

Reizigerspanel Achterhoek, Regiotaxi Gelderland

Betreft: Vastgesteld verslag vergadering d.d. woensdag 22 juni 2016
Tijd: 13.30 – 15.00 uur
Locatie: Hotel Restaurant Zalencentrum 't Zwaantje, Zieuwentseweg 1,
7131 LA Lichtenvoorde

Aanwezig:

Leden Reizigerspanel

- mevrouw Sylvia Ansink (voorzitter)
- mevrouw Riemke de Boer
- de heer Gerhard Dijkstra
- mevrouw Monica Jagesser

Kwartiermakers

- de heer Coen Beijer, ambtenaar gemeente Bronckhorst
- de heer Geert-Jan Verzijden, ambtenaar gemeente Winterswijk

Rocov

- de heer Henk Kuiper

Regiotaxi

- mevrouw Carla Eeuwes
- de heer Arjen Korenromp, contractbeheer

Vervoerbedrijf Noot

- de heer Eric Willems

Verslag:

- Ria van Doorn – Tekstwerk, Rozendaal

Afwezig:

Leden Reizigerspanel

- mevrouw Tine van den Berghe-den Hartog
- mevrouw Oddny Tolkamp
- de heer Bart Turk
- mevrouw Wil Wildeboer-Gort

Verzendlijst vastgesteld verslag:

Leden reizigerspanel; voorzitters overige reizigerspanels; contactpersoon vervoer gemeente Doetinchem(W.van Beek); contactpersoon zorg gemeente Doetinchem(R.Kuulkers); WMO-raden Doetinchem (J. Spaan); Bronckhorst (M. van den Broek); Winterswijk (J. Slotboom); Aalten (I. Weerkamp), Berkelland (K. Koolschijn); Oost-Gelre (C. de Vries), Oude IJsselstreek (W.Post); Vervoerder Noot (H. Bovenschen); Regionale Projectgroep (G.J. Verzijden en C.Beijer); Bestuurlijke Adviesgroep P. Seesing en W. Aalderink); Beheerbureau M. Noteborn en A. Korenromp); Callcenter(H. Kamphorst en M. Oostenenk); Ambtelijke projectgroep (via M. van Driel); ROCOV (via Th. Ruth).

1. Opening en vaststelling

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen welkom.

2a. Vervoerbedrijf Noot

Eric Willems is 15 jaar werkzaam bij Noot en al lang betrokken bij Regiotaxi, ook in andere percelen. Hij voert overleg met de provincie over de uitvoering van het project. Directeur Martijn Kersing is verhinderd de vergadering bij te wonen. Kijkend naar de cijfers is de kwaliteit van het vervoer van Noot goed en stabiel. Dat heeft vooral te maken met de vaste groep van betrokken chauffeurs. Vanaf de start van Regiotaxi in februari 2014 is 95% van de chauffeurs nog werkzaam bij Noot. Zij kennen de regio, de reizigers en zorgen voor een stabiel rooster. Er zijn weinig klachten. Momenteel wordt er hard aan gewerkt om Regiotaxi tot 1 januari 2017 goed af te sluiten en de kwaliteit te waarborgen. Eric Willems vindt het jammer dat nog niet zeker is of Noot het vervoer vanaf 1 januari 2017 kan blijven verzorgen. Er verandert veel, voor Noot is het onduidelijk hoe het er per 1 januari 2017 gaat uitzien.

Coen Beijer merkt op dat er voor de reizigers nauwelijks iets verandert, hooguit de naam van het systeem, wellicht de vervoerder en het telefoonnummer. De spelregels blijven nagenoeg hetzelfde.

Riemke de Boer geeft aan dat de reizigers blij zijn met de ervaren chauffeurs.

Eric Willems merkt op dat in de nieuwe situatie er voor de chauffeurs veel verandert. De voorwaarden waaronder zij eventueel overgaan naar een andere vervoerder blijven gelijk.

Riemke de Boer merkt op dat er twee chauffeurs van Noot zijn die het lastig vinden een driepuntsgordel aan te brengen. Er is zelfs aangegeven dat het niet zou hoeven. Zij heeft opgemerkt dat als de chauffeurs de volgende keer het niet (goed) doen zij een klacht zal indienen. Het zou goed zijn hier in een nieuwsbrief van Noot voor de chauffeurs nog eens aandacht aan te schenken.

Eric Willems geeft aan dat in de jaarlijkse bedrijfscursus het een onderdeel is dat steeds terugkomt. Elke twee jaar is er een specifieke cursus, ook over hoe om te gaan met rolstoelers. Ook al werkt een chauffeur 20 jaar bij Noot dan nog wordt deze structureel opgeleid.

De voorzitter geeft aan dat het belangrijk is de veiligheid in de gaten te houden. De reizigers zijn overall tevreden over Noot.

2b. Ontwikkelingen Basismobiliteit

Geert-Jan Verzijden meldt dat de vervoercentrale is gegund aan Munckhof, een bedrijf dat in de regio bekend is. Momenteel loopt de aanbesteding voor het vervoer. Er is een eerste vragenronde geweest voor de partijen die geïnteresseerd zijn, een tweede ronde volgt volgende week. Opmerkingen van geïnteresseerde partijen over de aanbesteding worden meegenomen en eventueel overgenomen. Begin juli 2016 zal er een voorlopige keuze worden gemaakt. Daarna is er de mogelijkheid voor het aantekenen van bezwaar. Op 6 september 2016 zal de definitieve gunning plaatsvinden. Dan is ook het tarief bekend.

Riemke de Boer heeft begrepen dat het de bedoeling is dat kleinere taxibedrijven per gemeente werkzaam kunnen zijn.

Geert-Jan Verzijden geeft aan dat hij nu niets over de aanbesteding kan zeggen. De regio is verdeeld in vijf gebieden: rondom Doetinchem, Vorden, Groenlo, Winterswijk en Aalten. Rondom Doetinchem is de grootste regio, daar wordt het eerste bedrijf voor gekozen. Dit bedrijf gaat niet meer meedoen in de aanbestedingen in de andere vier gebieden, die qua grootte gelijk zijn aan rondom Doetinchem. Deze knip is gemaakt omdat de Achterhoek meerdere vervoerders wil hebben. Er zullen minimaal twee vervoerders worden gekozen maar misschien ook vijf. Gemeentebesturen vinden het belangrijk dat lokale bedrijven een kans krijgen. Het kan zo zijn dat een groot bedrijf vier van de vijf opdrachten binnenhaalt. Op het moment dat er maar één vervoerder inschrijft is er een clause in het bestek dat dit gunnen aan één bedrijf toch mogelijk is.

Sylvia Ansink, Riemke de Boer en Oddny Tolkamp hebben input geleverd die is verwerkt in het bestek. Dit is van beide zijden op prijs gesteld. Een opmerking die in het bestek is overgenomen is dat de Caddy als voertuig niet is toegestaan.

Geert-Jan Verzijden geeft aan dat het traject is gestart om te komen tot een naam en logo voor het nieuwe vervoersysteem in de Achterhoek. Waarschijnlijk is dit ook begin september 2016 bekend.

Coen Beijer deelt mee dat er een gesprek is geweest met ouders waarvan kinderen gebruik maken van het leerlingenvervoer. Het leerlingenvervoer komt in 2017 op de markt. Hij geeft aan dat Geert-Jan Verzijden is aangesteld als coördinator basismobiliteit. September en oktober 2016 worden drukke maanden, dan zullen de vervoercentrale en vervoerders ook met elkaar in gesprek gaan en zaken worden uitgetoetst.

Geert-Jan Verzijden geeft aan dat in de digitale nieuwsbrief van het beheerbureau, die deze week wordt verzonden, één pagina is opgenomen over de basismobiliteit Achterhoek. In een volgende nieuwsbrief zal er meer informatie worden verstrekt en daarna wordt overgegaan op een eigen nieuwsbrief basismobiliteit Achterhoek.

Geert-Jan Verzijden stelt voor in de vergadering van 7 september 2016 te spreken over de reizigersinspraak in het nieuwe systeem en daarover met elkaar van gedachten te wisselen. Op verzoek van de voorzitter wordt tijdig een voorstel per mail naar haar toegestuurd zodat zij dit kan verspreiden en iedereen voldoende tijd heeft hierop te reageren. Daarna kan bespreking plaatsvinden in de vergadering van 7 september 2016.

3. Mededelingen (algemeen)

De voorzitter deelt mee dat Tine van den Berghe, Oddny Tolkamp en Wil Wildeboer zich hebben afgemeld. Er is geen afmelding ontvangen van Bart Turk.

4. Vaststellen verslag d.d. 2 maart 2016

pag. 3: De locatie Medisch Spectrum Twente is weer toegankelijk via de Haaksbergerstraat.

Arjen Korenromp zal dit doorgeven aan het callcenter.

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

De actiepunten 1 t/m 5 komen te vervallen. Zij zijn uitgevoerd c.q. gewijzigd. De opstapplaats bij voorheen V&D is gewijzigd in Espresso House, Nieuwstad 76 te Doetinchem.

5. Vanuit het beheerbureau

- Mededelingen beheerbureau

- Het is weer de tijd van het jaar waarin er nogal wat feestdagen zijn en de vakanties voor de deur staan. Het beheerbureau vraagt aan de leden van de reizigerspanels om het bericht te verspreiden dat wij, het beheerbureau én de uitvoerende partijen, het op prijs zouden stellen als reizigers er aan zouden denken de vaste ritten op tijd te annuleren. Een vervoerder rijdt anders voor niets naar een adres maar maakt wel de kosten.
- Het is een tijd niet mogelijk geweest zonder extra handelingen ritten te bestellen via de website. Waarom lukte dat niet meer? Omdat de website een statisch geheel was terwijl de programmatuur erachter zich had doorontwikkeld. Dan komt er een moment waarop ze te ver uit elkaar zijn gegroeid om nog te kunnen samenwerken. Moeten we dan de website gaan aanpassen? Of lossen we het creatief op met de mogelijkheden die we nog wel hebben? We kozen voor de creatieve oplossing. En creatief is als de 'button' verandert in een tekst waarop geklikt kan worden. Boeken zonder een extra handeling is dus

nu weer mogelijk. Overigens wordt op dit moment 10% van alle ritten via internet geboekt. Dat zal in de toekomst alleen nog maar meer worden.

- De medewerkers van de informatie- en klachtenlijn worden steeds bijgeschoold op verschillende aspecten van hun werk: de gesprekstechniek, de schriftelijke afhandeling van vragen en we willen ook altijd weten hoe het met hun parate kennis staat. Dat wil zeggen: kunnen zij benodigde kennis snel opzoeken? We houden daarvoor kennistesten. Benieuwd naar de vragen die we dan stellen?
 - Suus Bellevue bestelt een prioriteitsrit omdat ze naar een begrafenis moet. Ze komt 30 minuten voor de aankomsttijd aan. Is dat fout?
 - Suus van Dijk staat klaar voor haar voordeur. Naast haar onafscheidelijke, lelijke, paars-rose handtas heeft ze ook een koffer bij zich van behoorlijke afmeting. Chauffeur Piet kijkt in zijn datascherm in het voertuig en ziet dat de bagage niet aangemeld is bij de ritbestelling. "Tja," zegt Piet "niet aangemelde bagage hoef ik niet mee te nemen." Heeft Piet gelijk?
 - Tante Belle, Wmo-pashouder, reist naar een puntbestemming - een reis van 12 zones. Mag ze dat? Wat betaalt ze? Zou ze neef Beast (OV-reiziger) mee kunnen nemen?
- De Giro d'Italia is achter de rug! Wat een spektakel zal dat zijn geweest. Heeft Regiotaxi Gelderland er last van gehad? Ten tijde van het schrijven van deze mededelingen kunnen wij daar nog niets over zeggen. Het was voor vervoerders en ons moeilijk in te schatten wat het zou betekenen voor de reiziger. Reizigers die wij hebben gebeld om mee te delen dat de vaste rit op één van de dagen van de Giro niet kon doorgaan, waren gelukkig erg begripvol.
- Een datingsite is niet voor iedere pashouder een bekend fenomeen maar Regiotaxi Gelderland kan wel romantisch zijn ... tussen een chauffeur en mevrouw E. is de vonk overgeslagen. Zij zijn samen dankzij Regiotaxi Gelderland weer gelukkig in de liefde geworden.
- Er is een nieuwe Code VVR. Ap Peters van de Stichting Vast = Beter heeft de Code geactualiseerd. Regiotaxi Gelderland en de Code VVR hebben altijd op de beste voet met elkaar gestaan. Ook nu ... met één verschil. De Code VVR staat het de bezitter van een scootmobiel toe de scoot zelf in het voertuig te rijden. Heb je vragen over een rolstoel of een scootmobiel, vragen over een veiligheidsgordel of over veiligheid in het algemeen? Via de website www.vastisbeter.nl kun je al jouw vragen stellen. Op hun homepage is een button beschikbaar die je direct naar de Code VVR doorsluist.
- Wisten jullie dat wij nu ook voor Regiotaxi Flevoland de klachtregistratie verzorgen?

De voorzitter vraagt hoe in de praktijk wordt omgegaan met het feit dat de Code VVR is geactualiseerd en de bezitter van een scootmobiel de scoot zelf in het voertuig mag rijden.

Eric Willems antwoordt dat het beleid bij Noot is dat de chauffeurs dit doen.

Er wordt uitgebreid stilgestaan bij het feit dat deze code is veranderd terwijl dit de veiligheid niet ten goede komt. De aanwezigen vinden allen dat de chauffeur de scootmobiel in het voertuig moet rijden. Op verzoek van de aanwezigen zal Arjen Korenromp nagaan waarom deze code zo is gewijzigd en door wie. Coen Beijer merkt op dat in het bestek de code VVR wordt gehanteerd, daar zou een uitzondering op kunnen worden gemaakt zodat alleen chauffeurs de scootmobiel in het voertuig mogen rijden. Op de website van de Stichting Vast = Beter is de wijziging nog niet opgenomen. Wellicht is er toch nog discussie over.

- Rapportage prestaties januari t/m maart 2016

Arjen Korenromp deelt ter vergadering de rapportage prestaties januari t/m mei 2016 uit. De lijn van het 1^e kwartaal 2016 qua prestaties van stiptheid en omrijden is doorgetrokken en de score ligt rond de 95%.

De voorzitter geeft aan dat de verreden OV-ritten zijn afgenomen.

Arjen Korenromp bevestigt dat dit voor april 2016 het geval is. Hij zal nagaan of hier een oorzaak voor is aan te wijzen. Relatief gezien gaat het om een klein aantal.

Riemke de Boer merkt op dat het OV-advies is gericht op gezond functionerende mensen. Er wordt geen rekening gehouden met de codering die bijvoorbeeld op haar OV-pas staat. Als zij geen gebruik maakt van het OV-advies omdat dit in haar geval niet mogelijk is wordt de ritprijs verdubbeld. In haar geval tot € 40. Zij vraagt om vanaf januari 2017 rekening te houden met de codering als een OV-advies wordt afgegeven.

Coen Beijer geeft aan dat de provincie over het gewone OV gaat en aangeeft dat elk OV toegankelijk is. Voor Riemke de Boer geldt dat zij een Wmo-indicatie heeft en van de Regiotaxi gebruik kan maken voor het Wmo-tarief

Riemke de Boer geeft aan dat het haar in totaal tien zones kost.

Coen Beijer kan zich voorstellen dat voor deelnemers aan het reizigerspanel per januari 2017 de reis dusdanig wordt geregeld dat zij deze niet hoeven te declareren. Mocht dit niet lukken dan zouden leden van het reizigerspanel meer kilometers moeten krijgen in hun budget. Het is mogelijk dat vanaf 2017 een OV-advies dwingend wordt verstrekt aan Wmo-pashouders als bepaalde gegevens van een reiziger bekend zijn waardoor dit mogelijk is. Dit is nu niet aan de orde.

Arjen Korenromp merkt over het vervoer naar het reizigerspanel op dat het beheerbureau dit voor de leden kan regelen als dit een week vóór de vergadering wordt gevraagd.

De voorzitter vraagt wat de vervoerder doet aan loosmeldingen.

Eric Willems antwoordt dat deze worden geregistreerd en de rapportage naar het beheerbureau gaat. Als het vaak voorkomt stuurt het beheerbureau de reiziger hierover een brief. In de nieuwsbrief wordt aandacht besteed aan het tijdig afmelden van ritten in de vakantie. De vervoerder stuurt hier geen brief over aan de reizigers. Het percentage loosmeldingen van 1,8% is erg laag, bij andere projecten ligt het rond de 3%.

6. Ervaringen uit de praktijk

De ervaringen uit de praktijk van Riemke de Boer zijn eerder al aan de orde gekomen.

7. Praktische zaken

- Presentielijst

De aanwezigen tekenen de presentielijst.

- Vergadering 7 september 2016

Gerhard Dijkstra is verhinderd de vergadering bij te wonen.

- Vergadering 14 december 2016

Geert-Jan Verzijden deelt mee dat de vergadering van 14 december 2016 zal plaatsvinden in het gemeentehuis Winterswijk. Het is geen voorstel om daar blijvend de vergaderen. Op 14 december 2016 kan kennis worden gemaakt met de medewerkers van het nieuwe beheerbureau. Er zal op 7 september 2016 over de agenda worden overlegd.

8. Evaluatie scouten

Arjen Korenromp geeft aan dat in 2015 al is geconcludeerd dat er niet veel is gescout. Toen is ook de vraag gesteld hoeveel nog moest worden geïnvesteerd om iets uit scouten te halen. Er moet een zekere omvang zijn om waarde te hechten aan uitkomsten uit scouten. De voorzitter merkt op dat over het algemeen het vervoer goed verloopt.

9. Rondvraag en sluiting

Gerhard Dijkstra vraagt waar iemand informatie kan krijgen om gebruik te gaan maken van de Regiotaxi.

Riemke de Boer antwoordt dat telefonisch contact kan worden opgenomen met het Zorgloket van de gemeente en gevraagd kan worden een aanvraagformulier toe te sturen.

De voorzitter merkt op dat iedere gemeente eigen criteria hanteert.

Coen Beijer geeft aan dat als iemand zelfstandig kan reizen ook gebruik kan maken van Regiotaxi, hij of zij betaalt iets meer dan iemand die een Wmo-pas heeft.

De voorzitter bedankt iedereen voor de aanwezigheid en inbreng en sluit de vergadering om 15.00 uur.

27 juni 2016

Actielijst Reizigerspanel Achterhoek Regiotaxi Gelderland per 22 juni 2016

Nr.	Datum Overleg	Agendapunt	Actie	Actie door	Uiterlijke termijn
01	02.03.16 22.06.16	4 7	Vergaderdata 2016: 7 september 2016 (i.p.v. 26 oktober 2016) 14 december 2016 (gemeentehuis Winterswijk) De locatie voor 7 september 2016 moet nog worden geboekt.	Allen	2016
02	22.06.16	2b 2b 2b 7	Agendapunten 7 september 2016: - Definitieve gunning vervoerder - Naam en logo nieuwe vervoerssysteem in de Achterhoek - Reizigersinspraak in het nieuwe systeem - Voorbereiden agenda 14 december 2016	Voorzitter	Aug. 2016
03	22.06.16	2b	Tijdig vóór de vergadering van 7 september 2016 wordt een voorstel voor reizigersinspraak in het nieuwe systeem toegestuurd.	Geert-Jan Verzijden	Tijdig vóór 7 september 2016
04	22.06.16	4	De locatie medisch Spectrum Twente is weer toegankelijk via de Haaksbergerstraat.	Arjen Korenromp	z.s.m.
05	22.06.16	5	Nagegaan wordt waarom de code VVR is gewijzigd en door wie als het gaat om scootmobielen inrijden in vervoermiddel.	Arjen Korenromp	z.s.m.
06	22.06.16	5	Nagegaan wordt wat een oorzaak is voor de afname van OV-ritten in april 2016.	Arjen Korenromp	z.s.m.

Besluitenlijst Reizigerspanel Achterhoek Regiotaxi Gelderland per 22 juni 2016

Er zijn geen besluiten genomen.