



Reizigersinformatie 23 - mei 2026

De lente is in volle gang en dat betekent dat we steeds vaker genieten van zonnige dagen. In deze nieuwsbrief geven we u een update over de nieuwe voertuigen en informeren we u over de nieuwe opstaphalte bij NS-station Hilversum. Ook delen we de belangrijkste punten uit de laatste bijeenkomst van het klantenpanel en lichten we ons aangepaste beleid rondom het annuleren van ritten toe. Daarnaast vragen we uw aandacht voor tijdelijke problemen door een update van het gemeentelijk systeem. Tot slot vertellen we u over de terugkeer van de VechtplassenExpress.



De nieuwe voertuigen komen in september

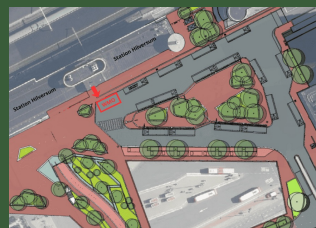
In onze vorige nieuwsbrief lieten we u weten dat de nieuwe Kia EV3 en Mercedes rolstoelbus binnenkort de weg op zouden gaan. Helaas hebben we te maken met vertraging in de levering. Door de huidige situatie in het Midden-Oosten worden de voertuigen later geleverd dan gepland. We verwachten de nieuwe auto's nu na de zomer in gebruik te kunnen nemen.

Vanaf 1 mei hebben we wel de beschikking over 6 nieuwe Kia e-Niro's, waarmee wij ons wagenpark uitbreiden en u comfortabel kunnen blijven vervoeren.

Nieuwe opstaphalte station Hilversum

Het stationsplein bij NS-station Hilversum wordt momenteel verbouwd en opnieuw ingedeeld. Daardoor is de opstaphalte voor het Wmo-vervoer verplaatst.

We mogen u bij de hoofdingang van het station afzetten en laten instappen. Deze locatie is goed bereikbaar voor reizigers die minder mobiel zijn. Op de afbeelding ziet u precies waar de halte zich bevindt.



Belangrijk om te weten: de chauffeur kan maar kort wachten op de plek van ophalen, maximaal 5 minuten. Om deze reden rijdt hij vaak pas naar de ingang wanneer hij u telefonisch heeft laten weten dat hij in aantocht is.

Terugkoppeling klantenpanel

Op 25 februari kwam het klantenpanel weer bijeen. Tijdens deze bijeenkomst maakten de panelleden alvast kennis met onze nieuwe Kia EV3 – gelukkig een zeer positieve eerste kennismaking.

Daarnaast zijn verschillende ervaringen en aandachtspunten besproken. Zo werd benadrukt dat chauffeurs bij het ophalen de ritnotities goed moeten lezen. Bij reizigers met een visuele beperking is het bijvoorbeeld belangrijk dat chauffeurs duidelijk aangeven dat zij voor het Wmo-vervoer komen en extra rekening houden met de beperking van de reiziger. Ook is gesproken over de ondersteuning bij het in- en



uitstappen en het belang van een rustige en comfortabele rijstijl.

Naar aanleiding van het overleg hebben wij de openingstijden van onze klantenservice toegevoegd aan onze website. Verder blijven wij onze chauffeurs attenderen op een goede dienstverlening ook tijdens de chauffeursbijeenkomsten.

Zoals elke keer waarderen wij de betrokkenheid van het klantenpanel zeer. De volgende bijeenkomst staat gepland op 15 juli 2026. Wilt u iets aan het klantenpanel meegeven voor het overleg, dan kunt u hen mailen via: klantenpanel@vervoergv.nl

Aangepast beleid rondom het annuleren van ritten

Het komt helaas regelmatig voor dat een chauffeur voor de deur staat terwijl een reiziger niet thuis is of de rit niet meer nodig blijkt te hebben. Dat is vervelend, omdat in die tijd een andere reiziger geholpen had kunnen worden en er onnodig kosten worden gemaakt.

Kunt u onverwacht niet reizen? Annuleer uw rit dan zo snel mogelijk, bij voorkeur uiterlijk één uur voor vertrek. Zo kunnen wij ons vervoer zo efficiënt mogelijk plannen voor al onze reizigers.

Om het aantal loze ritten te verminderen, gaan wij hier voortaan strenger op toezien. Wanneer een rit binnen één uur voor vertrek wordt geannuleerd zonder geldige reden, of wanneer een rit helemaal niet wordt afgemeld, ontvangt u eerst een waarschuwing. Na drie waarschuwingen en bij het ontbreken van een geldige verklaring, brengen wij een bijdrage voor de gemiste rit in rekening.

Samen zorgen we ervoor dat ons vervoer beschikbaar en betaalbaar blijft voor iedereen. Bedankt voor uw medewerking.



Tijdelijke problemen door update gemeentelijk systeem

De gemeenten in onze regio zijn onlangs overgestapt op een vernieuwde versie van hun softwarepakket, het Digitaal Leefplein (DLP). In dit systeem worden onder andere de toewijzingen voor het Wmo-vervoer verwerkt.

Door deze update ervaren wij momenteel enkele technische problemen. Zo kan het voorkomen dat tussenvoegsels in uw naam niet correct worden weergegeven in onze systemen, terwijl deze bij uw gemeente wel juist geregistreerd staan.

Daarnaast kan het zijn dat e-mailadressen tijdelijk ontbreken, waardoor u mogelijk geen bevestiging meer ontvangt van uw boeking. Merkt u dat dit bij u het geval is? Neem dan gerust contact op met onze klantenservice, zodat wij uw gegevens kunnen controleren en aanpassen.

Achter de schermen werken wij hard aan een oplossing om deze problemen zo snel mogelijk te verhelpen. Bedankt voor uw begrip en geduld.



De VechtplassenExpress is terug

Ook dit jaar rijden wij weer de VechtplassenExpress. Vanaf vrijdag 24 april tot en met zondag 14 september brengen wij recreatieve bezoekers naar de mooiste plekken in het Vechtplassengebied.

De VechtplassenExpress is vorig jaar opgezet om het grote tekort aan parkeerplekken rondom de populaire recreatiegebieden te verlichten. Op mooie dagen raken de beschikbare parkeerplaatsen snel vol. Door een alternatief voor de auto te bieden, zorgen we samen voor een betere bereikbaarheid van de plassen. Daarnaast biedt het vervoer ook een uitkomst voor mensen die zelf niet met de auto kunnen komen.

Wij voeren dit vervoer uit met onze voertuigen en chauffeurs van het Wmo-vervoer. Het kan hierdoor in de zomermaanden voorkomen dat u uw rit deelt met een reiziger die gebruikmaakt van de VechtplassenExpress. Wij zorgen er uiteraard voor dat dit niet ten koste gaat van de kwaliteit en veiligheid van uw reis.

26 mei: Dag van de Taxichauffeur

Op 26 mei is het de Dag van de Taxichauffeur. Een dag waarop wij graag stilstaan bij wat onze chauffeurs voor ons betekenen.

Onze chauffeurs zijn het gezicht van Vervoer Gooi en Vechtstreek. Zij maken het verschil. Met hun vriendelijkheid en behulpzaamheid zorgen zij ervoor dat onze reizigers zich welkom en veilig voelen. Of het nu gaat om een helpende hand bij het instappen, een luisterend oor onderweg of gewoon een vrolijke begroeting: het zijn deze momenten die ons vervoer persoonlijk maken.

Wij zijn ontzettend trots op ons team en dankbaar voor hun dagelijkse inzet. Middels dit bericht en op 26 mei zetten wij hen daarom graag extra in het zonnetje.



Voor inwoners, met gemeenten

Vervoer Gooi en Vechtstreek is onderdeel van de zeven gemeenten in de regio. Wij zijn de eerste gemeentelijke organisatie in Nederland die zelf het vervoer organiseert én uitvoert voor inwoners die niet (meer) zelfstandig kunnen reizen. Daarmee willen de gemeenten uw vervoer efficiënter, duurzamer en weer persoonlijk maken.

Volg ons op Social media!



Facebook



Instagram



LinkedIn

Deze e-mail is verstuurd aan {{email}}.

Als u geen nieuwsbrief meer wilt ontvangen, kunt u zich [hier afmelden](#).

U kunt ook uw [gegevens inzien en wijzigen](#).

Voor een goede ontvangst voegt u klantenservice@vervoergv.nl toe aan uw adresboek.