

BEHEERBUREAU



Vervoerreglement Versis

Versie 1.0 ingaande 1 januari 2017



Het vervoerreglement is een handleiding voor alle betrokkenen binnen Versis.
Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend

Inhoud

Leeswijzer		5
Algemeen	01. Vervoerreglement	6
	02. Organisatie Versis	6
	03. Scheiding regie en uitvoering	6
	04. Contactgegevens	6
Wie kan mee	05. Wmo-reizigers en OV-reizigers	7
	06. Begeleiding	7
	07. Verplichte/medische begeleiding	7
	08. Sociale begeleiding	7
	09. Gezinsvervoer	7
	10. (Huis)dieren (hulphond)	7
	11. OV-reizigers met een OV-begeleiderskaart	7
	12. Kinderen	8
	13. Vervoerspas	8
	14. Niet-toegestane ritten	8
Reisgebied en tarieven	15. Waar kunt u reizen	8
	16. Tarieven	9
	17. Valys	10
	18. Puntbestemmingen	10
	19. Instap- en uitstaplocatie	10
	20. Gebruik van veerponten	10
Openingstijden	21. Wanneer kunt u reizen?	11
	22. Reistijden jaarwisseling	11
	23. Openingstijden regiecentrale	11
	24. Openingstijden klachtenlijn	11
Betalen voor de rit	25. Betaalwijze	12
	26. Automatische incasso ritkosten aanvragen	12
	27. Werking automatische incasso	12
	28. Betalingsbewijs	13
	29. Verkeerd tarief	13

Een rit boeken

30. Een rit boeken	13
31. Belkosten	13
32. Wachtijd regiecentrale	13
33. Bellen vanuit buitenland	13
34. Vooraanmeldtijden	13
35. Korte vooraanmeldtijd	14
36. Gegevens ritbestelling	14
37. Bevestiging ritboeking	15
38. Internetboeking	15
39. Soort ritaanvraag	15
40. Gewenste vertrektijd (standaardrit)	15
41. Gewenste aankomsttijd (aankomsttijdrit)	15
42. Prioriteitsrit	15
43. OV-aansluiting	16
44. OV-reisadvies	16
45. Margetijden rondom ophalen	16
46. Vaste rit	16
47. Groepsrit	16
48. Wijzigen en annuleren van een rit	17

Rondom aankomst en vertrek van het voertuig

49. Belservices	17
50. Margetijden rondom afzetten	17
51. Toegestane reistijd (omrijden)	17
52. Gereed voor vertrek	18
53. Aanbellen en wachten	18
54. Hulp door chauffeur	18
55. Afspreekpunt	18
56. Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)	18
57. Voertuig is er (nog) niet	19
58. Verkeerd voertuig	19
59. Niemand aanwezig	19
60. Korte boodschap	19

Uitvoering van de rit

61. Gedrag reiziger	20
62. Weigeren vervoer door chauffeur	20
63. Veiligheidsgordel	20
64. Vastzetten rolstoel	21
65. Inrijden scootmobiel	21
66. Overstap naar zitplaats	21
67. Reisverbod	21

Hulpmiddelen en bagage	68. Hulpmiddelen	22
	69. Liggend vervoer	22
	70. Eisen aan hulpmiddelen	22
	71. Veilig vervoer rolstoelen	22
	72. Hoeveelheid bagage	23
Bijzonderheden voor Wmo-reizigers	73. Extra rechten	23
	74. Geblokkeerd adres	23
	75. Individueel vervoer	23
	76. Kamer-tot-kamer vervoer	23
	77. Jaarbudget	24
	78. Registreren nuttige informatie bij de pas	24
Kwaliteit	79. Calamiteiten / slecht weer	24
	80. Kwaliteit en tevredenheid	25
	81. Praktijkcontroles ritten	25
	82. Reizigerspanel	25
	83. Klanttevredenheidsonderzoek	25
	84. Voertuig	25
	85. Herkenbaarheid voertuig	25
	86. Toegankelijkheid	26
	87. Eisen chauffeur	26
	88. Dienstverlening chauffeur	26
Informatie en klachten	89. Informatie over mogelijkheden	27
	90. Informatie over geboekte ritten	27
	91. Informatie over resterende Jaarbudget	27
	92. Verlies of diefstal van de vervoerspas	27
	93. Gevonden voorwerpen	27
	94. Persoonlijke internetpagina	27
	95. Ritoverzicht	27
	96. Klacht melden	28
	97. Communicatie over Versis	28
	98. Maatregelen voor optimale dienstverlening	28

Leeswijzer

Voor u ligt het vervoerreglement van Versis. Hierin staan de spelregels en achterliggende informatie voor iedereen die bij Versis betrokken is. In Versis kunnen verschillende vormen van vervoer worden ondergebracht. Met ingang van 1 januari 2017 is het vervoer dat Regiotaxi Gelderland voorheen organiseerde, ondergebracht in Versis.

Voor wie?

Dit vervoerreglement is in de eerste plaats geschreven voor de reizigers die gebruikmaken van het vervoer van Versis. Maar ook de chauffeurs, de vervoerders, de medewerkers van de regiecentrale, de kwaliteitmedewerkers en de medewerkers van deelnemende gemeenten vinden er alle informatie over het gebruik.

Door wie?

Het beheerbureau van Versis houdt dit document bij. Dit bureau is ondergebracht bij Regio Rivierenland, het samenwerkingsverband van de gemeenten Buren, Culemborg, Geldermalsen, Lingewaal, Maasdriel, Neder-Betuwe, Neerijnen, Tiel, West Maas en Waal en Zaltbommel. Aan het vervoerreglement kunnen geen rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan. Het beheerbureau past het vervoerreglement aan als er afspraken veranderen. De actuele versie vindt u altijd op www.versis.nl.

Onderwerpen

De onderwerpen in het vervoerreglement zijn verdeeld in verschillende hoofdstukken. Daarin wordt elk onderwerp apart uitgelegd. In de inhoudsopgave vindt u hiervan een overzicht. In de tekst verwijzen we soms naar een ander onderwerp dat ermee te maken heeft, of we leggen het onderwerp op een andere plaats verder uit. Dit laten we weten door dit onderwerp te onderstrepen en het onderwerppnummer erachter te zetten. Bijvoorbeeld: “er zijn verschillende belservices (zie 49)”.

Vragen en/of klachten

Heeft u vragen over het vervoer? Bel dan met de regiecentrale op 088-655 77 50 (lokaal tarief) of stuur uw vraag per e-mail naar informatie@versis.nl.

Heeft u een klacht? Neem contact op met de klachtenlijn. Hier nemen medewerkers van het beheerbureau van Regio Rivierenland de telefoon aan. Het telefoonnummer van de klachtenlijn is 0344-63 85 65. U kunt uw klacht ook per e-mail sturen naar klachten-versis@regiorivierenland.nl.

Om het document leesbaar te houden is ervoor gekozen om “hij” te gebruiken (en “hem” en “zijn”). Overal waar “hij” staat, kunt u ook “zij” lezen (en “haar”). Ook gebruiken wij “u” als aanspreekvorm, hiermee bedoelen wij “de reiziger”.

Algemeen

01 Vervoerreglement

Het vervoerreglement is een overzicht van afspraken en spelregels met betrekking tot het vervoer van Versis. Wanneer er andere of extra afspraken worden gemaakt, past het beheerbureau het vervoerreglement daarop aan. In het vervoerreglement staan alleen onderdelen van de dienstverlening opgenomen waarmee de reiziger direct te maken kan krijgen. De reiziger kan uit het vervoerreglement afleiden wat hij wel en niet mag verwachten.

Is er onduidelijkheid, dan beslist het beheerbureau over de te hanteren werkwijze.

02 Organisatie Versis

Versis is de naam van het regionaal vraagafhankelijk vervoerssysteem in de regio Rivierenland.

Regio Rivierenland is verantwoordelijk voor Versis. Het beheerbureau is, als onderdeel van Regio Rivierenland, verantwoordelijk voor de uitvoering. Hier is ook de klachtenlijn ondergebracht.

Regio Rivierenland werkt namens of in opdracht van tien gemeenten en de provincie Gelderland. In Versis kunnen verschillende soorten vervoer worden ondergebracht. Momenteel zijn twee vormen ondergebracht: het Wmo-vervoer en het OV-vangnet.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het Wmo-vervoer en verstrekken met Versis de juiste voorziening aan klanten die de betreffende Wmo-indicatie hebben. De provincie is verantwoordelijk voor het OV-vangnet. Dit is een vervoersvoorziening voor plaatsen waar of tijden waarop geen regulier openbaar vervoer (trein, bus) rijdt. Iedereen kan gebruikmaken van het OV-vangnet. Gemeenten en provincie hebben dit vervoer gezamenlijk ondergebracht in Versis.

Het beheerbureau heeft de uitvoering van Versis geregeld door opdracht te geven aan de regiecentrale en aan verschillende vervoerbedrijven.

03 Scheiding regie en uitvoering

Bij de uitvoering van een rit zijn meerdere partijen betrokken.

Drie verschillende vervoerbedrijven voeren de ritten van Versis uit. In willekeurige volgorde genoemd, zijn dit:

- Hendriks Taxi Services
- Personenvervoer Midden-Nederland / Haars Groep
- Taxibedrijf Schiks en Megens

De regiecentrale bepaalt voor elke rit welk voertuig (dus ook welke vervoerder) er wordt ingezet. Dit kan per dag verschillen en is afhankelijk van de totale planning in het gehele vervoersgebied op dat moment.

De regiecentrale wordt uitgevoerd door de combinatie Regiecentraal BV en Noot Touringcar Ede BV. Zij nemen de ritboekingen aan en bepalen welke routes de voertuigen rijden.

04 Contactgegevens

Ritboeking (Regiecentrale)

088-655 77 50 (lokaal tarief)
(algemene informatie, rit boeken,
rit afmelden, rit wijzigen)

Informatie (Regiecentrale)

088-655 77 50 (lokaal tarief)
E-mail: informatie@versis.nl

Klachtenlijn (Beheerbureau Regio Rivierenland)

0344-63 85 65 (lokaal tarief)
E-mail: klachten-versis@regiorivierenland.nl
Antwoordnummer 370, 4000 VB Tiel

Website: www.versis.nl

(voor boeken, informatie, actuele meldingen,
toegang tot persoonlijke internetpagina (zie 94))

Wie kan mee

05 Wmo-reizigers en OV-reizigers

Vanuit de vervoersvormen die in Versis zijn ondergebracht, zijn er twee type reizigers:

- **Wmo-reiziger:** een reiziger die van de gemeente een indicatie heeft gekregen voor Wmo-vervoer. Deze Wmo-reiziger heeft altijd een vervoerspas. De gemeente bepaalt voor Wmo-reizigers de hoogte van het tarief en tevens welke voorzieningen beschikbaar zijn op het gebied van begeleiding (zie 06), hulpmiddelen (zie 68) en extra rechten (zie 73). De gemeente bepaalt ook de hoogte van het tarief.
- **OV-reiziger:** iemand die gebruik wil maken het OV-vangnet. Iedereen kan hiervan gebruikmaken. Het OV-vangnet is bedoeld voor plaatsen waar, of op tijden dat, het regulier openbaar vervoer (trein, bus) niet rijdt. De provincie bepaalt de hoogte van het tarief, wat mede afhankelijk is van het OV-aanbod.

06 Begeleiding

Sommige reizigers kunnen niet (altijd) zelfstandig reizen. Als om die reden sprake is van meereizen, dan spreken we van begeleiding. Er bestaan verschillende vormen van begeleiding. De gemeente kan de volgende typen van begeleiding toekennen aan een Wmo-reiziger:

- Verplichte/medische begeleiding (zie 07)
- Sociale begeleiding (zie 08)
- Gezinsvervoer (zie 09)
- (Huis)dieren (hulphond) (zie 10)

07 Verplichte/medische begeleiding

Verplichte/medische begeleiding betreft begeleiding op indicatie van de gemeente vanwege medische redenen. De Wmo-reiziger mag niet alleen reizen. De regiecentrale verifieert bij de boeking of er iemand meereist, en zal de boeking anders niet aannemen. De medische begeleider is ten minste 12 jaar oud, is in staat om hulp te verlenen als dat nodig is en gebruikt zelf geen rolstoel. Wmo-reiziger en begeleider reizen gezamenlijk van A naar B. De medische begeleider betaalt geen reizigersbijdrage, maar heeft verder dezelfde rechten en plichten als iedere andere reiziger.

08 Sociale begeleiding

Sociale begeleiding betreft begeleiding op indicatie van de gemeente vanwege sociale redenen. Met deze indicatie kan de Wmo-reiziger kiezen of hij wel of niet met een begeleider wil reizen. Als hij dit wil, dan moet hij dit bij het boeken van de rit aangeven. De Wmo-reiziger betaalt zowel voor zichzelf als voor de sociaal begeleider het Wmo-tarief. De begeleider heeft verder dezelfde rechten en plichten als iedere andere reiziger.

09 Gezinsvervoer

Gezinsvervoer betekent dat gezinsleden van de Wmo-pashouder meereizen zonder te betalen. Dit is een indicatie die de gemeente afgeeft. Bij de indicatie gezinsvervoer huurt de Wmo-reiziger als het ware het voertuig. De gemeente legt vast hoeveel mensen de Wmo-reiziger mee mag nemen. Dit mogen er maximaal vijf zijn. De Wmo-reiziger betaalt alleen voor zichzelf de Wmo-reizigersbijdrage. De overige passagiers rijden kosteloos mee. De Wmo-reiziger kan ervoor kiezen om met of zonder één of meer gezinsleden te reizen. Als hij dit wil, dan moet hij dit bij het boeken van de rit aangeven.

10 (Huis)dieren (hulphond)

Een hulphond biedt de reiziger hulp vanwege de beperking die de reiziger heeft. Hij mag altijd gratis mee. Voorwaarde is wel dat de reiziger dit doorgeeft bij de boeking. Andere dieren mogen alleen mee als zij in een tas of kooi op schoot vervoerd worden. Dit is gratis.

11 OV-reizigers met een OV-begeleiderskaart

Het is voor OV-reizigers die in het bezit zijn van een OV-begeleiderskaart **niet** mogelijk om gratis een begeleider te laten meereizen met Versis.

12 Kinderen

Kinderen tot en met 11 jaar mogen niet met Versis reizen zonder begeleiding. Gemeenten dienen daarom aan kinderen jonger dan 12 met een Wmo-pas een indicatie af te geven voor verplichte/medische begeleiding (zie 07).

Kinderen tot en met 3 jaar mogen gratis mee onder begeleiding van een betalende passagier die minimaal 18 jaar is. De volwassen passagier mag maximaal twee kinderen tot en met 3 jaar meenemen.

Voertuigen van Versis zijn taxi's. Deze hebben een ontheffing voor de regels omtrent kinderzitjes. Kinderen ouder dan 3 jaar worden op de achterbank met de autogordel vervoerd. Kinderen mogen alleen voorin (op de bijrijdersstoel) vervoerd worden met de gewone gordel als ze langer zijn dan 1.35 meter.

Ouders en/of verzorgers van kinderen die gebruik willen maken van een kinderzitje of andere voorziening, zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren hiervan.

13 Vervoerspas

Wmo-reizigers hebben altijd een vervoerspas nodig om te reizen met Versis. U vraagt deze aan bij uw eigen gemeente. De regiecentrale brengt de eenmalige kosten van de vervoerspas bij u in rekening. U moet de pas bij zich dragen als u reist met Versis.

OV-reizigers hebben geen vervoerspas nodig om te reizen. Zij kunnen wel tegen betaling een vervoerspas aanvragen bij de regiecentrale. Een vervoerspas is gemakkelijk als u veel reist, omdat u dan niet steeds al uw gegevens hoeft op te geven bij de ritbestelling. Daarnaast is een vervoerspas voor OV-reizigers nodig als u gebruik wilt maken van bepaalde diensten die gekoppeld zijn aan uw gegevens, zoals het boeken van een vaste rit, rijden op rekening, etc.

Op de vervoerspas staat het Versis-logo, het geslacht en de naam van de reiziger, het pasnummer en contactgegevens van Versis.

14 Niet-toegestane ritten

Ritten met een reismotief die vallen onder doelgroepenvervoer, worden gefinancierd op basis van een andere wettelijke regeling dan Wmo. Bijvoorbeeld: de dagbesteding in het kader van de wet Langdurige zorg (een deel van de voormalige Awbz) of de werklocatie in het kader van de Wsw. Voor Wmo-reizigers geldt dat zij hiervoor niet mogen reizen met Versis tenzij zij hiervoor toestemming hebben van hun gemeente.

Verder geldt dat een OV-reiziger geen gebruik mag maken van Versis voor ritten waarvoor een wettelijke regeling voor doelgroepenvervoer bestaat. Het beheerbureau controleert hierop in overleg met de gemeenten.

Reisgebied en tarieven

15 Waar kunt u reizen

Voor alle Wmo-reizigers en voor OV-reizigers **met een vervoerspas** geldt: de rit met Versis moet altijd beginnen en eindigen op het grondgebied van één van de volgende gemeenten: Buren, Culemborg, Geldermalsen, Lingewaal, Maasdriel, Neder-Betuwe, Neerijnen, Tiel, West Maas en Waal of Zaltbommel. U kunt dus ook een reis maken vanuit een andere gemeente naar de genoemde gemeenten.

Voor OV-reizigers **zonder vervoerspas** geldt: een rit moet beginnen op het grondgebied van tenminste één van de hierboven genoemde gemeenten. Een (eventuele terug)reis vanuit een andere gemeente wordt verzorgd door het vervoerssysteem dat werkzaam is vanuit het betreffende gebied.

Voor alle reizigers is de maximale reisafstand 40 km per rit. Let wel op dat het tarief boven 20 km (voor OV-reizigers) of boven 25 km (voor Wmo-reizigers) hoger is (zie 16). Voor Wmo-reizigers geldt een uitzondering voor ritten van of naar een puntbestemming (zie 18): in dat geval mag de rit wel langer zijn dan 40 km en geldt voor de hele rit het lagere tarief.

Afstanden worden berekend op basis van de kortste route over de weg.

Let op: Gemeenten kunnen voor Wmo-reizigers een Jaarbudget (zie 77) bepalen. Als het jaarbudget op is, kunt u niet meer als Wmo-reiziger met Versis reizen. Als het budget voor u niet toereikend is, dan moet u zich wenden tot uw gemeente. Voor OV-reizigers is dit niet van toepassing.

16 Tarieven

De prijs van een rit is gebaseerd op een opstaptarief + een kilometertarief.

De ritprijs wordt afgerond op € 0,05 en wordt bij de boeking bepaald, aan u medegedeeld en vastgelegd in het systeem. De afstand wordt gerekend via de kortste route over de weg, eventueel via veerpont(en). De daadwerkelijke route van het voertuig is hierbij niet van belang (ook niet bijvoorbeeld door omrijden of het ophalen of afzetten van andere klanten).

Voor Wmo-reizigers bepaalt de gemeente de hoogte van de tarieven. Voor OV-reizigers bepaalt de provincie de hoogte van de tarieven.

Hieronder staan de verschillende tarieven vermeld zoals deze gelden per 1 januari 2017. Tarieven kunnen in de loop van de tijd wijzigen. U vindt de actuele tarieven altijd op www.versis.nl.

OV-reizigers:

Reist u over een afstand van meer dan 20 km, dan betaalt u vanaf 20 kilometer een kostendekkend tarief. Het tarief tot 20 km is afhankelijk of er een OV-alternatief is voor de reis. Zie OV-reisadvies (44).

Indien er geen OV-alternatief voor uw rit is:

- Opstaptarief per rit: € 2,95 +
- Kilometertarief eerste 20 km: € 0,46
- Kilometertarief na 20 km: € 1,73

Indien er wel een OV-alternatief voor uw rit is:

- Opstaptarief per rit: € 5,50 +
- Kilometertarief eerste 20 km: € 0,86
- Kilometertarief na 20 km: € 1,73

Wmo-reizigers:

Reist u over een afstand van meer dan 25 km, dan betaalt u vanaf 25 kilometer een kostendekkend tarief. Dit geldt echter niet wanneer u reist van of naar een Puntbestemming (zie 18).

- Opstaptarief per rit: € 0,89 +
- Kilometertarief eerste 25 km: € 0,107
- Kilometertarief na 25 km: € 1,73

Reist u van of naar een Puntbestemming (zie 18), dan geldt:

- Opstaptarief per rit: € 0,89 +
- Kilometertarief, ongeacht de reisafstand: € 0,107

17 Valys

Valys is de landelijke reisservice voor mensen met een mobiliteitsbeperking. Valys is bedoeld voor sociaal recreatieve uitstapjes op bovenregionale afstanden. Dat houdt in: de bestemming óf het vertrekpunt van de reis ligt op meer dan vijf openbaar vervoerzones afstand van uw woonadres. De regiecentrale van Versis wijst Wmo-reizigers op het bestaan van Valys wanneer zij een rit willen maken van meer dan 25 kilometer c.q. wanneer het duurdere tarief wordt gerekend.

Voor meer informatie: Valys 0900-9630, www.valys.nl.

18 Puntbestemmingen

Een puntbestemming is een locatie waar u als Wmo-reiziger naartoe kunt reizen tegen het lagere Wmo-tarief, ook al ligt het verder weg dan 25 km. Dit geldt ook voor medische (zie 07) en sociale (zie 08) begeleiders van Wmo-reizigers. De gemeente bepaalt welke puntbestemmingen gelden voor haar eigen Wmo-reizigers. Op de website van Versis zijn de puntbestemmingen per gemeente benoemd wanneer deze gelden voor alle reizigers.

Voor OV-reizigers zijn puntbestemmingen niet van toepassing. Zij betalen altijd vanaf de 21e km een hoger tarief (zie 16).

19 Instap- en uitstaplocatie

Versis is vervoer van deur-tot-deur, van deur-tot-halte of van halte-tot-halte.

Onder deur verstaan we:

- a een voordeur van een woning of ander gebouw;
- b de centrale ingang bij een woningcomplex. Hier geldt deze centrale ingang als de voordeur (de deurbellen moeten gecentreerd bij deze hal liggen);
- c een afspreekpunt: dit is een herkenbaar punt in of bij een gebouw waar de reiziger en de chauffeur elkaar treffen. Denk hierbij aan een infoscherm bij een ziekenhuis of een afspreekpunt bij een winkelcentrum;
- d de hoofdingang, receptie of slagboom bij een campingterrein of recreatiepark. Ongeacht of het terrein begaanbaar is over verharde wegen of niet, de hoofdingang, receptie of slagboom is het afspreekpunt (de "voordeur");
- e een andere herkenbare locatie die voor voertuigen van Versis bereikbaar is via de openbare weg.

Onder halte verstaan we:

- f een bushalte of een treinstation.

20 Gebruik van veerponten

Een voertuig van Versis kan gebruikmaken van een veerpont. De regiecentrale bepaalt of er van de veerpont gebruik wordt gemaakt (en dus niet de vervoerder en/of u als reiziger).

Bij de berekening van uw ritprijs telt een veerpont altijd mee. Dat wil zeggen dat de prijs wordt berekend via de veerpont als dit de kortste route is, ook als het voertuig in werkelijkheid niet van de veerpont gebruikmaakt.

Als het voertuig gebruikmaakt van een veerpont, dan betaalt de vervoerder de prijs van de overtocht aan de veerpontuitbater (niet de reiziger).

Openingstijden

21 Wanneer kunt u reizen?

Versis rijdt het hele jaar van maandag tot en met zondag tussen 06:00 uur 's ochtends en 01:00 uur 's nachts. De eerste reismogelijkheid van een dag is dus een rit met een vertrektijd om 06:00 uur en de laatste mogelijkheid een rit met een vertrektijd om 01:00 uur. Als uw gewenste vertrektijd 01:00 uur is, betekent dit dat u vóór 00:00 uur moet bellen om de rit te boeken (zie 34).

Bij ritten met een gewenste aankomsttijd ligt dit per rit anders: voor elke verplaatsing moet namelijk worden berekend hoe laat u dan wordt opgehaald (zie 41). Die ophaaltijd moet wel tussen 06:00 uur en 01:00 uur liggen.

22 Reistijden jaarwisseling

Rondom oud en nieuw gelden andere tijden. Op 31 december van elk jaar kunt u reizen met Versis tot 20:00 uur. Daarna kunt u weer reizen op 1 januari vanaf 06:00 uur.

23 Openingstijden regiecentrale

De regiecentrale is bereikbaar van maandag tot en met zondag, van 06:00 uur 's ochtends tot minimaal 01:00 uur 's nachts. De regiecentrale sluit pas als de laatste reiziger is ingestapt, wat ook na 01:00 uur kan zijn. De regiecentrale controleert dit. Voor het boeken van ritten is de regiecentrale bereikbaar van 06:00 tot 24:00 uur. Ook al is de regiecentrale bereikbaar, houd er rekening mee dat er verschillende vooraanmeldtijden gelden voor het boeken van (Vooraanmeldtijden, zie 34).

24 Openingstijden klachtenlijn

De klachtenlijn is gevestigd bij de opdrachtgever van Versis, dat is Regio Riverenland. U kunt de klachtenlijn op werkdagen bereiken, op de volgende tijden.

Maandag	Tussen 9:00 en 12:00 uur en tussen 13:00 en 16:00 uur
Dinsdag	Tussen 9:00 en 12:00 uur en tussen 13:00 en 16:00 uur
Woensdag	Tussen 9:00 en 12:00 uur en tussen 13:00 en 16:00 uur
Donderdag	Tussen 9:00 en 12:00 uur en tussen 13:00 en 16:00 uur
Vrijdag	Tussen 9:00 en 12:00 uur

Buiten deze tijden hoort u een antwoordapparaat en kunt u een boodschap inspreken. De telefonist belt u dan zo spoedig mogelijk terug. U kunt ook een e-mail sturen naar klachten-versis@regiorivierenland.nl.

Betalen voor de rit

25 Betaalwijze

Wij adviseren u om uw reis te betalen door op rekening te reizen (alleen voor pashouders). Een alternatief is dat u in het voertuig betaalt met uw pinpas of met contant geld.

Pashouders kunnen op rekening reizen via automatische incasso (zie 26 en 27).

U kunt met uw pinpas betalen in het voertuig. U moet hiervoor voldoende saldo op uw bankrekening hebben staan. Als de pinapparatuur niet werkt dan moet de chauffeur u toch vervoeren. Als er geen onmiddellijke oplossing is voor het betalen van de ritprijs, bijvoorbeeld vanwege een storing bij de bank, dan kan de chauffeur u in dit uitzonderlijke geval verzoeken om een formulier in te vullen en te ondertekenen. Daarmee geeft u eenmalig een machtiging af om de prijs van deze rit via uw bank aan de vervoerder te betalen.

Let op! Betalen met contant geld is alleen onder bepaalde voorwaarden mogelijk. U moet gepast betalen en mag niet verwachten dat een chauffeur meer dan 10 euro aan wisselgeld bij zich heeft. De chauffeur vervoert u niet als u met een te hoog bedrag aan contant (brief)geld wilt betalen en er geen onmiddellijke oplossing mogelijk is. U kunt uw rit alleen opnieuw boeken als u voor de volgende rit wel volgens de regels kunt betalen.

26 Automatische incasso ritkosten aanvragen

Het heeft de voorkeur dat u uw ritten via automatische incasso betaalt. Dit adviseren wij u. U kunt hiervan gebruikmaken nadat u een machtiging heeft afgegeven aan de regiecentrale voor het afschrijven van de reizigersbijdragen. Dit doet u door een incassoformulier in te vullen en terug te sturen. U kunt dit downloaden vanaf de website. Neem contact op met de regiecentrale op 088-655 77 50 (lokaal tarief) om een machtigingsformulier per post te ontvangen of stuur uw vraag per e-mail naar informatie@versis.nl.

Na ontvangst van de machtiging, verwerkt de regiecentrale deze bij uw pasgegevens. Vanaf dat moment - ongeveer een week nadat de regiecentrale uw machtiging heeft ontvangen - betaalt u uw ritten achteraf via automatische incasso. Bij de regiecentrale kunt u navragen of u al op rekening kan reizen of nog niet.

27 Werking automatische incasso

U heeft een machtiging gegeven voor automatische incasso van de ritkosten. Elke maand worden de kosten voor de ritten die u met Versis heeft gemaakt afgeschreven van uw bankrekening. De regiecentrale stuurt u **alleen wanneer u hier zelf om vraagt** een incasso-specificatie per e-mail of brief. Dit noemen we de nota. Hierop staat welke ritten u in een maand op rekening gereden heeft en wat dat kost. Het bedrag wordt elke maand rond dezelfde datum afgeschreven. Er worden geen administratiekosten in rekening gebracht.

Wanneer u niet meer op rekening wilt rijden, moet u dat schriftelijk melden aan de regiecentrale.

Let op: Het kan gebeuren dat een incasso mislukt, bijvoorbeeld omdat er niet genoeg geld op uw rekening staat. De regiecentrale belt u eenmalig als deze situatie zich voordoet. Vanaf dat moment moet u uw ritten met pinpas of eventueel met contant geld in het voertuig betalen. Dit wordt automatisch voor alle bestelde ritten aangepast. Deze werkwijze wordt ook toegepast wanneer u de incasso laat storneren.

Als de ritkosten weer geïncasseerd kunnen worden, dan laat u dit weten aan de de regiecentrale op 088–655 77 50 (lokaal tarief).

Als u onterecht storneert, dan maakt de regiecentrale hiervan melding bij het beheerbureau. Die kan naar aanleiding hiervan besluiten dat u niet langer op rekening mag rijden.

28 **Betalingsbewijs**

U kunt de chauffeur vragen om een betalingsbewijs. Hij moet dit bewijs gratis aan u verstrekken. Het kan een geprinte bon zijn of een voorgedrukt formulier dat verder met de hand wordt ingevuld.

29 **Verkeerd tarief**

De vervoerder krijgt van de regiecentrale te horen welk bedrag u moet betalen in het voertuig of dat u op rekening rijdt. De chauffeur mag daar niets aan veranderen. Als het bedrag volgens u niet klopt, willen wij u toch vragen om op dat moment het gevraagde bedrag wel te betalen. Dat geldt ook als u moet betalen in het voertuig terwijl de rit volgens u op automatische incasso zou moeten staan. Vraagt u dan wel om een Betalingsbewijs (zie 96) en dien binnen drie weken hierover een klacht in. Mocht de medewerker van de klachtenlijn daarom vragen, dan stuurt u het bonnetje op naar het beheerbureau (Klacht melden, zie 96). Maak voor de zekerheid een kopie voor uzelf.

Een rit boeken

30 **Een rit boeken**

U kunt een rit met Versis op de volgende manieren boeken: u belt met de regiecentrale op 088-655 77 50 (lokaal tarief) of u vult een boekingsformulier in op de website www.versis.nl. Dit laatste noemen we een internetboeking. U kunt uw rit **niet** boeken per e-mail.

Bij het boeken van ritten voor Versis gelden de volgende regels:

- Een rit kan alleen worden aangevraagd door de reiziger zelf of door de begeleiding van de reiziger. Een rit kan niet worden aangemeld door een vervoerder.
- U bestelt de rit tijdig. Er gelden verschillende vooraanmeldtijden (zie 34).

31 **Belkosten**

Om een rit te boeken, belt u met de regiecentrale op 088-655 77 50. Belt u vanaf een vaste telefoon in Nederland, dan betaalt u voor dit nummer maximaal het lokale telefoontarief. Als u met een mobiele telefoon belt, betaalt u daarnaast de kosten die horen bij uw mobiele abonnement. Deze kunt u opvragen bij uw provider.

32 **Wachttijd regiecentrale**

Gemiddeld staat de telefonist u binnen 30 seconden te woord.

33 **Bellen vanuit buitenland**

Als u de regiecentrale wilt bellen vanuit het buitenland, kunt u bellen naar telefoonnummer 00 31 88 655 77 50. U betaalt dan het internationale tarief voor bellen naar een Nederlands nummer.

34 **Vooraanmeldtijden**

Hoe langer u van tevoren belt, hoe beter de regiecentrale ervoor kan zorgen dat u op de gewenste tijd wordt vervoerd. Dit lukt niet altijd, bijvoorbeeld als het erg druk is.

In de tabel op de volgende bladzijde leest u hoe lang van tevoren u een bepaalde rit *ten minste* moet boeken:

Soort rit	Hoe lang van tevoren boeken
Reguliere rit op basis van een gewenste vertrektijd , telefonisch of via internet geboekt. Incl. ritten van en naar puntbestemming door Wmo-reizigers.	1 uur voor vertrek
Rit op aankomsttijd , waaronder t.b.v. een OV-aansluiting of bijvoorbeeld naar een afspraak bij een arts.	2 uur vóór de aankomsttijd
Rit van 30 km of meer	4 uur voor vertrek
Rit tussen 6:00 en 8:00 uur	Vóór 22:00 uur 's avonds op de dag ervoor
Prioriteitsrit naar een begrafenis of huwelijksceremonie	24 uur
Rit voor een groep van 11 of meer reizigers	24 uur

Ondanks bovenstaande kunt u het beste altijd **zo lang mogelijk van tevoren** uw rit boeken. U vergroot daarmee de kans dat de voertuigen op tijd kunnen rijden.

Op zeer drukke momenten zoals tijdens kerstmis, maar ook op andere momenten bij onverwachte drukte zal de regiecentrale het u vertellen als het echt niet meer lukt om u op het tijdstip te vervoeren dat u wenst. De regiecentrale kan u dan vragen om een ander tijdstip te kiezen, zo dicht mogelijk bij uw wens. Dit tijdstip kan dan afwijken van de hierboven genoemde vooraanmeldtijden en kan eerder of later liggen. Door het voorstel van de regiecentrale te volgen worden teleurstellingen zo veel mogelijk voorkomen. U mag zelf bepalen of u hiervan gebruikmaakt.

Zie ook informatie over de verschillende soorten ritten, verderop in dit hoofdstuk.

35 Korte vooraanmeldtijd

Vertrekt u van Ziekenhuis Rivierenland (Tiel) of van Barbara Polikliniek (Culemborg), dan kunt u een verzoek doen om binnen 30 minuten te worden vervoerd. Er komt dan een voertuig zodra dit mogelijk is. Deze service is bedoeld voor reizigers die niet goed van tevoren kunnen inschatten wanneer hun bezoek aan het ziekenhuis afgelopen is.

De regiecentrale vertelt u wanneer u het voertuig kunt verwachten.

36 Gegevens ritbestelling

U moet bij het boeken van een rit met Versis de volgende gegevens aan de telefonist verstrekken:

- Het pasnummer, als u een vervoerspas van Versis heeft. Reizen er meerdere reizigers met pas mee, dan ook hun pasnummers vermelden (voor Groepsrit, zie 47).
- De achternaam, als u geen vervoerspas van Versis heeft.
- De gewenste datum en dag van de rit.
- Het gewenste ophaaltijdstip, of de gewenste aankomsttijd.
- Het ophaal- en bestemmingsadres. U moet de straat en het huisnummer of de postcode van het huisnummer doorgeven. Voor sommige algemene bestemmingen is het ook voldoende om de naam van een locatie door te geven. Denk bijvoorbeeld aan een station, halteplaats, ziekenhuis, winkelcentrum, schouwburg, etc. Dit noemen we synoniemen. Het is uw verantwoordelijkheid om de juiste adresgegevens voorafgaand aan het boeken van de rit bij de hand te hebben. Niet van elke locatie is een synoniem beschikbaar.
- Het aantal personen (zoals begeleiders of gezinsleden) dat meereist. U moet hierbij ook aangeven of er kinderen, huisdieren of hulphonden meereizen.

- g Mee te nemen hulpmiddelen (rolstoel/scootmobiel/rollator) en/of omvangrijke bagage.
- h Het telefoonnummer voor de Belservices (zie 49).
- i Dezelfde gegevens voor een eventuele retourrit.

37 Bevestiging ritboeking

Als u een rit bestelt, moet de telefonist altijd de ritgegevens herhalen. Het is uw verantwoordelijkheid om hier goed naar te luisteren en te controleren of de gegevens die de telefonist doorgeeft correct zijn.

De telefonist moet minimaal herhalen:

- a Datum en vertrek- of aankomsttijdstip van de rit.
- b Vertrek- en aankomstadres van de rit.
- c De kosten (reizigersbijdrage) van de rit.

Op uw verzoek en als dit van toepassing is, kan de telefonist doorgeven wat uw resterende jaarbudget is (zie ook 91).

38 Internetboeking

U kunt ook ritten boeken via een formulier op de website van Versis: www.versis.nl. Bij de heenrit kunt u op het formulier meteen de retourrit boeken. Vult u het formulier volledig in. Nadat u op “verzenden” heeft geklikt, ontvangt u op het scherm een bevestiging van uw boeking.

39 Soort ritaanvraag

U kunt verschillende soorten ritten aanvragen:

- a Gewenste vertrektijd (standaardrit) (zie 40).
- b Gewenste aankomsttijd (aankomstijddrit) (zie 41).
- c Prioriteitsrit (zie 42).
- d OV-aansluiting (zie 43).
- e Vaste rit (zie 46).
- f Groepsrit (zie 47).

40 Gewenste vertrektijd (standaardrit)

Bij een standaardrit kunt u een rit bestellen met een gewenste vertrektijd. Dit tijdstip bepaalt u zelf. U wordt dan opgehaald binnen het tijdsvenster van 15 minuten voor tot 15 minuten na het gewenste vertrektijdstip. Daarnaast dient u er rekening mee te houden dat het voertuig nog mag omrijden. Voor meer informatie over margetijden rondom ophalen, zie paragraaf 49, over margetijden rondom afzetten zie 50 en over toegestane reistijd (omrijden) zie 51.

41 Gewenste aankomsttijd (aankomstijddrit)

Bij de ritboeking kunt u een gewenst aankomsttijdstip bespreken met de regiecentrale. Deze geeft u dan een tijdspanne rondom een vertrektijd waarbinnen u zal worden opgehaald. De regiecentrale bepaalt deze tijdspanne en houdt daarbij rekening met de geldende spelregels voor omrijden en margetijden. De centrale houdt ook rekening met filetijden en piekmomenten. Het doel is om u af te zetten op de plaats van bestemming op een moment dat ligt tussen 30 minuten voor de gewenste aankomsttijd en de gewenste aankomsttijd zelf (niet later).

42 Prioriteitsrit

Een prioriteitsrit is een rit naar de locatie van een uitvaart of huwelijksceremonie. U wilt er dan zeker van zijn dat u niet te laat komt. Als u zo'n rit aanvraagt bij de regiecentrale, dan moet u melden dat het om een prioriteitsrit gaat. De telefonist van de regiecentrale stelt dan een ophaalvenster voor rondom een vertrektijdstip. Daarbij past hij de geldende spelregels met betrekking tot omrijden en margetijden toe en houdt hij rekening met filetijden en piekmomenten. De chauffeur zet u af op de plaats van bestemming tussen 20 minuten voor de gewenste aankomsttijd en de gewenste aankomsttijd zelf (niet later).

43 **OV-aansluiting**

Als u uw rit wilt laten aansluiten op een reis met openbaar vervoer met een dienstregeling, dan gelden met betrekking tot het ophalen en afzetten dezelfde spelregels als voor een prioriteitsrit. Mocht u onverhoopt de aansluiting missen, dan brengt de chauffeur u kosteloos naar het eerstvolgende OV-knooppunt. Bent u maximaal 15 kilometer verwijderd van de eindbestemming, dan brengt de chauffeur u hier kosteloos naartoe.

44 **OV-reisadvies**

Bent u OV-reiziger, dan ontvangt u bij het boeken van een rit soms een OV-reisadvies. Dit houdt het volgende in. Soms komt het voor dat u uw eindbestemming ook goed kunt bereiken met het open vervoer. Als dit zo is, dan zal de telefonist van de regiecentrale u een OV-reisadvies geven. U kunt dan beslissen of u voor het OV kiest of toch met Versis reist. In dit laatste geval betaalt u een hoger tarief (zie 16).

De telefonist vertelt bij een OV-reisadvies:

- van welke verbindingen u gebruik kunt maken;
- welke overstappen er zijn;
- wat de reistijd is;
- wat de reiskosten van het OV zijn, en wat de kosten van de rit met Versis zijn;
- de verwachte vertrek- en aankomsttijd.

45 **Margetijden rondom ophalen**

Het voertuig haalt u op tussen een kwartier voor en een kwartier na het afgesproken tijdstip. Het kan een keer gebeuren dat het voertuig er eerder is dan een kwartier voor het afgesproken tijdstip. Dit mag maximaal 20 minuten vroeger zijn dan de normale marge, dus maximaal 35 minuten voor het gevraagde tijdstip. U mag dan al instappen maar dat hoeft niet. Stapt u in, dan gaat u akkoord met de vervroegde ophaaltijd. De vervoerder en de regiecentrale moeten dit registreren. Als u nog niet mee wilt, dan wacht het voertuig op u en stapt u een kwartier voor het afgesproken tijdstip in. Het kan ook zijn dat het voertuig weggrijdt en dat er later een ander voertuig komt om u op te halen. Bij een opgegeven aankomsttijd vertelt de telefonist u wanneer u het voertuig kunt verwachten.

46 **Vaste rit**

Het is mogelijk om regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) voor langere tijd vast te leggen. Dat heet een vaste rit. U kunt alleen een vaste rit boeken als u een telefoonnummer opgeeft.

U kunt vaste ritten in één keer voor maximaal 12 maanden vooruit aanmelden. Dit geldt niet voor OV-ritten, die kunnen minder lang vooruit aangemeld worden. Dit komt omdat de informatie van vervoersbedrijven, die nodig is voor het verplichte OV-reisadvies (zie 44), niet zo lang van tevoren beschikbaar is.

Let op: Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak niet nodig zijn verwijderd de regiecentrale alle vaste ritten die normaal op een werkdag in de week vallen, als die dag een officiële nationale feestdag is. Het betreft de volgende feestdagen: 1e en 2e kerstdag, 1e en 2e pinksterdag, 1e en 2e paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag, 5 mei en nieuwjaarsdag.

Als uw vaste rit op zo'n feestdag toch door moet gaan, moet u dit apart doorgeven aan de regiecentrale!

Als u een vaste rit aanmeldt, dan wijst de telefonist u op deze spelregel.

47 **Groepsrit**

Als u met een groep wilt reizen, dan kunt u een groepsrit boeken. Dit kan ook wanneer een groep bestaat uit een combinatie van Wmo-reizigers en OV-reizigers (zie 05). U moet de ritten gelijktijdig boeken. De regiecentrale beslist of u de reis samen kunt maken. U moet er rekening mee houden dat de groep mogelijk alsnog verdeeld wordt over meerdere voertuigen.

Het is ook mogelijk om ritten aan te vragen voor groepen van 11 of meer personen. Deze ritten moet u minimaal 24 uur van tevoren bestellen.

48 Wijzigen en annuleren van een rit

Soms komt het voor dat u een rit heeft geboekt, maar dat die niet door hoeft te gaan. Bijvoorbeeld omdat u met iemand kunt meerijden of heeft besloten de rit toch niet te maken. Dit moet u altijd doorgeven aan de regiecentrale. Het liefst meteen zodra u het weet. Hetzelfde geldt voor wijzigingen van tijdstip of adres. Ook veranderingen in het aantal personen of als u meer bagage (zie 72) wilt meenemen moet u doorgeven. U kunt alleen een rit annuleren of wijzigen bij de regiecentrale en dus niet bij de chauffeur. De vervoerder mag een rit niet annuleren.

Rondom aankomst en vertrek van het voertuig

49 Belservices

Om u als reiziger van Versis extra van dienst te kunnen zijn, vragen wij u om uw telefoonnummer beschikbaar te stellen. De telefonist vraagt om uw telefoonnummer en controleert het als dat al geregistreerd is. De telefonist vraagt of u gebruik wilt maken van de belservice. Dit zijn onze belservices:

a. Terugbelservice

De vervoerder belt u uiterlijk 5 minuten voordat het voertuig bij u voorrijdt. U kunt zich dan alvast gereedmaken voor vertrek.

b. Vertragingsbelservice

Als u uw telefoonnummer bij de ritgegevens heeft opgegeven, dan zal de regiecentrale u bellen als het voertuig later dan de uiterste ophaaltijd dreigt aan te komen. U krijgt dan een medewerker van de regiecentrale aan de lijn en die meldt, afgerond op 5 minuten, hoe laat het voertuig voor komt rijden.

c. Loosmeldbelservice

Als de chauffeur u niet treft en uw telefoonnummer bij de ritbestelling bekend is, dan moet de chauffeur of telefonist minimaal één maal persoonlijk telefonisch contact met u zoeken. Mogelijk kan daardoor de loosmelding alsnog voorkomen worden (zie ook 56).

d. Verzoek ander tijdstip

De regiecentrale kan u bellen om te vragen of u op een ander tijdstip kunt reizen, bijvoorbeeld vanwege drukte. U bepaalt zelf of u hier gebruik van maakt.

50 Margetijden rondom afzetten

Bij een boeking met een gewenste aankomsttijd kan het zijn dat u maximaal 30 minuten eerder op de plek van bestemming bent, maar niet later dan de gewenste aankomsttijd. Bij een prioriteitsrit bent u maximaal 20 minuten voor de gewenste aankomsttijd op uw bestemming. De regiecentrale geeft bij de boeking van de rit aan wanneer u het voertuig op zijn vroegst kunt verwachten. Bij een rit met gevraagde vertrektijd geldt een toegestane reistijd (omrijden) (zie 51). Zie ook: Gewenste aankomsttijd (aankomsttijdrit) (41) en Prioriteitsrit (42).

51 Toegestane reistijd (omrijden)

Bij Versis wordt uw rit zoveel mogelijk gecombineerd met de rit van een andere reizigers. Het kan dus voorkomen dat u bij dezelfde reis de ene week alleen in het voertuig zit en de week erop met één of meer medepassagiers. U krijgt bij Versis geen volledig voertuig aangeboden, maar huurt als het ware een plaats in het voertuig. De vervoerder moet in elk geval rekening houden met de geldende spelregels rondom het ophalen of afzetten en met de toegestane reistijd.

Omdat de ritten van reizigers gecombineerd worden, kan uw directe reistijd langer zijn dan de werkelijke reistijd. De directe reistijd is de tijd die het voertuig erover zou doen als u rechtstreeks naar de bestemming zou reizen op het betreffende tijdstip. De regiecentrale berekent de directe reistijd. Voor alle tijdvakken op een dag is een vast percentage toeslag (tijd) bepaald in verband met drukte op de weg. In de spitsstijden bijvoorbeeld is de directe reistijd langer dan buiten de spits.

Om de ritten van andere reizigers te kunnen combineren, geldt dat een rit van 8 km een kwartier langer mag duren dan de directe reistijd op dat tijdstip. Ritten van meer dan 8 km mogen een half uur langer duren.

52 Gereed voor vertrek

Als u een rit bestelt met een gewenste vertrektijd, dan dient u 15 minuten voor de gewenste tijd gereed te staan. Maakt u gebruik van de terugbelservice, dan dient u uiterlijk 5 minuten na het telefoontje van de terugbelservice gereed te staan.

53 Aanbellen en wachten

De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres door aan te bellen of door zich bij de receptie te melden. De chauffeur moet daarna minimaal twee minuten op u wachten als u gebruik heeft gemaakt van de terugbelservice. Als de terugbelservice niet is geactiveerd, moet de chauffeur minimaal vier minuten wachten nadat hij zich heeft gemeld.

54 Hulp door chauffeur

De chauffeur begeleidt u van de deur naar het voertuig en omgekeerd. Hij verleent u hulp bij het in- en uitstappen. De chauffeur belt aan bij uw bestemmingsadres als u hiertoe zelf niet in staat bent. Als u dit vraagt, is de chauffeur bereid om te helpen met bagage. Als het voertuig niet tot bij de voordeur kan komen, dan begeleidt de chauffeur u naar de voordeur als u dat wenst. Als een adres in een gebied ligt dat niet toegankelijk is voor voertuigen, zoals een voetgangerszone, dan wordt de rit geboekt naar een afgesproken punt aan de rand van dat gebied. Er vindt dan geen begeleiding plaats naar de uiteindelijke bestemming. Zie ook Afspreekpunt (55).

55 Afspreekpunt

Soms is een adres niet bereikbaar voor het voertuig. Het kan ook voorkomen dat de bestemming een gebouw of gebied is zonder duidelijk adres of met meerdere ingangen. In deze gevallen brengt of haalt het voertuig u op bij een afspreekpunt. Dit is een adres in de buurt dat wel bereikbaar is. Afspreekpunten kunnen bijvoorbeeld voorkomen bij een winkelcentrum, stations en ziekenhuizen, instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten. Bij festiviteiten wordt soms een tijdelijk afspreekpunt vastgelegd. Als dat zo is, dan informeert de regiecentrale u hierover. Zie ook Hulp door chauffeur (54).

Of u al dan niet moet in- of uitstappen bij een afspreekpunt, vertelt de telefonist u als u een rit boekt.

56 Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)

Als de chauffeur u niet kan vinden, belt hij óf de regiecentrale óf u op (als het telefoonnummer bekend is). Het is dus belangrijk dat u een telefoonnummer opgeeft. Als de chauffeur u niet kan bereiken of u ondanks contact toch niet treft, meldt de chauffeur de rit "loos".

De chauffeur laat een standaardbericht achter waarin staat dat hij geweest is, maar u niet heeft aangetroffen. De chauffeur vult daarop het tijdstip in waarop hij is aangekomen.

Als u zich vervolgens meldt bij de regiecentrale om aan te geven dat u nog niet bent opgehaald, dan zorgt de regiecentrale ervoor dat er zo spoedig mogelijk een nieuw voertuig komt. De telefonist moet daarbij minimaal het ophaaladres en het telefoonnummer controleren en zonodig aanpassen. Zie ook Belservices (49).

Wanneer u herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt, dan neemt de regiecentrale contact met u op.

Wanneer dit daarna nog steeds gebeurt, meldt de regiecentrale dit bij het beheerbureau en krijgt u van het beheerbureau een waarschuwingsbrief. Bij herhaling worden de kosten doorberekend en/of kan een (tijdelijk) Reisverbod (zie 67) met Versis opgelegd worden.

57 Voertuig is er (nog) niet

Als het voertuig er niet is op de afgesproken tijd (een kwartier na de afgesproken tijd), belt u de regiecentrale. U kunt ook inloggen op de website van Versis voor actuele informatie over uw rit. Als u naar de regiecentrale belt, kijkt de medewerker waar het voertuig is. Als er sprake is van een misverstand, dan stuurt de regiecentrale zo spoedig mogelijk een voertuig. Wanneer u op eigen initiatief een commerciële taxi bestelt, kunt u de kosten daarvan achteraf niet declareren.

58 Verkeerd voertuig

Het kan gebeuren dat u niet kunt reizen met het voertuig dat komt voorrijden. Bijvoorbeeld: u reist in een rolstoel en er komt een personenauto. U meldt dit aan de chauffeur, die contact opneemt met de regiecentrale.

Als er een verkeerd voertuig komt omdat de juiste informatie niet aan uw pas is gekoppeld, dan:

- meldt de regiecentrale de foutieve indicatiestelling aan het beheerbureau; en
- moet u zelf contact opnemen met uw gemeente zodat de indicatie op uw pas kan worden aangepast.

Als de regiecentrale niet het juiste voertuig heeft gestuurd, dan zorgt de regiecentrale ervoor dat er zo snel mogelijk een passend voertuig voor komt rijden. De regiecentrale controleert ook of het juiste voertuig voor nog geboekte (retour)ritten wordt gepland. Zie ook Extra rechten (73).

59 Niemand aanwezig

Mocht er op het adres van bestemming niemand aanwezig zijn om u te ontvangen, dan moet u toch uitstappen en zelf een oplossing zoeken. Bijvoorbeeld een nieuwe rit boeken of contact zoeken met degene met wie de afspraak was gepland. U mag niet verwachten dat de chauffeur een oplossing bedenkt en ook niet dat u direct met hetzelfde voertuig mee terug mag. U kunt altijd de regiecentrale bellen en vragen of u zo spoedig mogelijk een nieuwe rit kunt krijgen. De regiecentrale vertelt u wanneer dit mogelijk is.

Bovenstaande vereist dat mensen die daar niet toe in staat zijn, dienen te reizen met de indicatie verplichte/ medische begeleiding (zie 07). Deze indicatie kunt u aanvragen bij het Wmo-loket van uw gemeente.

60 Korte boodschap

Het is niet toegestaan om de chauffeur te vragen even op u te wachten en daarna de reis voort te zetten omdat u een korte boodschap wilt doen. Denk bijvoorbeeld aan geld pinnen of een recept ophalen. Ook geldt dat het voertuig alleen personen ophaalt op adressen die bij de boeking zijn doorgegeven. Reist u samen dan noemen we dit een Groepsrit (zie 47) en geef uw wensen ten aanzien van ophaaladressen door bij de boeking.

Uitvoering van de rit

61 Gedrag reiziger

Van u als reiziger verwachten wij dat u zich in het voertuig netjes en respectvol gedraagt naar de chauffeur en medepassagiers. U zorgt ervoor dat u de orde, rust, veiligheid en bedrijfsgang niet verstoort.

Als verstoring beschouwen wij ondermeer:

- het hinderen van de chauffeur of medepassagiers;
- uzelf of anderen in een onveilige situatie brengen;
- weigeren een pas te tonen of te betalen;
- onzedelijke handelingen verrichten;
- beledigende of discriminerende taal gebruiken.

U dient aanwijzingen van de chauffeur op te volgen. In het voertuig mag u niet roken, drinken of eten. Wanneer u zich hier niet aan houdt, mag de chauffeur weigeren om u (verder) mee te nemen.

Ook verwachten wij van u dat u zich netjes en respectvol gedraagt als u een rit reserveert bij de regiecentrale en/of als u contact opneemt met een medewerker van de klachtenlijn.

Medewerkers betrokken bij Versis en medepassagiers kunnen een klacht over uw gedrag melden bij het beheerbureau. Dit zou kunnen leiden tot een reisverbod (zie 67) met Versis.

62 Weigeren vervoer door chauffeur

De chauffeur heeft het recht om u niet te vervoeren als daar een goede aanleiding voor is. Veiligheid gaat voor alles en de uiteindelijke beslissing ligt dan ook bij de chauffeur op het moment zelf.

Enkele redenen die ertoe kunnen leiden dat u niet wordt vervoerd:

- De rolstoel of scootmobiel is niet veilig vast te zetten of te vervoeren.
- De scootmobielrijder wil niet lopend het voertuig in.
- Teveel bagage of de bagage is niet aangemeld bij de ritbestelling.
- Bedreiging van de chauffeur en/of andere passagiers.
- Overlast door dronkenschap.
- Niet willen dragen van de veiligheidsgordel.
- Een huisdier bij zich hebben dat niet in een tas of kooi zit.
- Hygiëne
- Betalingsproblemen (zie 25).

Bent u van mening dat de chauffeur u onterecht weigert, dan kunt u daarover een klacht indienen (zie 96).

63 Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig is verplicht een veiligheidsgordel te gebruiken. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel heeft vastgemaakt. Op verzoek helpt de chauffeur u bij het vastmaken. Ook als u zittend in de rolstoel wordt vervoerd, draagt u de veiligheidsgordel. In de voertuigen is geen verlengstuk voor de veiligheidsgordel beschikbaar. Mocht u een verlengstuk nodig hebben, dan kunt u contact opnemen het beheerbureau, zodat wij naar een passende oplossing kunnen zoeken.

Wanneer u de gordel niet kunt dragen om medische redenen, dient u daarvoor een ontheffing bij u te dragen en deze aan de chauffeur te tonen. Een dergelijke ontheffing kunt u aanvragen bij het CBR, Divisie Rijgeschiktheid (0900-0210, 10 ct. per minuut). Bij het toegestuurd formulier zit een medische vragenlijst. De arts of huisarts moet de ingevulde lijst ondertekenen. U stuurt het formulier en de lijst terug naar het CBR. Aan het aanvragen van een ontheffing zijn voor u kosten verbonden. Zie www.cbr.nl, ook voor een brochure over de ontheffing.

Snijdt de veiligheidsgordel in uw hals? Een aparte gordelgeleider is misschien een oplossing. De gordelgeleider (gordelclip) zorgt ervoor dat het diagonale deel van de autogordel niet over uw hals loopt. Als u deze wilt gebruiken, moet u deze zelf aanschaffen en meenemen als u reist. U mag geen gordelgeleider gebruiken die het heupdeel met het diagonale deel verbindt.

Een aparte gordelgeleider mag alleen gebruikt worden door:

- kinderen kleiner dan 1,50 meter die te zwaar zijn voor een zittingverhoger (36 kilo of zwaarder);
- volwassenen die kleiner zijn dan 1,50 meter.

64 Vastzetten rolstoel

De chauffeur beoordeelt of uw rolstoel veilig kan worden vervoerd. De chauffeur zorgt ervoor dat u en de rolstoel of ander hulpmiddel goed worden vastgezet. In voorkomende gevallen zorgt de chauffeur voor het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel. Hij zorgt er ook voor dat rolstoelvastzetmateriaal goed opgeborgen wordt zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

65 Inrijden scootmobiel

In alle gevallen draagt de chauffeur zorg voor de verplaatsing van de scootmobiel het voertuig in. De reiziger stapt lopend in en neemt plaats op een reguliere zitplaats.

66 Overstap naar zitplaats

Reist u met een scootmobiel of opvouwbaar rolstoel, dan mag u niet in of op dit hulpmiddel vervoerd worden. U moet tijdens de rit op een reguliere zitplaats plaatsnemen. Ook voor overige rolstoelgebruikers geldt dat als zij de overstap kunnen maken naar een reguliere zitplaats, dit in verband met de veiligheid altijd de voorkeur heeft. U mag het voertuig niet lopend via de lift betreden.

67 Reisverbod

In bepaalde gevallen kan aan u als reiziger een reisverbod met Versis worden opgelegd. Wanneer het beheerbureau een klacht over uw gedrag ontvangt, dan wordt dit onderzocht en wordt ook om een nadere toelichting gevraagd bij de regiecentrale en de vervoerder. Het beheerbureau neemt contact met u op om uw kant van het verhaal te horen. Wanneer het beheerbureau de klacht over u terecht vindt na dit onderzoek, kan het beheerbureau u een sanctie opleggen. Afhankelijk van de aard van de misdrijving kan dit een officiële waarschuwing zijn, een vergoeding van de kosten of een tijdelijk of permanent reisverbod. Een tijdelijk reisverbod geldt voor drie tot zes maanden. Bent u een Wmo-reiziger, dan meldt het beheerbureau uw reisverbod altijd aan de betreffende gemeente.

U kan ook een reisverbod met Versis krijgen als u veel loosmeldingen blijft veroorzaken of als u een besmettelijke ziekte heeft. Voor bijvoorbeeld de “ziekenhuisbacterie” MRSA is besloten dat reizigers die hiermee besmet zijn niet mogen reizen met Versis. Wij rekenen erop dat reizigers die besmet zijn met MRSA zelf de verantwoordelijkheid nemen om niet te reizen. Om uw vervoerspas tijdelijk te laten blokkeren, dient u zich te melden bij de regiecentrale (zie 04).

Versis vervoert ook geen reizigers van en naar wooninstellingen waar besmettelijke virussen zijn aangetroffen. Dit is in het belang van alle andere reizigers. Een voorbeeld hiervan is het zeer besmettelijke NORO-virus. Wij vragen instellingen die door besmetting zijn getroffen, dit zelf onmiddellijk bij de regiecentrale te melden (zie 04). In ernstige of langdurige gevallen meldt de regiecentrale de situatie ook bij het beheerbureau.

Hulpmiddelen en bagage

68 Hulpmiddelen

Als u altijd een hulpmiddel nodig heeft, is het verstandig om deze bij uw pasgegevens te laten vastleggen. Bent u Wmo-reiziger, dan doet de gemeente dat voor u en voor OV-reizigers kan de regiecentrale dat doen. Zie ook: de Eisen aan hulpmiddelen (70) voor veilig vervoer.

Wmo-reizigers kunnen de volgende hulpmiddelen meenemen:

- (duw)rolstoel
- elektrische rolstoel
- opvouwbare rolstoel
- rollator
- scootmobiel
- aankoppel-handbike
- opvouwbare loopfiets

OV-reizigers kunnen alleen handbagage meenemen. In voorkomende gevallen kunnen zij ook een opvouwbare rolstoel of rollator meenemen als handbagage op voorwaarde dat zij zelfstandig in het voertuig kunnen plaatsnemen.

De volgende hulpmiddelen mogen in ieder geval **niet** mee met Versis:

- fiets
- driewieler
- vastframe-handbike
- rolstoelmotor (speedy)
- ligbedden (zie 69)
- Segway

Neem contact op met de regiecentrale als u twijfelt of u een hulpmiddel of bagagestuk mag meenemen.

69 Liggend vervoer

Versis biedt zittend vervoer. Als u afhankelijk bent van liggend vervoer, kunt u niet met Versis reizen. Neem contact op met uw gemeente om te bespreken welke alternatieven er voor u zijn.

70 Eisen aan hulpmiddelen

Het maximum formaat van een hulpmiddel dat gegarandeerd mee kan, is: 1,30 meter lang, 85 cm breed, 1,35 meter hoog. Als uw hulpmiddel groter is, moet u de afmetingen en/of bijzonderheden bij uw pas laten noteren door de gemeente. Dit is van belang omdat de regiecentrale en vervoerder dan samen kunnen bekijken of uw hulpmiddel mee kan en in welk voertuig. De regiecentrale kan dan ook rekening houden met het aantal hulpmiddelen en passagiers dat verder nog in het voertuig mee kan.

Het hulpmiddel moet voorzieningen hebben, zodat het veilig vastgezet en vervoerd kan worden, eventueel als bagage (opvouwbare rolstoel, rollator, aankoppelstuk handbike, opvouwbare loopfiets). Wanneer u in het hulpmiddel vervoerd wordt, dient u zelf veilig de driepuntsgordel te kunnen dragen. Kan dat niet, dan kunt u niet reizen met Versis. Zie ook: Veiligheidsgordel (63). Voor richtlijnen hierover verwijzen wij u ook naar de [Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden](#) van Vilans.

71 Veilig vervoer rolstoelen

De vervoerder instrueert chauffeurs die rolstoelgebonden reizigers vervoeren door middel van een cursus. Daarvoor zijn de vervoerders verantwoordelijk. Iedere chauffeur moet deze cursus verplicht volgen. Rolstoelgebruikers kunnen ook kijken op de website www.rechtopenveiligvervoer.nl.

72 Hoeveelheid bagage

U mag bagage meenemen naast eventuele hulpmiddelen. Dit kan gaan om maximaal één koffer, opklapbare kinderwagen, opklapbare rollator, afkoppelbare handbike, etc. Dit moet u dan wel aanmelden bij de ritbestelling. Dat moet ook als u een extra rolstoel wilt meenemen om bijvoorbeeld te sporten. De chauffeur beoordeelt bij bijzondere bagage of deze inderdaad in het voertuig mee kan en veilig vervoerd kan worden. Twijfelt u of uw bagage mee kan/mag? Neem contact op met de regiecentrale.

Bijzonderheden voor Wmo-reizigers

73 Extra rechten

Bent u Wmo-reiziger, dan kan de gemeente u extra rechten geven wat het vervoer(middel) betreft. De gemeente bepaalt welke extra rechten in de eigen gemeente verstrekt mogen worden. Dat kan dus verschillend zijn per gemeente. De extra rechten die bij Versis bestaan zijn:

- Altijd vervoer per personenwagen*
- Altijd vervoer per taxibus*
- Altijd Individueel vervoer (zie 75)
- Altijd voorin zitten
- Gezinsvervoer (zie 09)
- Kamer-tot-kamer vervoer (zie 76)

*De gemeente bepaalt of u wel of niet in het voertuigmodel "Caddy" kan worden vervoerd.

Daarnaast zijn er speciale rechten ten aanzien van begeleiders, beschreven in het hoofdstuk "Wie kan mee" waaronder Verplichte/medische begeleiding (zie 07), Sociale begeleiding (zie 08), Gezinsvervoer (zie 09) of een Hulphond (zie 10).

De regiecentrale houdt bij het inplannen van voertuigen rekening met bovenstaande rechten.

74 Geblokkeerd adres

Een gemeente kan een bestemmingsadres aanmerken als geblokkeerd adres voor Wmo-passen. Dit adres wordt dan op basis van huisnummer en postcode geblokkeerd voor ritbestellingen voor een gedefinieerde pashouder(groep).

75 Individueel vervoer

Bij de indicatie individueel vervoer mag de Wmo-reiziger niet met andere reizigers worden gecombineerd. De reiziger mag zelf op deze rit wel een sociale of verplichte medische begeleider meenemen. Het is niet mogelijk om een OV-reizigers te laten meereizen met een Wmo-reiziger die een indicatie heeft voor individueel vervoer. Een rit met de indicatie individueel vervoer wordt altijd rechtstreeks uitgevoerd zonder omrijden ten behoeve van andere passagiers.

76 Kamer-tot-kamer vervoer

Bij de indicatie kamer-tot-kamer vervoer wordt de Wmo-reiziger opgehaald en teruggebracht in de woning of kamer in plaats van bij de voordeur. Als u dat wenst, helpt de chauffeur u bij het aantrekken van uw jas en het veilig achterlaten van uw woning. U mag de chauffeur niet vragen om te helpen bij andere dingen, zoals bijvoorbeeld bij toiletbezoek, medische hulp, steunkousen aantrekken, etc. De chauffeur begeleidt u van en naar het voertuig.

77 Jaarbudget

Gemeenten kunnen een persoonlijk jaarbudget bepalen. Dit is het maximum aantal kilometers dat u als Wmo-reiziger in een kalenderjaar met Versis mag reizen. De hoogte van het jaarbudget kan per gemeente en per reiziger verschillen. Wanneer u reist, worden de gereden kilometers afgetrokken van uw jaarbudget.

Wanneer er sprake is van Verplichte/medische begeleiding (zie 07), Sociale begeleiding (zie 08) of Gezinsvervoer (zie 09) dan telt een dergelijke rit maar één keer mee voor het jaarbudget van de Wmo-reiziger. Reizen meerdere Wmo-reizigers samen dan wordt van alle Wmo-reizigers het aantal kilometers in mindering gebracht op hun individuele jaarbudget.

Voor OV-reizigers is het jaarbudget in het geheel niet van toepassing.

De regiecentrale informeert u op verschillende manieren en momenten over uw resterende budget (zie 91).

Als het jaarbudget op is, dan kunt u voor de resterende periode van het lopende kalenderjaar niet meer reizen met Versis. Als u vragen heeft over de toekenning of hoogte van het jaarbudget, dan kunt u daarvoor contact opnemen met uw gemeente.

78 Registreren nuttige informatie bij de pas

Als de beperking van u als Wmo-reiziger van belang is voor het goed uitvoeren van de rit, dan kan de gemeente deze informatie registreren bij uw vervoerspas. Bijvoorbeeld dat u slecht ziet, doof bent of een verstandelijke beperking heeft. Een OV-reiziger kan, als hij dit wenst, dit soort informatie zelf via de regiecentrale laten registreren bij de pas of bij de ritaanvraag. De regiecentrale stuurt deze informatie naar de chauffeur.

Kwaliteit

79 Calamiteiten / slecht weer

Vervoer met Versis moet verantwoord plaatsvinden. Als de uitvoering last heeft van een calamiteit of zeer extreme weersomstandigheid, dan overleggen regiecentrale en vervoerder met elkaar. Zij nemen daarna contact op met het beheerbureau. De verantwoordelijke persoon bij het beheerbureau beslist of Versis nog rijdt of op welke wijze de dienstverlening wordt aangepast. De regiecentrale verspreidt deze informatie zo breed mogelijk, onder meer op de website www.versis.nl.

Als er sprake is van calamiteiten of zeer extreme weersomstandigheden en er wordt besloten dat reizigers toch nog vervoerd worden, dan kunnen de gebruikelijke marges en toegestane reistijden niet worden gehandhaafd. De regiecentrale informeert de reizigers dan zo goed mogelijk over de te verwachten ophaal- en reistijden.

Als besloten wordt dat (bepaalde) ritten niet meer worden uitgevoerd, dan belt de regiecentrale de betreffende reizigers om te vertellen dat zij niet meer kunnen worden opgehaald. Dit geldt alleen als er een telefoonnummer van de reiziger beschikbaar is. Als er in dit verband bijzonderheden te melden zijn, kunt u deze vinden op de website van Versis: www.versis.nl.

80 **Kwaliteit en tevredenheid**

Het beheerbureau houdt de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid van de reizigers in de gaten. Hiervoor gebruikt het bureau een aantal verschillende manieren en instrumenten.

De kwaliteit wordt onder andere gemonitord door:

- Data-analyse
- Analyse op de ingediende klachten (zie 96)
- Analyse van ritgegevens
- Praktijkcontroles (zie 81).

Het beheerbureau vraagt zelf ook proactief aan reizigers hoe tevreden ze zijn over de dienstverlening via:

- Reizigerspanel (zie 82).
- Klanttevredenheidsonderzoek (zie 83).

81 **Praktijkcontroles ritten**

Het beheerbureau en de regiecentrale kunnen met eigen medewerkers op straat controles uitvoeren op het moment dat een rit wordt uitgevoerd. Dit noemen we een praktijkcontrole. De medewerker die dit uitvoert, kan zich altijd legitimeren. U kunt hem bij het begin of einde van de rit tegenkomen. Hij controleert bijvoorbeeld of de chauffeur juist handelt en of het voertuig in orde is. Daarnaast mag deze medewerker u ook vragen om uw vervoerspas en legitimatiebewijs te tonen.

82 **Reizigerspanel**

Regio Rivierenland heeft als opdrachtgever van Versis een reizigerspanel ingesteld. De bedoeling van dit panel is om de opdrachtgever te informeren over ervaringen met Versis. 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 regiecentrale aanwezig. Mocht u interesse hebben om deel te nemen in het reizigerspanel, dan kunt u contact opnemen met het beheerbureau van Regio Rivierenland, bereikbaar via de klachtenlijn.

83 **Klanttevredenheidsonderzoek**

Minimaal één keer per jaar stuurt het beheerbureau een schriftelijke enquête naar een deel van de reizigers. Deze enquête is een onderzoek naar uw tevredenheid over algemene systeemkenmerken en de uitvoering van Versis.

84 **Voertuig**

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de voertuigen die worden ingezet en de opdrachtgever controleert hierop. Voor u als reiziger zijn vooral de volgende eisen aan de voertuigen van belang:

- Het voertuig moet comfortabel, goed onderhouden en rookvrij zijn.
- In het voertuig moeten aanwezig zijn: blusapparaat, EHBO-koffer en noodhamer.
- Tussen 1 november en 1 maart moeten alle wielen van winterbanden of all weatherbanden zijn voorzien.
- De voertuigen zijn voorzien van goedwerkende navigatie- en communicatie-apparatuur.
- Indien van toepassing, moet er voldoende ruimte zijn voor rolstoelen en bagage en deze moeten veilig vervoerd kunnen worden.

Bij vervoer met een personenauto mogen twee passagiers vervoerd worden op de achterbank. Als er sprake is van drie gelijkwaardige zitplaatsen, dan mogen er drie personen vervoerd worden op de achterbank.

85 Herkenbaarheid voertuig

De voertuigen zijn herkenbaar aan een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit met logo van Versis, maar het logo kan ook permanent zijn aangebracht op de zijkant van het voertuig. De naam van het vervoerbedrijf mag eventueel ook op het voertuig staan.

86 Toegankelijkheid

Het voertuig moet toegankelijk zijn voor u als reiziger en voldoen aan specifieke vervoerbehoefden en extra rechten. (Rolstoel)bussen hebben een verlaagde instap of een extra trede. In deze voertuigen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht.

87 Eisen chauffeur

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de chauffeurs die worden ingezet en de opdrachtgever en de regiecentrale controleren hierop. Voor u als reiziger zijn vooral de volgende eisen aan de chauffeurs zichtbaar en van belang.

De chauffeur:

- kent de spelregels van Versis;
- is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig;
- is correct en representatief gekleed;
- heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen;
- heeft een certificaat levensreddend handelen en reanimatie;
- heeft kennis van en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen;
- beheerst zit- en tiltechniek voor passagiers met een beperking;
- spreekt goed Nederlands.

88 Dienstverlening chauffeur

In de voorgaande onderwerpen is al aangegeven wat u van de chauffeur mag verwachten.

In het kort verwachten we van de chauffeur dat hij:

- aanbelt bij aankomst op het ophaaladres en op verzoek ook bij het bestemmingsadres;
- de reiziger begeleidt van en naar de voordeur en helpt bij het in- en uitstappen;
- helpt met de bagage;
- controleert of de juiste persoon instapt;
- de reiziger vraagt om de vervoerspas te laten zien;
- erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol wordt gebruikt en niet wordt gegeten;
- zorgt voor orde en rust in het voertuig;
- zorgt dat er geen luide muziek wordt afgespeeld of, op verzoek van een reiziger, helemaal geen muziek;
- zorgt voor veilig en comfortabel vervoer;
- verkeersdrempels rustig en beheerst passeert;
- toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels;
- zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel scootmobiel, rollator en kinderzitjes;
- rolstoelvastzetmateriaal opbergt.

Ten slotte mag de chauffeur de reiziger naar zijn legitimatiebewijs vragen ter controle op het gebruik van de Wmo-vervoerspas. De vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik bij de regiecentrale. De regiecentrale meldt dit bij het beheerbureau.

Informatie en klachten

89 Informatie over mogelijkheden

Voor algemene informatie over reismogelijkheden met Versis kunt u bellen met de regiecentrale. U vindt de meeste informatie ook op de website van Versis of in de brochure. Wanneer u wilt weten of een bepaalde bestemming voor u met Versis bereikbaar is, of wat een bepaalde reis kost, belt u ook naar de regiecentrale (zie 04).

90 Informatie over geboekte ritten

Voor informatie over of wijziging van ritten die u heeft geboekt, kunt u kijken op uw persoonlijke internetpagina (zie 94) of bellen met het de regiecentrale (zie 04).

91 Informatie over resterende Jaarbudget

De regiecentrale houdt bij wat uw actuele persoonlijke jaarbudget (zie 77) is en werkt dit telkens bij als er ritten worden geboekt. De regiecentrale informeert de Wmo-reiziger bij elk gesprek over het resterende jaarbudget, en doet dit ook op verzoek. Als Wmo-reiziger kunt u dit ook zelf nakijken op uw persoonlijke internetpagina (zie 94). Als het jaarbudget bijna op is, ontvangt u een brief van de regiecentrale. De gemeente ontvangt hiervan een digitaal bericht.

92 Verlies of diefstal van de vervoerspas

Verliest u uw vervoerspas of wordt hij gestolen, dan moet u dit melden bij de regiecentrale. Na betaling van de kosten voor een nieuwe pas, ontvangt u een nieuwe pas met een nieuw pasnummer.

93 Gevonden voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, meldt de chauffeur dit bij de regiecentrale. Als u iets bent verloren of vergeten in het voertuig, belt u de regiecentrale (zie 04). De telefonist vraagt u naar uw pasnummer, datum en tijd van de rit en eventueel het herkomst- of bestemmingsadres. Uiteraard noteert hij ook wat u kwijt bent en eventueel bijzondere kenmerken daarvan. Zonodig doet de regiecentrale navraag bij de betreffende chauffeur.

De vervoerder neemt rechtstreeks contact met u op als uw eigendom gevonden is. Samen kunt u dan bespreken hoe het voorwerp weer bij u terechtkomt, eventueel in overleg met de regiecentrale.

94 Persoonlijke internetpagina

Als u een vervoerspas heeft, kunt u op internet uw ritten nakijken. Dat wil zeggen: alle ritten die u al gereden heeft en ook de ritten die u gereserveerd heeft. U kunt hier ook nakijken wat de actuele status is van een rit, bijvoorbeeld om te zien of het voertuig al onderweg is naar u. Alle reizigers met een pas kunnen een inlog krijgen voor dit portaal, zodat zij de gegevens van hun eigen ritten kunnen inzien. U kunt hier ook uw resterende jaarbudget (zie 77) zien en een ritoverzicht (zie 95). Hoe u kunt inloggen, staat vermeld op de website van Versis: www.versis.nl. U kunt voor meer informatie ook bellen met de regiecentrale.

95 Ritoverzicht

Een ritoverzicht met gereisde ritten kan belangrijk zijn voor bijvoorbeeld de jaaropgave belastingen. Als u een vervoerspas heeft, kunt u dit ritoverzicht zelf bekijken en printen vanaf uw persoonlijke internetpagina (zie 94). Bij de regiecentrale kunt u eens per jaar ook een papieren versie van het ritoverzicht bestellen. Deze wordt u per post toegestuurd. De kosten die hiervoor in rekening worden gebracht door de regiecentrale zijn tien euro.

96 Klacht melden

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening van Versis, kunt u uw klacht schriftelijk, telefonisch of via de website melden aan de klachtenlijn van het beheerbureau (zie contactgegevens in). Het is de bedoeling dat alle klachten hier worden ingediend, zodat het beheerbureau altijd kennis neemt van uw klacht. U dient klachten dus niet rechtstreeks in bij de regiecentrale en ook niet bij de vervoerder.

In geval van letsel of schade, kunt u hiervan ook melding doen bij de klachtenlijn. Voor de afhandeling dient u uiteindelijk wel rechtstreeks de vervoerder aansprakelijk te stellen. De klachtenlijn zal u de contactgegevens geven en blijft graag op de hoogte van de afhandeling.

Het is belangrijk dat u de klacht binnen drie weken (21 dagen) na de bestelde en/of verreden rit indient. Daarna is uw klacht niet-ontvankelijk. Het beheerbureau stuurt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging waarin staat welke partij uw klacht zal afhandelen. Dit kan het beheerbureau of de regiecentrale zijn. U krijgt vervolgens binnen tien werkdagen na registratie van uw klacht een reactie.

Mocht u het niet eens zijn met de de klachtafhandeling, dan kunt u binnen drie weken na dagtekening van de afhandelingbrief uw verzoek met motivering schriftelijke indienen bij de Klachtencommissie Versis, Antwoordnummer 370, 4000 VB Tiel. Het beheerbureau voert het secretariaat van de klachtencommissie.

97 Communicatie over Versis

Het beheerbureau en de regiecentrale informeren de reizigers op verschillende manieren over Versis. Er is een website en er zijn brochures. Verder wordt er een nieuwsbrief uitgegeven waarvoor u zich kunt opgeven via de website of de klachtenlijn. Voor meer informatie zie www.versis.nl.

98 Maatregelen voor optimale dienstverlening

Om u in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn, worden telefoongesprekken soms opgenomen en kunnen er camera's zijn in de voertuigen. Inkomende gesprekken bij de regiecentrale worden per rit bewaard totdat de termijn voor het kunnen indienen van een klacht is verstreken.

Informatie en ritboeking

Voor algemene informatie over Versis, het aanvragen van een vervoerspas of voor het boeken van een rit kunt u terecht bij de regiecentrale, telefoon **088-655 77 50**.

De regiecentrale is bereikbaar van maandag tot en met zondag van 06.00 uur 's ochtends tot minimaal 00.00 uur 's nachts. De regiecentrale sluit pas als de laatste reiziger is ingestapt.

Versis

Postbus 137
4000 AC Tiel
www.versis.nl

Ritboeking (Regiecentrale)

T 088-655 77 50 (lokaal tarief)
W www.versis.nl

Informatie (Regiecentrale)

T 088-655 77 50 (lokaal tarief)
E informatie@versis.nl

Klachtenlijn (Beheerbureau Regio Rivierenland)

T 0344-63 85 65 (lokaal tarief)
E klachten-versis@regiorivierenland.nl

