

## Verslag bijeenkomst Reizigerspanel

Datum **Maandag 6 oktober 2025**  
 Plaats **Gemeentehuis Lochem Hanzeweg 8 7241CR Lochem**  
 Tijd **14:00-15:30 uur**

Voorzitter: Regiefunctionaris  
 Aanwezig: 3 leden van het reizigerspanel en 3 vertegenwoordigers van PlusOV

1	Opening en Welkom	Actie
2	Verslag bijeenkomst 31 maart 2025 is akkoord	Allen
3	<p><b>Tweede ronde voor feedback gevraagd op komende plannen voor mogelijke kostenbesparingen in het Wmo-vervoer. Het Reizigerspanel geeft een positief advies over:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonische ritboekingen op alle weekdays van 08.30 uur tot 17.00 uur (besparing € 170.000)</li> <li>• Reserveringstijd voor terugritten vanuit het ziekenhuis van 30 minuten naar 1 uur (besparing € 21.00 tot € 84.000)</li> <li>• Verhogen Eigen Bijdrage van reiziger -&gt; inkomensafhankelijk</li> <li>• Vaste abonnementskosten pashouder van € 5,= per maand (daarmee van 13.000 naar 8.500 pashouders (Extra opbrengst € 510.000) -&gt; inkomensafhankelijk</li> <li>• Laatste uitstap op werkdagen 23.00 uur en in het weekend 24.00 uur (besparing € 110.000)</li> </ul>	PlusOV
4	<p><b>Uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek</b></p> <p>PlusOV vraagt mensen die reizen met het vraagafhankelijk vervoer wat ze vinden van onze reis middels een telefonisch klanttevredenheids-onderzoek in samenwerking met onderzoeksbureau Moventem. Hieronder het resultaat 1<sup>e</sup> t/m 3<sup>e</sup> kwartaal 2025</p> <p>Algemeen cijfer: 8.2              Stiptheid vertrektijd: 8.2              Reisduur: 8.2              Ritreservering: 8.3              Klachtafhandeling: 6.6</p>	PlusOV

5	<p><b>Terugrapportage aan bestuur halfjaarrapportage 2025</b></p> <p>Vraagafhankelijk vervoer</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Kerncijfers</th> <th colspan="4">1<sup>e</sup> halfjaar</th> </tr> <tr> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Kilometers (gepland)</td> <td>770.197</td> <td>819.835</td> <td>907.974</td> <td>871.320</td> </tr> <tr> <td>2 Aantal ritten</td> <td>122.662</td> <td>129.896</td> <td>145.166</td> <td>139.294</td> </tr> <tr> <td>3 Aantal unieke reizende pashouders</td> <td>5.109</td> <td>6.054</td> <td>6.383</td> <td>6.265</td> </tr> <tr> <td>4 Telefonie:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1. Aantal oproepen</td> <td>86.673</td> <td>88.869</td> <td>92.083</td> <td>84.964</td> </tr> <tr> <td>(waarvan onbeantwoord)</td> <td>2.377</td> <td>2.193</td> <td>1.464</td> <td>1.776</td> </tr> <tr> <td>2. Gemiddelde wachttijd (in seconden)</td> <td>24</td> <td>23</td> <td>15</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>3. Gemiddelde gespreksduur (in seconden)</td> <td>168</td> <td>137</td> <td>120</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td>4. Servicelevel (% wat binnen 20 sec. beantwoord is)</td> <td>76%</td> <td>76%</td> <td>83%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Vraagafhankelijk vervoer</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Kerncijfers</th> <th colspan="4">1<sup>e</sup> halfjaar</th> </tr> <tr> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Kilometers (gepland)</td> <td>770.197</td> <td>819.835</td> <td>907.974</td> <td>871.320</td> </tr> <tr> <td>2 Aantal ritten</td> <td>122.662</td> <td>129.896</td> <td>145.166</td> <td>139.294</td> </tr> <tr> <td>3 Aantal unieke reizende pashouders</td> <td>5.109</td> <td>6.054</td> <td>6.383</td> <td>6.265</td> </tr> <tr> <td>4 Telefonie:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1. Aantal oproepen</td> <td>86.673</td> <td>88.869</td> <td>92.083</td> <td>84.964</td> </tr> <tr> <td>(waarvan onbeantwoord)</td> <td>2.377</td> <td>2.193</td> <td>1.464</td> <td>1.776</td> </tr> <tr> <td>2. Gemiddelde wachttijd (in seconden)</td> <td>24</td> <td>23</td> <td>15</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>3. Gemiddelde gespreksduur (in seconden)</td> <td>168</td> <td>137</td> <td>120</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td>4. Servicelevel (% wat binnen 20 sec. beantwoord is)</td> <td>76%</td> <td>76%</td> <td>83%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>	Kerncijfers	1 <sup>e</sup> halfjaar				2022	2023	2024	2025	1 Kilometers (gepland)	770.197	819.835	907.974	871.320	2 Aantal ritten	122.662	129.896	145.166	139.294	3 Aantal unieke reizende pashouders	5.109	6.054	6.383	6.265	4 Telefonie:					1. Aantal oproepen	86.673	88.869	92.083	84.964	(waarvan onbeantwoord)	2.377	2.193	1.464	1.776	2. Gemiddelde wachttijd (in seconden)	24	23	15	19	3. Gemiddelde gespreksduur (in seconden)	168	137	120	123	4. Servicelevel (% wat binnen 20 sec. beantwoord is)	76%	76%	83%	80%	Kerncijfers	1 <sup>e</sup> halfjaar				2022	2023	2024	2025	1 Kilometers (gepland)	770.197	819.835	907.974	871.320	2 Aantal ritten	122.662	129.896	145.166	139.294	3 Aantal unieke reizende pashouders	5.109	6.054	6.383	6.265	4 Telefonie:					1. Aantal oproepen	86.673	88.869	92.083	84.964	(waarvan onbeantwoord)	2.377	2.193	1.464	1.776	2. Gemiddelde wachttijd (in seconden)	24	23	15	19	3. Gemiddelde gespreksduur (in seconden)	168	137	120	123	4. Servicelevel (% wat binnen 20 sec. beantwoord is)	76%	76%	83%	80%	PlusOV
Kerncijfers	1 <sup>e</sup> halfjaar																																																																																																													
	2022	2023	2024	2025																																																																																																										
1 Kilometers (gepland)	770.197	819.835	907.974	871.320																																																																																																										
2 Aantal ritten	122.662	129.896	145.166	139.294																																																																																																										
3 Aantal unieke reizende pashouders	5.109	6.054	6.383	6.265																																																																																																										
4 Telefonie:																																																																																																														
1. Aantal oproepen	86.673	88.869	92.083	84.964																																																																																																										
(waarvan onbeantwoord)	2.377	2.193	1.464	1.776																																																																																																										
2. Gemiddelde wachttijd (in seconden)	24	23	15	19																																																																																																										
3. Gemiddelde gespreksduur (in seconden)	168	137	120	123																																																																																																										
4. Servicelevel (% wat binnen 20 sec. beantwoord is)	76%	76%	83%	80%																																																																																																										
Kerncijfers	1 <sup>e</sup> halfjaar																																																																																																													
	2022	2023	2024	2025																																																																																																										
1 Kilometers (gepland)	770.197	819.835	907.974	871.320																																																																																																										
2 Aantal ritten	122.662	129.896	145.166	139.294																																																																																																										
3 Aantal unieke reizende pashouders	5.109	6.054	6.383	6.265																																																																																																										
4 Telefonie:																																																																																																														
1. Aantal oproepen	86.673	88.869	92.083	84.964																																																																																																										
(waarvan onbeantwoord)	2.377	2.193	1.464	1.776																																																																																																										
2. Gemiddelde wachttijd (in seconden)	24	23	15	19																																																																																																										
3. Gemiddelde gespreksduur (in seconden)	168	137	120	123																																																																																																										
4. Servicelevel (% wat binnen 20 sec. beantwoord is)	76%	76%	83%	80%																																																																																																										
6	<p><b>VAV app</b></p> <p>Door PlusOV wordt een update gegeven wat de bouwers van de app inmiddels hebben gerealiseerd.</p> <p>Door PlusOV wordt momenteel het technische gedeelte getoetst. Daarna volgt de testperiode voor o.a. het Reizigerspanel op gebied van gebruiksvriendelijkheid.</p> <p>De verwachte uitrol van de VAV app is eind 2025.</p>	PlusOV																																																																																																												
7	<p><b>Ingaan op vooraf verzamelde persoonlijke tips en ervaringen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rit boeken na 20:00 uur? -&gt; Bel PlusOV na 20.00 uur voor het reserveren van een rit voor dezelfde avond en je krijgt de planner aan de telefoon. Online boeken kan 24-7.</li> <li>Vervoerspas niet verlengd door gemeente?</li> </ul>	Allen																																																																																																												

	-> Regiefunctionaris onderzoekt of voortijdig signalering door gemeente aan pashouder optioneel is.	
8	<b>Rondvraag</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen punten</li> </ul>	Allen
10	<b>Sluiting</b> Het voorstel is om een volgende bijeenkomst te organiseren op het gemeentehuis in Lochem op <b>maandag 20 april 2026.</b>	PlusOV