



Verslag overleg Reizigerspanel Valleihopper d.d. 8 september 2025 te Scherpenzeel

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:

- De heer Bram van Riezen (gemeente Veenendaal)

Beheerbureau

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

Afwezig:

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

VERSLAG

1. Opening en vaststelling agenda

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

2. In gesprek met Bram van Riezen (gemeente Veenendaal)

Bram heeft ongeveer 2 jaar geleden het dossier 'Valleihopper' overgenomen. Inmiddels is Anne van den Brink aangenomen en zij wordt verantwoordelijk voor Valleihopper. Zij kon er niet bij zijn vanwege vakantie. In Veenendaal komt het vrijwilligersvervoer mondjesmaat van de grond. Voor wat betreft Valleihopper gaat het om twee zaken: Financiën en Kwaliteit. Het gebruik blijft achter bij wat is begroot. Daarom staat er geen (financiële) druk op het dossier en is er ook geen taakstelling opgelegd gelet op het ravijnjaar 2026. De enige knop om financieel aan te draaien in de indicatiestelling en dat ligt nu niet op tafel ter discussie.

De kwaliteit van het vervoer is belangrijk. Er wordt nagedacht over hoe je dat goed kan houden en hoe je ervoor kan zorgen dat er minder ritten zijn tijdens de spitsuren. Belangrijk is dat de nadelen voor de reizigers wel in verhouding moeten staan ten opzichte van de voordelen (verbetering kwaliteit).

Veenendaal is bezig met de lijst van oneigenlijk gebruikers. Hierbij wordt gekeken of men wel terecht gebruik maakt van Valleihopper.



Bert en Geeske geven aan dat er een pilot m.b.t. klachten gaat starten in Veenendaal. De trekker hiervan is Veens Welzijn. De pilot loopt van 1 oktober t/m 31 januari. Uit gesprekken met vrijwilligersorganisaties blijkt dat mensen (met een beperking) vaak geen klacht indienen. Bert heeft een klachtenformulier gemaakt, wat gebruikt kan worden door bijv. de begeleiding om een klacht in te dienen. Vaak zijn mensen ook bang dat als ze een klacht indienen, de voorziening wordt ingetrokken.

3. Mededelingen en welzijnsrondje leden

- Jurriën is afwezig. Er is een bos bloemen naar hem gestuurd.
- Bert gaat volgende week op vakantie.
- Geeske: heeft veel last van de wachttijden van Valleihopper.
- Rinske: gaat naar het EK blind baseball waaraan ze zelf helaas niet deel mag nemen.

4. Verslag overleg d.d. 4 juni 2025

Tekstueel:

Geen op- of aanmerkingen.

Naar aanleiding van:

De gemeente Ede gaat het Km-budget voor bestaande pashouders met ingang van 1 januari 2025 verlagen naar 1500 km. De nieuwe pashouders krijgen dit budget al. In oktober gaat de brief uit. Rinske heeft een gesprek met mw. Van Galen. Zij maakt zich zorgen want mensen gaan hierdoor waarschijnlijk minder op stap, waardoor het sociaal isolement toeneemt. Ook is het de vraag of het de moeite waard is wat dit besluit uiteindelijk financieel oplevert.

Met dank aan de verslaglegger wordt het verslag vastgesteld.

5. Informatie vanuit de leden

- **Geeske:** Bij de nieuwe elektrische rolstoelbussen (Sprinters) is de ruimte voorin voor elektrische rolstoelen te krap. Dit werkt in de hand dat zij weer achterin worden geplaatst, wat weer veel pijn oplevert.
- **Rinske:** De automatische planner geeft veel ritten tussendoor. Chauffeurs raken hierdoor erg gestrest. Elke keer komt er een piepje. De communicatie tussen chauffeurs en de planners verloopt niet soepel, met name vanuit de planners. Passagiers krijgen dit mee. Er was een chauffeur overleden. Vanuit WdK was goed geregeld dat alles chauffeurs de kans kregen om bij de uitvaart aanwezig te zijn
- **Gerda:** heeft sinds enkele weken eindelijk haar pas. Er gaan wel wat klachten rond in het dorp, maar het is niet duidelijk waarover en of het over recente ritten gaat.

6. Vanuit het beheerbureau

- *Continu Klanttevredenheidsonderzoek (KTO):* Deze is gestart met ingang van 1 juli a.s. In het najaar wordt er een KTO gehouden onder de niet-gebruikers. Dit wordt gedaan door Yvon en Mariska.
- *Loosmeldingen:* Er is een overzicht gemaakt van frequente loosmelders per gemeente. Zij ontvangen een waarschuwingsbrief. Een chauffeur maakt de rit voor niets. Dit kost tijd en geld. Het doel is om het gedrag te veranderen, waardoor ook de kwaliteit weer wat verbeterd wordt.



- *Notitie Beheersmaatregelen:* Deze wordt a.s. woensdag besproken in het ambtelijk overleg. Vervolgens wordt deze notitie voorgelegd aan het Bestuur. Daarna wordt deze verzonden naar de Wmo-adviesraden en het Reizigerspanel voor een reactie.
- *Beheerbureau:* Dhr. Gerritsen is met ingang van 1 juli jl. niet meer werkzaam voor Valleihopper. Dit houdt in dat Yvon en Mariska nu samen de boel draaiende moeten houden. Er wordt gezocht naar een administratief/secretarieel ondersteuner.
- *Rapportage:* De gemiddelde stiptheid is netjes. Er is een afname te zien van het aantal kilometers.

7. Praktische zaken

- Volgende overleggen:
 - Woensdag 17 december in Scherpenzeel.
- Reiskosten die gemaakt zijn voor dit overleg, kunnen gemaild worden naar Mariska.

8. Rondvraag en sluiting

Er zijn verder geen punten voor de rondvraag.

Jan bedankt iedereen voor zijn/haar aanwezigheid en inzet.



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 | |
| | | | | |