



Huishoudelijk Reglement Reizigerspanel Valleihopper (regio Foodvalley)

Artikel 1. Instelling

Lid 1. Dit reglement regelt de doelstelling, de taken, de samenstelling, de werkwijze, de informatievoorziening, de faciliteiten en de bevoegdheden van Reizigerspanel Valleihopper, regiotaxi Foodvalley. Hierna te noemen het RP.

Lid 2. Naast het functioneren van het RP is in dit reglement geregeld de wijze van communiceren en/of overleggen van het RP met:

- het beheerbureau;
- de deelnemende overheden.

Artikel 2. Begripsbepalingen

De volgende begrippen worden onderscheiden :

- a. Valleihopper
De regiotaxi voor het vraagafhankelijk vervoer in de Foodvalley regio.
- b. Bedrijfsvoeringsorganisatie (BVO) Valleihopper
De gemeenschappelijke regeling.
- c. De Foodvalley regio
Bestaat uit 8 gemeenten: Barneveld, Ede, Nijkerk, Renswoude, Rhenen, Scherpenzeel, Veenendaal en Wageningen.
- d. Het Beheerbureau
Dit is de uitvoeringsorganisatie, namens de regio Foodvalley gemeenten.
- e. De Bestuurscommissie van BVO Valleihopper
Deze is samengesteld uit bestuurders van de deelnemende regio Foodvalley (dit zijn de wethouders).
- f. De ambtelijke werkgroep van BVO Valleihopper
Deze is samengesteld uit beleidsmedewerkers van de deelnemende regio Foodvalley.
- g. Het callcenter
Dit is de organisatie, die wordt ingezet voor de ritaanname en het geven van informatie aan de gebruikers van Valleihopper (klantenservice).
- h. De vervoerders
Dit zijn de bedrijven die het vervoer uitvoeren voor Valleihopper.



i. Het Reizigerspanel Valleihopper

Deze bestaat uit gebruikers en/of vertegenwoordigers uit alle doelgroepen, te weten ouderen, mensen met beperkingen (Wmo-pashouders), gehandicapten, mensen uit de dagbesteding, leerlingen uit het leerlingenvervoer en OV-reizigers, inwoners van alle deelnemende gemeenten van regio Foodvalley.

j. De onafhankelijke klachtencommissie.

Dit is een onafhankelijke commissie, ingesteld door BVO Valleihopper, in samenwerking met andere regio's, die klachten beoordeeld als de cliënt het niet eens is met de afhandeling van de klacht (hoger beroep).

Artikel 3. Doelstelling

Lid 1. Het RP behartigt de belangen van de klanten van het vervoer door Valleihopper, met aandacht voor de verschillende reizigersgroepen.

Lid 2. Het RP tracht dit doel te bereiken door gevraagd en/of ongevraagd te adviseren aan het Beheerbureau.

Artikel 4. Taken

Lid 1. Het RP brengt in ieder geval gevraagd en ongevraagd advies/kan meedenken over:

- de uitvoering van de Valleihopper door het beheerbureau, de vervoerder en het callcenter;
- de wijze van klantonderzoek door het beheerbureau;
- de evaluatie van Valleihopper;
- de knelpunten in het vervoersysteem en ook over eventueel te nemen verbeteringsmaatregelen;
- de klachten- en bezwarenprocedures.
- het product;
 - de kosten/tarieven voor de klanten (mede gezien het landelijk prijsbeleid);
 - wachttijden;
 - rijtijden;
 - rij frequentie;
 - aanmeldingstijden;
 - service en dienstbetoon aan de klant;
 - gebruiksrechten van de klant;
 - de mogelijkheid van begeleiding;
 - bestemmingen
 - voorlichting en publiciteit;
 - procedure t.a.v. klachtenafhandeling;
 - alle voor de belangenbehartiging van de gebruiker relevante onderwerpen.



- Lid 2. Het RP beslist bij meerderheid van stemmen. Ieder aanwezig lid heeft één stem. Bij het staken van de stemmen wordt zo mogelijk en/of gewenst het onderwerp de volgende vergadering weer geagendeerd. Indien urgentie geboden is, is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
- Lid 3. Het RP kan geen besluit nemen als niet tenminste de helft plus één van het aantal leden aanwezig is.
- Lid 4. Afhandeling van verzoeken en/of adviezen.
Het beheerbureau spant zich in om binnen een maand te reageren op verzoeken en/of adviezen.
- Lid 5. Het RP monitort o.a. het product, de kwaliteit, de kosten voor de klant, de klachtenafhandeling en de productontwikkeling. En doet aanbevelingen ter verbetering.
Dit gebeurt vanuit het oogpunt van de klanten.

Artikel 5. Samenstelling

- Lid 1. Het Reizigerspanel (RP) bestaat uit maximaal 12 personen die in ieder geval de volgende groepen gebruikers vertegenwoordigen:
- mensen met een beperking (WMO-pashouders)
 - bezoekers dagbesteding
 - leerlingen
 - overige (openbaar vervoer) reizigers.
- Lid 2. Aan de leden van het RP worden de volgende eisen gesteld:
- kennis van en affiniteit met Valleihopper en het regiotaxi vervoer;
 - ervaring met het reizen met Valleihopper in de regio of direct contact met gebruikers;
 - als men een specifieke achterban vertegenwoordigt: kennis van standpunten, visie en ervaringen van de achterban t.a.v. de regiotaxi.
Mensen die op persoonlijke titel lid worden (de OV-reiziger) hebben geen achterban.
- Lid 3. In het RP zijn in ieder geval vertegenwoordigd: minimaal één en maximaal twee inwoner(s) uit ieder van de deelnemende regio Foodvalley gemeenten.
- Lid 4. Het RP kan organisaties en gemeenten in de regio Foodvalley, die (potentiële) gebruikers van Valleihopper in hun midden hebben, zoals chronisch zieken, mensen met een lichamelijke-, visuele- en verstandelijke beperking of ouders van leerlingen uit het leerlingenvervoer, ouderen etc., verzoeken een vertegenwoordiger voor te dragen.



Lid 5. Een voorgedragen kandidaat-lid wordt door het RP benoemd.

Lid 6. Een lid kan bij verhindering zorgen voor een plaatsvervanger.
Hiervan wordt de voorzitter vooraf in kennis gesteld.

Lid 7. Het RP kiest uit haar midden een Kernteam, bestaande uit:

- een voorzitter die de vergaderingen leidt;
- een contactpersoon voor de contacten naar buiten;
- een ondersteunend lid:

Artikel 6. Werkwijze

Lid 1. Het RP vergadert minimaal vier keer per jaar of zo vaak als de meerderheid van de leden noodzakelijk vindt.

Lid 2. Het Beheerbureau verzorgt de secretariaatsfunctie. Hieronder wordt verstaan:

- het regelen en bespreken van een vergaderplaats;
- het leveren van een notulist(e);
- het verzorgen van de verslaglegging;

Lid 3. De agenda en de geagendeerde stukken worden door het Beheerbureau tenminste twee weken voor de vergadering per email naar de leden gezonden.

Lid 4. Ieder lid is gerechtigd als volgt onderwerpen voor de agenda in te dienen:

- a. Voor een agendapunt met een besluitvormend karakter dient dit twee weken voorafgaande aan de desbetreffende vergadering ingediend te worden bij het secretariaat en de voorzitter.
- b. Agendapunten met een informatief en/of overleg karakter kunnen op de onder a. genoemde manier, maar ook ter vergadering ingediend worden.

Lid 5. Vaste agendapunten zijn:

- opening en vaststellen agenda;
- verslag van de vorige vergadering(en);
- informatie vanuit het beheerbureau Valleihopper (o.a. managementrapportages);
- ervaringen en feedback vanuit de gebruikers en hun achterban;
- nieuwe ontwikkelingen

Lid 6. Ten behoeve van het overleg en/of de advisering worden, op verzoek van het RP, de vergaderingen bijgewoond door:

- een vertegenwoordiger van het callcenter;
- een vertegenwoordiger van de vervoerder;
- andere deskundigen, zoals vertegenwoordigers van de klachtencommissie, de deelnemende gemeenten of het ROCOV.



Lid 7. Van de vergaderingen van het RP wordt door het secretariaat een verslag gemaakt.
Dit verslag wordt uiterlijk twee weken voor de volgende vergadering in concept naar de leden gestuurd ter beoordeling.
In de volgende vergadering wordt het verslag redactioneel en inhoudelijk behandeld.

Lid 8. Het vastgestelde verslag van het RP wordt door het Beheerbureau op de website van de Valleihopper geplaatst.

Artikel 7. Informatievoorziening

Lid 1. Het beheerbureau verstrekt uiterlijk één week voor de vergadering het RP die informatie, die zij in redelijkheid nodig heeft om haar doelstelling te kunnen realiseren.

Lid 2. Het beheerbureau is gerechtigd informatie, onder voorbehoud van geheimhouding, te verstrekken.

Lid 3. Voor een goede communicatie kan het RP bij alle partijen informatie opvragen die noodzakelijk is voor de uitvoering van haar taak.

Lid 4. Het RP heeft recht op de meest recente informatie.

Artikel 8. Faciliteiten

Lid 1. Het RP vergadert in één van de deelnemende regio Foodvalley gemeenten. Het beheerbureau Valleihopper zorgt voor een locatie.

Lid 2. De vergaderlocatie is voor mensen met een beperking bereikbaar, toegankelijk en bruikbaar.

Lid 3. Leden van het RP hebben recht op vergoeding van gemaakte reiskosten voor zover deze functioneel gerelateerd zijn.
Deze worden vergoed door het beheerbureau Valleihopper.
Declaratieformulieren met bijbehorende bonnen en rekeningen kunnen daar worden ingediend.

Lid 4. Mogelijkheden om de werkelijke reiskosten vergoed te krijgen zijn:

- gebruik van de auto (vergoeding per km);
- gebruik van het openbaar vervoer (op basis van 2e klasse);
- gebruik van de Regiotaxi Valleihopper (wordt volledig vergoed).



Artikel 9. Slotbepaling

- Lid 1. Dit Huishoudelijk Reglement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- Lid 2. Dit reglement eindigt in ieder geval met ingang van de datum dat Regiotaxi Valleihopper en/of het RP ophoudt te bestaan.
- Lid 3. Dit reglement is en wordt eventueel gewijzigd met instemming van twee-derde meerderheid van het RP
- Lid 4. Over alle zaken die niet in dit reglement staan, beslist het RP met absolute meerderheid.