plant dan een menselijke planner.
Er kijkt altijd een planner mee. Die kan zo nodig ritten aanpassen en de planning doen in geval er storingen ontstaan.
Het gebruikte systeem is gelijk aan dat van Connexxion; Willemsen-de Koning werkt met een ander systeem.
Jaarlijks vindt een vervoerdersoverleg plaats in Lunteren; signalen vanuit het reizigerspanel worden hierin meegenomen.
Bij klachten over chauffeurs wordt altijd een gesprek met desbetreffende chauffeur gevoerd. Hierbij wordt gekeken naar frequentie en de aard van de klachten.

3. In gesprek met de beleidsmedewerker van Barneveld: Annique van Egdom

Annique stelt zich voor als beleidsmedewerker Wmo. Binnen haar functie richt ze zich op de individuele zorg en ondersteuningsbehoeften van inwoners en vanuit de WRV (wonen, rollen en vervoer) ook op de materiële aspecten van de sociale leefomgeving van inwoners.
Zij is sinds een jaar werkzaam als beleidsmedewerker en ook lid van de Ambtelijke werkgroep Valleihopper. Daarvoor was ze binnen de gemeente werkzaam als Wmo-consulent/gespreksvoerder.

Op de vraag waar ze vanuit haar functie het meest tegenaan loopt binnen het vervoer, geeft Annique aan dat de bejegening richting de reizigers het belangrijkste aandachtspunt is.

Het vrijwilligersvervoer "Automaatje" wordt vooral ingezet voor incidenteel vervoer en heeft als voordeel dat het ruim planbaar is. Annique geeft aan dat het plan bestaat om dit vervoer te gaan kaderen naar max. 2 per week voor de reiziger, om zo voldoende ruimte te geven aan andere gebruikers om incidenteel te kunnen reizen.
Voor structurele afspraken kunnen reizigers het beste in gesprek met een Wmo consulent om te bespreken wat voor hen het handigste is.
Sinds kort loopt een pilot waarbij ook jongeren gebruik kunnen maken van het Automaatje (voorheen 65+). Zo kunnen zij bijvoorbeeld ook gemakkelijker afreizen naar het revalidatiecentrum. Na een jaar wordt deze pilot geëvalueerd.
Per 1 april is bij de nieuwe aanbesteding het contract met Medipoint als leverancier van zorghulpmiddelen verlengd voor vier jaar.

4. Mededelingen en welzijnsrondje leden

- Geeske is druk met diverse werkzaamheden en betrokken bij meerdere overlegstructuren.
- Jurriën is sinds 1 mei gestopt met werken; dit bevalt prima. Hij neemt vandaag afscheid van het reizigerspanel. Er is nog geen vervanger aangesteld.
- Bert geeft aan dat het goed gaat; hij is net terug van vakantie.
- Marieke heeft (zoals het er nu uitziet) recent haar laatste internationale wielerwedstrijd gereden.

5. Verslag overleg d.d. 16 maart 2026

<u>Tekstueel:</u>
Geen op- of aanmerkingen.

Naar aanleiding van:
Pag. 2; punt 4: Opmerking: vraag naar opvolging van Jurriën vanuit 's Heerenloo. Deze is nog niet bekend.

Met dank aan de verslaglegger wordt het verslag vastgesteld.

6. Informatie vanuit de leden

Bert en Geeske: het klachtenmeldpunt op de website www.vraagafhankelijkvervoer.nl wordt nu meldpunt genoemd. Dit moet het maken van een melding nog laagdrempeliger maken.
De pilot liep oorspronkelijk tot en met 28 februari. Er zijn 11 klachten binnengekomen. Hierop is besloten om de pilot te verlengen tot september.
Afgelopen maand is de gemeenteraad van Veenendaal hierover geïnformeerd via een Raadsinformatiebrief. Het beheerbureau heeft een afschrift hiervan ontvangen.

Ziederis werkt goed mee. Zij kunnen mensen met een verstandelijke beperking bijstaan bij het doen van een melding. Veel mensen en ook ouderen weten volgens Bert niet waar ze terecht kunnen voor het delen van ervaringen/meldingen.
Punt van zorg is dat de drempel voor een aantal reizigers te hoog is om een klacht of melding te doen uit (mogelijke) angst voor consequenties.
Bert stelt voor om bij de afdeling Wmo duidelijk te communiceren (in de beschikking) dat het indienen van een klacht geen gevolgen heeft voor eventuele andere Wmo-voorzieningen of voor de vervoersindicatie.

Geeske: binnen Veenendaal wordt gewerkt aan één adviesraad Sociaal Domein. Dit loopt echter wat stroef. Er zijn nu vacatures opengesteld. Hierop kan iedereen solliciteren.

7. Vanuit het beheerbureau

- *Bezetting bestuur:* Hoewel Jolanda de Heer aanblijft als wethouder binnen de gemeente Barneveld, komt Valleihopper in de portefeuille van de nieuwe wethouder, Daan de Vries. Wethouder De Vries wordt automatisch de nieuwe voorzitter van het bestuur van BVO Valleihopper.
- *'Veelplegers':* het aantal loosmeldingen is met 84 gedaald t.o.v. dezelfde periode vorig jaar. Reizigers die veel loosmeldingen veroorzaken, worden aangeschreven en ook chauffeurs worden aangesproken wanneer zij veel ritten loos melden. Dit lijkt dus effect te hebben. Hiermee hopen we een positieve bijdrage te leveren aan de kwaliteit van het vervoer.
- *Aantal ritten en kilometers:* we constateren dat deze weer wat minder zijn dan dezelfde periode vorig jaar.
- *Onderzoek onder niet-reizigers:* Rachel is momenteel bezig om pashouders te bellen die al langere tijd niet meer gereden hebben met Valleihopper. Hierdoor hopen we te achterhalen wat de reden is waarom men niet meer reist.
- *Stiptheid:* de stiptheid ligt gemiddeld rond de 91%, maar dit varieert. Er is sprake van recente uitdagingen door personeelstekorten. De stiptheid in mei was lager dan in april.
- *Nieuw callcenter:* Connexxion is in Groningen gestart met een nieuw callcenter. Hiermee willen ze de personeelscapaciteit vergroten.

- *Ontheffingen:* het probleem rond ontheffingen in het centrum van Nijkerk bleek vooral te liggen bij een misverstand van één chauffeur. Mariska vertelt dat de ontheffing al jaren van kracht is en dit meerdere malen bekend gemaakt is onder chauffeurs van Munckhof.

8. Praktische zaken

De overleggen blijven staan op de maandagen.

- Volgende overleggen:
  - 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.

Mariska bedankt iedereen voor zijn/haar aanwezigheid en overhandigt een afscheidsattentie aan Jurriën en dankt hem hartelijk voor al zijn inzet voor het reizigerspanel.

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	