

VIAVÉ VISIE

Nieuwsbrief van ViaVé - het regionale vervoersysteem in de gemeenten Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek en Putten.

Nr. 2 | Jaargang 3 | 2025

BESTE LEZER, COMFORTABEL ONDERWEG IN DE WINTER

**Blijf warm, reis slim en ga zorgeloos
op weg met ViaVé!**

De wintertijd is weer aangebroken. De dagen worden korter, de lucht kouder, en binnen brandt het licht weer gezellig vroeg. Ook bij ViaVé staan we klaar om u veilig en comfortabel te vervoeren, ongeacht het weer. In deze nieuwsbrief vindt u handige tips om prettig te blijven reizen tijdens de wintermaanden, informatie over onze dienstverlening rond de feestdagen en een overzicht van de nieuwe tarieven die vanaf 1 januari ingaan.

Of u nu op bezoek gaat bij familie, een afspraak heeft of gewoon even de deur uit wilt – wij zorgen dat u op een betrouwbare en prettige manier op uw bestemming komt.

We wensen u een warme winter, fijne feestdagen en veel mooie ritten in het nieuwe jaar!

Met vriendelijke groet,
Beheerbureau ViaVé

2026
HAPPY NEW YEAR

🎄 REIZEN MET VIAVÉ TIJDENS DE FEESTDAGEN

Rond de feestdagen is het altijd extra druk bij ViaVé. Om iedereen goed van dienst te kunnen zijn, vragen wij u om uw rit op tijd te reserveren.

Wilt u met de kerstdagen of op oudjaarsavond reizen met ViaVé? Dan adviseren wij u om uw rit vóór 20 december te boeken. Doet u dat, dan bent u verzekerd van vervoer op het door u gewenste tijdstip. Boekt u later, dan is het mogelijk dat uw gewenste tijd niet meer beschikbaar is, of dat er geen taxi meer kan worden ingepland. Dit geldt ook voor terugritten.

👉 Reserveren rond Kerst en Oud & Nieuw

Ritten die op of ná 20 december worden geboekt, kunnen alleen telefonisch worden gereserveerd via 085-800 8020. Houd er rekening mee dat het door de drukte kan voorkomen dat er geen rit meer beschikbaar is.

Tijdens de feestdagen gelden bovendien aangepaste (reserverings)tijden:

- Op kerstavond, Eerste Kerstdag en Tweede Kerstdag kunt u tot 21:00 uur een rit reserveren.
- Op oudjaarsavond vertrekt de laatste rit om 19:45 uur. U kunt dan uiterlijk tot 16:45 uur reserveren.
- Op Nieuwjaarsdag kunt u ritten bestellen vanaf 09:00 uur.

Wij raden u daarom aan om uw feestdagenritten zo vroeg mogelijk, en bij voorkeur vóór 20 december, te plannen.

🚗 Vaste ritten tijdens de feestdagen

Vaste ritten op de feestdagen zelf – 25 en 26 december en 1 januari – worden automatisch geannuleerd.

Heeft u een vaste rit op 24 of 31 december waar u géén gebruik van maakt? Vergeet dan niet deze rit tijdig te annuleren. Dat kan via:

- Telefoon: 085-800 8020
- De ViaVé App
- Uw online boekingsportaal



TARIEVEN 2026

Nieuwe Wmo-tarieven per januari 2026

Vanaf 1 januari 2026 gaan de tarieven voor Wmo-vervoer veranderen. Om u tijdig op de hoogte te brengen, zetten we de belangrijkste aanpassingen op een rij. Voor geïndiceerde reizigers geldt vanaf 2026:

- Een opstaptarief van € 1,291
- € 0,341 per kilometer voor ritten tot

maximaal 25 km én voor verder gelegen puntbestemmingen

Gaat u verder dan 25 km reizen? Dan kan Valys een aantrekkelijk alternatief zijn voor langere afstanden. Meer informatie vindt u op www.valys.nl.

Reist er iemand met u mee?

- Een medereiziger betaalt een opstaptarief van € 3,874 en € 1,023 per

kilometer

- Medische begeleiders reizen ook in 2026 gratis
- Een sociale begeleider betaalt hetzelfde tarief als de geïndiceerde reiziger.

Met deze aanpassingen hopen we het Wmo-vervoer toegankelijk en duidelijk te houden voor iedereen. Heeft u vragen? Neem gerust contact op!

VOORSTELLEN: ELLY RUPERT

Elly Rupert is teamleidster op de afdeling telefonie. Ze stuurt hier circa 30 medewerkers aan die 7 dagen per week van 6 uur s'ochtend tot 1 uur s' nachts de telefoon opnemen om de ritreserveringen in te boeken. Hoe ziet Elly haar werkdag eruit?

"Ik werk 4 dagen in de week, maar als teamleidster sta je eigenlijk elke dag wel paraat voor je medewerkers, zodat je ze ook met dringende zaken direct kunt helpen. Ik ben verantwoordelijk voor de gehele gang van zaken. Denk hierbij aan het rooster opstellen voor de medewerkers. Ik zorg ervoor dat er altijd voldoende medewerkers aan het werk zijn, zodat de reizigers niet lang in de telefonische wachtrij hoeven wachten tot ze geholpen worden. Daarnaast waarborg ik ook de kwaliteit. Onze medewerkers behoren zich aan bepaalde

procedure te houden om ervoor te zorgen dat er zo min mogelijk fout gaat tijdens het inboeken van de reservering. Een reservering die niet juist ingeboekt is, kan hele nare gevolgen hebben voor onze reizigers en dat willen we natuurlijk voorkomen." Aldus Elly.

Wanneer er meldingen binnenkomen over reserveringen die fout gegaan zijn, onderzoekt Elly deze en gaat dan met de medewerker in gesprek. Ook worden er regelmatig (herhaal) trainingen gegeven om de kwaliteit op peil te houden. Dat Elly vol passie en overgave haar werk doet dat blijkt wel. Ze is al meer dan 20 jaar werkzaam op de telefonie en is nog lang niet van plan hiermee te stoppen.



🌲 CHAUFFEURS AAN HET WERK TIJDENS DE FEESTDAGEN

De feestdagen zijn een tijd van samenzijn, warmte en gezelligheid. Voor veel mensen betekent dit het uitwisselen van cadeaus, samen eten met familie en het koesteren van dierbare momenten. Voor onze chauffeurs bij **ViaVé** ziet dat er soms nét even anders uit.

Ook zij hebben hun eigen kersttradities en zouden het liefst thuis zijn bij hun geliefden. Toch kiezen ze er elk jaar opnieuw voor om in deze drukke periode de weg op te gaan. Waarom? Omdat ze een diepe passie hebben voor hun werk en omdat zij weten hoe belangrijk mobiliteit is voor mensen met een beperking. Voor veel van onze reizigers

betekent een rit met ViaVé tijdens de feestdagen het verschil tussen thuis kunnen zijn bij familie of alleen blijven. Dankzij onze chauffeurs kan die verbinding behouden blijven.

Wij bij **ViaVé** waarderen deze inzet enorm. Niet alleen omdat het hen persoonlijke offers kost, maar vooral omdat het hun toewijding aan anderen laat zien. Daarom zorgen we er tijdens de feestdagen voor dat onze chauffeurs **extra worden gewaardeerd en beloond**, zodat hun inzet ook echt zichtbaar wordt en ze weten dat hun werk ertoe doet.

Het is dankzij hen dat onze reizigers met een gerust hart kunnen genieten van kerst, wetende dat er altijd iemand klaarstaat om hen veilig en comfortabel naar hun bestemming te brengen. Voor ons team van chauffeurs is dat misschien niet de traditionele kerst aan de eettafel, maar hun liefde voor hun werk en voor de mensen die zij vervoeren maakt dat het opoffering met betekenis is.

Tijdens deze bijzondere tijd van het jaar willen wij daarom extra stilstaan bij onze chauffeurs: **hun inzet, hun warmte en hun toewijding maken kerst voor velen net een stukje mooier.**

WIM SCHAAP: "WE ZIJN OP ZOEK NAAR NIEUWE LEDEN VOOR HET VIAVÉ

REIZIGERSPANEL!"



De Provincie Flevoland en de gemeenten Dronten, Lelystad, Noordoostpolder en Zeewolde hebben nieuwe contracten gesloten voor de uitvoering van flexRRReis Flevoland (voorheen Regiotaxi Flevoland). Willemsen- de Koning, de huidige vervoerder voor ViaVé, verzorgt vanaf 1 juli ook dit vervoer onder de naam flexRRReis. Het gaat hierbij om het plannen en uitvoeren van de Wmo-vervoersritten en het aanvullend openbaar vervoer (AOV) in de regio Flevoland. De callcentertaken worden uitgevoerd door Connexxion. De vervoersgebieden van ViaVé en flexRRReis sluiten mooi op elkaar aan en dat biedt in alle opzichten veel voordelen. Dit zorgt voor een toekomstbestendige dienstverlening en komt vooral de extra servicemogelijkheden voor de reiziger ten goede.

Wim Schaap (80) is sinds 2010 voorzitter van het ViaVé Reizigerspanel. Hij was toen net gestopt als gemeenteraadslid in Elburg en was daarvoor nog een periode wethouder. Wim is bijna al zijn hele leven lang actief in het lokale verenigingsleven. Hij is tevens voorzitter van het Gehandicaptenberaad gemeente Elburg, een stichting die de belangen van mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking en

ouderen behartigd en dat met name op het gebied van bruikbaarheid en toegankelijkheid van openbare voorzieningen.

Op dit moment telt het Reizigerspanel nog vijf leden. Panellid Peter van der Burg nam onlangs afscheid en werd tijdens de bijeenkomst afgelopen juni door de gemeente en het beheerbureau volop bedankt voor zijn jarenlange inzet voor ViaVé en de rechtsvoorgangers daarvan. Peter vond het op zijn tachtigste tijd om te stoppen. Ook Jan van den Brink en Fre Rosema gaan eind dit jaar stoppen als panellid.

Wim Schaap legt uit: "In het begin waren er in het Reizigerspanel vanuit alle gemeenten één of twee vertegenwoordigers. Maar na verloop van tijd gaan mensen stoppen, meestal vanwege hun leeftijd. We hebben daarom een wervingsplan opgezet om nieuwe leden te werven. Zo gaan we o.a. de publiciteit opzoeken, maatschappelijke organisaties en Wmo-beleidsmedewerkers benaderen, maar vooral ook de wethouders benaderen en wijzen op het belang van het Reizigerspanel. Ons doel is uit alle zes gemeenten in de ViaVé-regio twee vertegenwoordigers in het reizigerspanel te hebben. Per gemeente één vertegenwoordiger vanuit een groep in het sociaal domein, dus uit een maatschappelijke organisatie. En één regelmatige gebruiker van Wmo-vervoer, een senior of bijvoorbeeld iemand met een beperking. Bij elkaar dus 12 panelleden. Ik blijf als voorzitter nog even aan en hoop het Reizigerspanel weer snel op volle sterkte te krijgen."

Wat is het doel van het Reizigerspanel?

"Tijdens het kwartaaloverleg brengen de vertegenwoordigers ter tafel wat er binnen hun eigen omgeving speelt", vervolgt Wim Schaap. "Op zich scoort ViaVé met de uitvoering van het Wmo-vervoer qua prestaties behoorlijk goed, maar er zijn altijd zaken die beter of anders kunnen. We praten onder meer over gewijzigde processen en procedures, ophaaltijden, voorzieningen in het voertuig, de wijze van bejegening van

de reiziger en andere relevante zaken. Dan is het natuurlijk belangrijk dat er ook echte gebruikers aan tafel zitten, zij zijn immers de ervaringsdeskundigen. Zij houden alles scherp in de gaten en luisteren ook naar andere reizigers. Bij het overleg hebben we een vaste agenda en daar staat altijd een rondje ervaringen op. Dat levert altijd boeiende gesprekken op, waarbij bijzondere dingen aan het licht komen. Een probleem is bijvoorbeeld dat sommige kernen van steden niet meer toegankelijk zijn. Dat wil men dan wel toestaan voor een gekentekende taxi. Dan zou dus elke taxi, die bijvoorbeeld in Ermelo naar het centrum wil, een vergunning moeten aanvragen. Daar moet dus dan een regeling voor getroffen worden. Een ander voorbeeld: tegenwoordig wonen steeds meer mensen op een hogere etage en zo hebben we de suggestie gedaan om het ViaVé-logo herkenbaar op het dak van een bus te plaatsen. Zo kan de reiziger van de bovenetage zien dat het ViaVé-voertuig is gearriveerd en niet een of andere bestelbus. Zo zijn er allerlei aspecten uit de vervoerspraktijk die een rol spelen. Sinds enige tijd is er ook een vaste vertegenwoordiger van de personen-vervoerder Willemsen- de Koning bij het overleg aanwezig. Voorheen werd de vervoerder pas in tweede instantie over zaken geïnformeerd. Dat werkt heel goed, want nu kunnen zaken meteen kortgesloten en aangepakt worden."

ViaVé Reizigerspanel zoekt nieuwe leden! De bedoeling van het Reizigerspanel is om de opdrachtgever te informeren over ervaringen met ViaVé. Er vindt minimaal vier keer per jaar een overleg plaats met het reizigerspanel. Hierbij is altijd een vertegenwoordiger van de opdrachtgever en iemand van de ritaanname en planning aanwezig. Mocht u interesse hebben om deel te nemen in het reizigerspanel, dan kunt u contact opnemen met het beheerbureau ViaVé (085-800 8020). Heeft u vragen, bel dan met Wim Schaap (06 12961212).

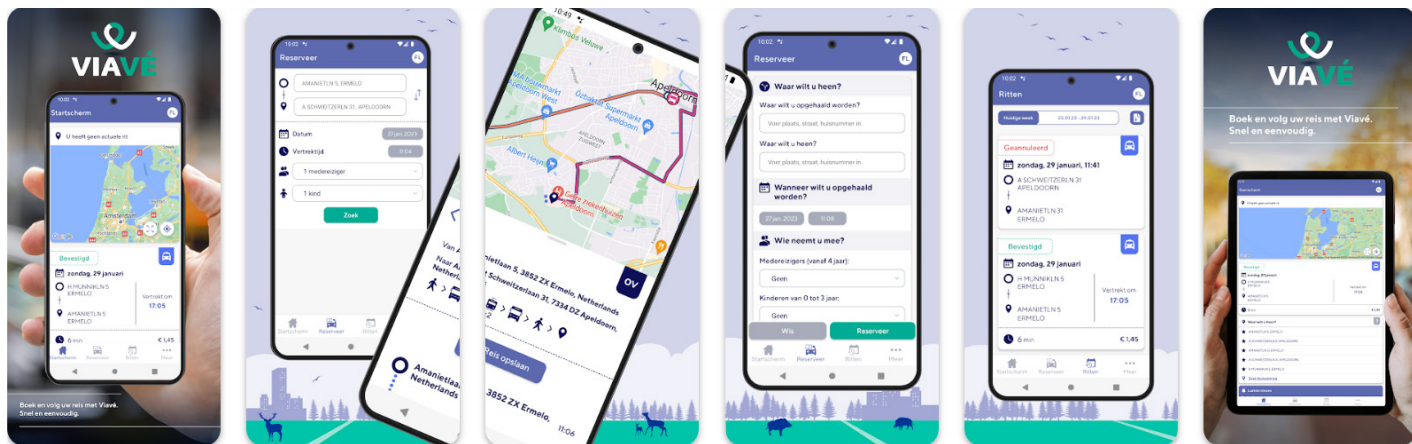
VIAVÉ REISREBUS

Los de ViaVé Reisrebus op, mail de oplossing tot uiterlijk 1 februari 2026 onder vermelding van 'Reisrebus ViaVé' naar info@wdkgroep.nl en maak kans op de prijs: een boekenbon van € 25,-

 -d	 d=u	 -o s=lg	 -p	 z=g eh=z	2 0 2 6
--	--	---	---	--	---------

ONTDEK DE VOORDELEN VAN DE VIAVÉ-APP

Bent u al bekend met de gemakken van onze Viavé-App? Met deze handige boekingsapp kunt u binnen enkele minuten uw rit boeken, wijzigen of annuleren. Waarom wachten? Neem nu de regie over uw reis in eigen handen en ervaar het gemak van zelfstandig uw ritten regelen via onze gebruiksvriendelijke app.



Waarom kiezen voor de App voor ViaVé?

Onze app biedt u een reeks voordelen die uw reiservaring niet alleen aangenamer maar ook efficiënter maken:

- Zelfbeheer: Volledige controle over uw boekingen, altijd en overal.
- Gebruiksgemak: De App werkt eenvoudig en is voor iedereen toegankelijk zijn.
- Real-time Updates: Zie direct waar uw taxi is en hoelang het nog duurt voordat deze arriveert.
- Feedbackmogelijkheid: Deel uw ervaringen door uw rit te beoordelen, zodat we onze dienstverlening continu kunnen verbeteren.

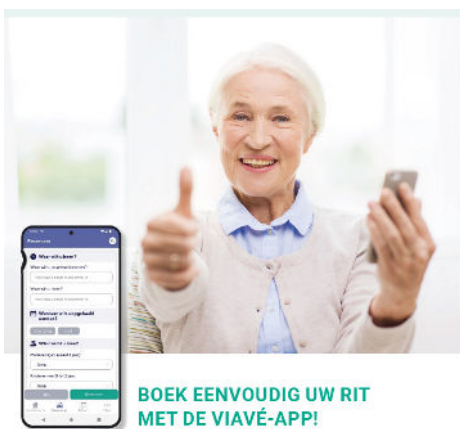
- Financieel Overzicht: Houd gemakkelijk uw uitgaven bij en beheer uw ritkosten.

Dat reizigers graag van onze app gebruik maken en tevreden zijn over de werking, blijkt wel uit onze cijfers. Het aantal boekingen via de app of via het boekingsportaal op de website (www.viave.nl) is ten opzichte van laatste kwartaal vorig jaar verdubbeld! Daar zijn wij ook heel blij mee, want het komt onze efficiency en dienstverlening alleen maar ten goede. Gebruik dus voor uw boeking/annulering/ritwijziging de app en regel uw reis zelfstandig via de smartphone of tablet.

WACHT NIET LANGER!

Gemak dient de mens, toch? Met ViaVé-App bent u altijd slechts enkele klikken verwijderd van het boeken een comfortabele rit.

Download de ViaVé-App op uw smartphone of tablet via de Google Playstore (Android-gebruikers) of in de App Store (iPhone-bezitters). U kunt ook eenvoudig de QR-codes scannen.



COLOFON

ViaVé Visie is een uitgave van



Postadres:

Beheerbureau ViaVé
Antwoordnummer 272
8070 VK ELBURG
T 085 800 8020
info@viave.nl
www.viave.nl

Auteursrechten voorbehouden
© ViaVé

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande toestemming van de uitgever worden openbaargemaakt of veelevoudigd

