



Versis

Aanvullend regiovervoer

Nieuwsbrief



Een middag mee met
Versis-chauffeur
Henk Verveer



Nieuwe richtlijnen
voor reizen met
een **rolstoel**



Klanttevredenheids-
onderzoek: u geeft ons
dikke **voldoendes!**



Herinnert u zich uw eerste rit met Versis nog?

De kans bestaat dat dit alweer bijna twee jaar geleden is. Op 1 januari 2017 droeg de provincie Gelderland de regie en het beheer van het aanvullende openbaar vervoer en het Wmo-vervoer over naar de gemeenten van Regio Rivierenland. Kort gezegd: Regiotaxi werd Versis. Wij zijn blij dat wij al twee jaar voor u klaar mogen staan. En hopelijk bent u blij met ons.

Omdat wij dat niet aan iedereen persoonlijk kunnen vragen, namen wij een onderzoeksbureau in de arm. De resultaten van dat klanttevredenheidsonderzoek leest u in deze nieuwsbrief. Tipje van de sluier: wij zijn (ook) heel tevreden!

Ook in 2019 hopen wij u weer van dienst te zijn. Wij wensen u fijne feestdagen!



EEN MIDDAG MEE MET VERSIS

Chauffeur Henk Verveer: “Ik ga voor vriendelijkheid én kwaliteit”



Ruim 200.000 kilometer staat er op de teller van de taxibus waarin Versis-chauffeur Henk Verveer op een zonnige vrijdagmiddag zijn dienst rijdt. Die twee ton aan kilometers heeft hij sinds 1 januari 2017 - de start van Versis - afgelegd met honderden reizigers. Als ervaren rot in het vak houdt Henk van zijn werk en het contact met ‘zijn’ reizigers. En van de prachtige omgeving waarin hij zijn werk doet. Volgens het klanttevredenheidsonderzoek dat deze zomer is gehouden onder een flink aantal Versis-reizigers, krijgen de chauffeurs een 8 als rapportcijfer. Dat is net zo hoog als het cijfer voor de algemene dienstverlening. Wij rijden een middag met Henk mee om te kijken waaraan dat ligt.

Inlevingsvermogen

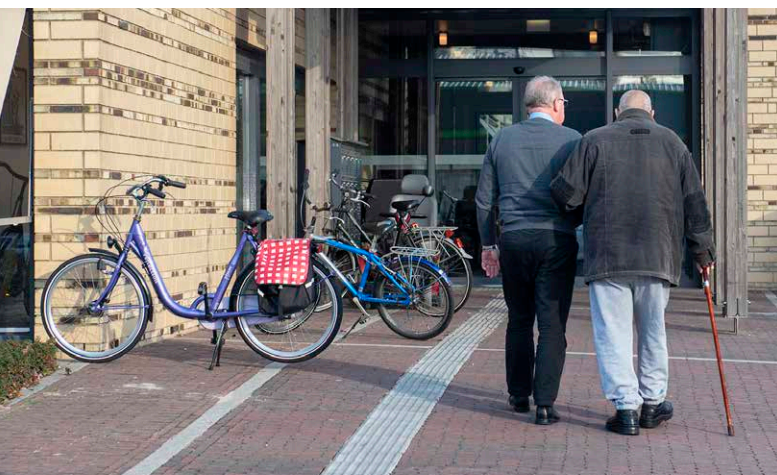
Henk Verveer (57) is sinds vier jaar in dienst bij Hendriks Taxi Services, die samen met de vervoersbedrijven Haars Groep en Schiks & Megens voor Versis het aanvullend regiovervoer uitvoert. Daarvoor werkte hij achttien jaar in de uitvaartbranche, onder andere als chauffeur. Hij is zeer ervaren en heeft mensen zowel heel vrolijk als heel droevig meegemaakt. Henk: “Als iemand een rotdag heeft, kun je als chauffeur soms de eerste persoon zijn die hij of zij ziet. Ik houd daar rekening mee. Andersom geldt dat ook; heeft iemand een goede bui, dan maken we een gezellig praatje. Natuurlijk moet je taxibus goed en veilig zijn, maar inlevingsvermogen vind ik minstens zo belangrijk.”

Ondersteuning en begeleiding

Dat dit niet slechts woorden zijn, blijkt als we de eerste reiziger ophalen. Dit is een heer met de indicatie ‘kamer tot kamervervoer’. Dit betekent dat Henk hem ophaalt in zijn huis en begeleidt totdat hij daar is waar hij zijn moet. De man loopt met een wandelstok en Henk ondersteunt hem. Hij helpt hem de bus in en bevestigt zijn gordel. Aangekomen op de plaats van bestemming helpt hij meneer uit de bus en begeleidt hij hem naar binnen. Alles met veel geduld en vriendelijk praten.

Belletje

De volgende passagiers zijn een echtpaar. Het zijn de heer en mevrouw **Visser**. Henk weet dankzij de nauwkeurige informatie in zijn boordcomputer precies waar zij moeten worden afgezet. Hierop verschijnt ook het volgende ophaaladres. Henk: “Ik zie niet alleen de naam van de reiziger en het adres, maar ook het telefoonnummer. Zo kan ik een paar minuten voordat ik er ben even bellen. Dan kunnen de mensen rustig hun spullen pakken en klaar gaan staan. Volgens de regels kan ik een kwartier eerder dan het geboekte tijdstip komen, maar ook een kwartier later. Als reiziger weet je dit al vooraf. En door te bellen, weet je precies waar je aan toe bent. Ik zou mensen willen adviseren om genoeg tijd in te plannen voor het reizen. Want ergens



De heer **Vissers**:

“Nooit ver lopen”

“Mijn vrouw en ik reizen regelmatig met Versis; naar de stad, naar afspraken en naar onze dochter. Het openbaar vervoer kan ons niet precies dáár brengen waar we zijn moeten. Met Versis worden we opgehaald en gebracht waar we willen. En in de stad heb je verschillende opstappunten, zodat je nooit ver hoeft te lopen. Dat is heel prettig. De chauffeurs zijn aardig en behulpzaam, dat vinden wij ook belangrijk.”



De heer **Berendse**:

“Zonder Versis geen klaverjasavond”

“Hoe ik vanuit Tiel op mijn klaverjasavond in Echteld moet komen zonder Versis? Ik heb geen idee. Ik kom al sinds mijn 17e in het café waar ik nog steeds een kaartje leg en ken bijna iedereen in Echteld. Ik heb er dan ook 61 jaar gewoond. Klaverjassen is een grote hobby van mij en ik ben er heel goed in. Ik zou dit niet willen missen en gelukkig hoeft dat ook niet. Zo reizen bevalt me goed.”



Mevrouw **Van Rinsum-Roo**:

“Achter de geraniums? Ik niet!”

“Ik ben 88 jaar, maar nog lang niet oud. Ik doe nog alles zelf. Ik heb net boodschappen gedaan en de chauffeur helpt me met mijn tassen. Maar ik reis ook met Versis naar verjaardagen, elke twee weken naar de kapper en elke zes weken naar de pedicure. Zo blijf ik zelfstandig. Ik ga niet achter de geraniums zitten. Helaas mag ik niet meer fietsen vanwege het gebrek aan gevoel in mijn vingers, maar met Versis kom ik er wel.”



te vroeg komen en nog een kopje koffie kunnen drinken, is minder erg dan te laat zijn.”

Gemak én plezier

De heer Bertus **Berendse** heeft dat goed begrepen, want hij staat al buiten te wachten. Opgetogen stapt hij de bus in. Hij gaat iets leuks doen: klaverjassen in zijn stamcafé in Echteld. Daar gaat hij zich vermaken met zijn vrienden van vroeger. Henk merkt op dat Versis heel belangrijk is voor het sociale leven: “Als wij er niet waren, kwamen veel mensen de deur niet uit. Dat zie je hier bijvoorbeeld; hier is geen station of bushalte in de buurt. En als je slecht ter been bent, kun je ook niet de fiets of de benenwagen nemen. De gewone taxi is voor veel mensen te prijzig en dus ook geen oplossing. Ik ben blij dat wij niet alleen bijdragen aan het gemak, maar ook aan het plezier van mensen.”

Leuke ontmoetingen

Henk maakte de afgelopen jaren zelf ook leuke dingen mee. Zo was hij getuige van de hereniging van twee vrouwen die vroeger elkaars buurmeisje waren. En toen hij een keer moest wachten op zijn volgende rit, werd hij zomaar getraakteerd op koffie en taart van een jarige passagier. Henk: “Ik rijd op wisselende tijden en door heel de regio, dus dan ontmoet je veel mensen. Ik vind het belangrijk om vriendelijk en netjes te zijn, want wat je geeft, krijg je terug. Ik ben dan ook erg trots op de cijfers die de reizigers ons gaven in het klanttevredenheidsonderzoek. Iedereen bij

Versis doet zijn best om het zo goed mogelijk te doen voor de reizigers en kennelijk ervaren zij dat ook zo.”

Voorzichtig

De bus stopt bij een grote supermarkt. “Goedemiddag, mevrouw **Van Rinsum!**”, begroet Henk de dame die met haar boodschappentas en -kar bij de ingang wacht. Hij helpt haar met instappen en tilt de tas en de kar de bus in. Voorzichtig over de drempels en gezellig kletsend is de rit zo voorbij. Bij het huis aangekomen, tilt Henk de boodschappen tot de voordeur en neemt hartelijk afscheid van de vrolijke tachtiger.

Veiligheid en kwaliteit

Naast klantgerichtheid speelt veiligheid natuurlijk ook een grote rol. Hoe zit dat eigenlijk? Henk: “Elk jaar gaan alle chauffeurs op cursus. Het ene jaar frissen we onze EHBO- en reanimatiekennis op en het andere jaar krijgen we les in algemene, praktische zaken. Denk daarbij aan de nieuwe regels voor rolstoelvervoer. Zo blijven we altijd bij. Ook voldoen we als vervoerder aan alle eisen die gelden voor het TX-keurmerk, het landelijke kwaliteitskeurmerk voor taxivervoer. Dit keurmerk staat voor vakkundige chauffeurs en comfortabel en veilig taxivervoer. Dit garandeert de kwaliteit van Versis.”

Veilig, warm en vrolijk zet Henk ook ons weer af.

Op naar de volgende passagier! 🌈

Tarieven per 1 januari 2019

Vanaf 1 januari 2019 gelden nieuwe tarieven. De BTW stijgt daarnaast van 6% naar 9% en dit wordt ook meegenomen in het tarief dat u betaalt. Uw ritprijs bestaat uit een opstaptarief en een tarief per kilometer.

Tarief voor Wmo-reizigers

Vanaf 1 januari 2019 wordt het tarief van uw rit met Versis gebaseerd op de tarieven van de lijnbus in onze regio.

- Opstaptarief per rit: € 0,96
- Kilometer tarief eerste 25 km: € 0,172
- Kilometer tarief na 25 km: € 1,80

Als u reist van of naar een puntbestemming dan geldt hiervoor géén hoger tarief na 25 kilometer. Het is dan € 0,172, ongeacht de reisafstand.

Tarief voor OV-reizigers

Met ingang van 1 januari 2019 is dit het tarief voor OV-reizigers:

Lijnbus of trein niet beschikbaar*

Opstaptarief	€ 3,15
Kilometer tarief eerste 20 km	€ 0,49
Kilometer tarief na 20 km	€ 1,80

Lijnbus of trein wel beschikbaar*

Opstaptarief	€ 5,88
Kilometer tarief eerste 20 km	€ 0,92
Kilometer tarief na 20 km	€ 1,80

* Is de lijnbus of trein niet beschikbaar, dan betaalt u een lager tarief voor uw rit met Versis. Is er wél een verbinding mogelijk met het reguliere openbaar vervoer, maar wilt u toch met Versis reizen (dit is luxer), dan is de prijs van een rit met Versis hoger.

Hoe wordt het aantal kilometers bepaald?

Wij bepalen het aantal kilometers op basis van de kortste route. Dus mocht de taxi omrijden, dan kost dit u niets extra's. De ritprijs wordt afgerond op € 0,05. Als u boekt, dan wordt de prijs bepaald, aan u medegedeeld en vastgelegd in het systeem. Zo weet u altijd vooraf wat de rit u gaat kosten.

Tip van Versis



Betalen via automatische incasso, dát is pas handig!

Betaalt u al via automatische incasso? Dan weet u hoe prettig dat is. Geen gedoe met contant geld of pinnen bij de chauffeur. U betaalt uw ritten achteraf en hoeft daarvoor niets te doen, want het gaat allemaal automatisch. U vraagt een machtigingsformulier aan bij de regiecentrale: telefoon **088 - 655 77 50**. Stuur dit op en uw ritten worden automatisch elke maand rond dezelfde datum afgeschreven.

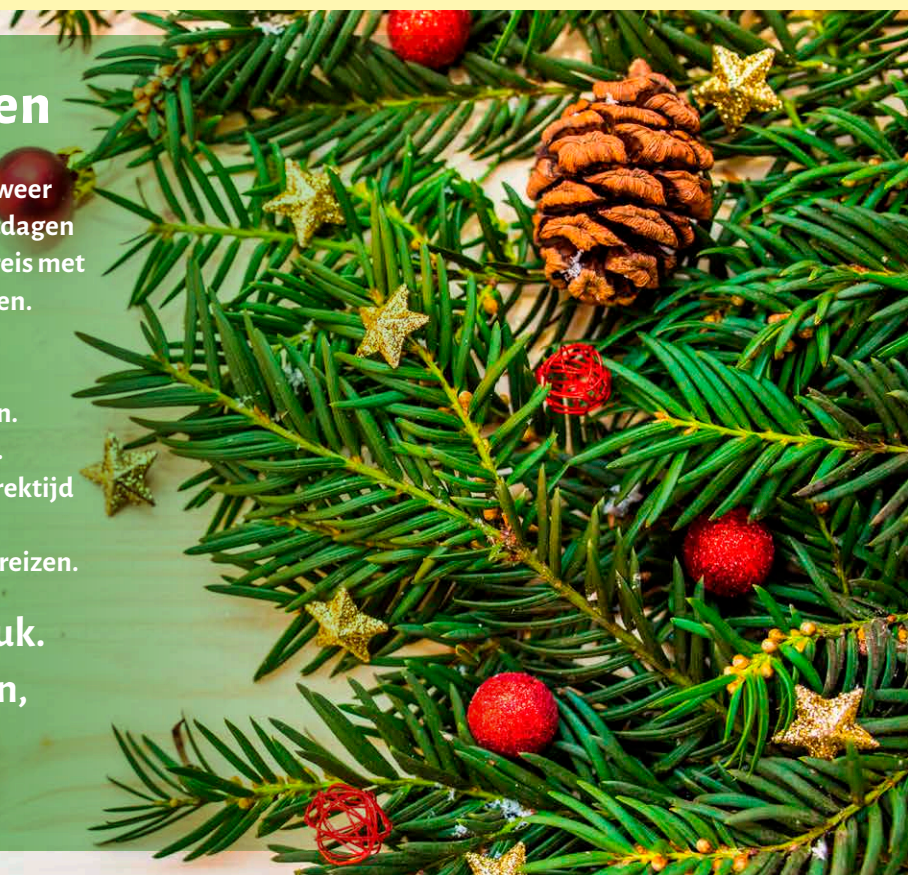
Op www.versis.nl kunt u een overzicht krijgen van de ritten die u heeft gemaakt.

Reizen met de feestdagen

De dagen worden korter en de lampjes schitteren weer in de bomen. Dat betekent maar één ding; de feestdagen staan weer voor de deur! Gaat u die deur uit en op reis met Versis, denkt u er dan aan om uw rit op tijd te boeken.

- 24, 25 of 26 december: u kunt uw rit uiterlijk op maandag 17 december vóór 22.00 uur reserveren. Daarna is reserveren helaas niet meer mogelijk.
- 31 december: u kunt uw rit boeken met een vertrektijd tot uiterlijk 20.00 uur.
- 1 januari: u kunt vanaf 9.00 uur weer met Versis reizen.

Rond de feestdagen is het extra druk. Wilt u niet wachten aan de telefoon, boek uw ritten dan online.



Nieuwe richtlijnen voor reizen met een rolstoel

Reist u met een rolstoel, dan vervoeren wij u het veiligst als u overstapt naar een gewone auto. De rolstoel gaat dan mee als bagage. Kun u deze overstap niet maken, dan moeten wij u veilig kunnen vervoeren in uw rolstoel. De Code VVR geeft taxichauffeurs, taxibedrijven, rolstoelpassagiers en gemeenten hiervoor richtlijnen. Vanaf 1 juli 2019 geldt er een nieuwe regel voor rolstoelvervoer. Kunt u niet plaatsnemen op een vaste zitplaats in een taxi, dan heeft u per 1 juli 2019 een rolstoel nodig die ISO-gecertificeerd is. Alleen dan mogen wij u in uw rolstoel zelf vervoeren.

Kijk op uw rolstoel, is deze ISO-gecertificeerd?

Deze nieuwe landelijke regel is er om ervoor te zorgen dat uw rolstoel veilig genoeg is om mee te reizen. De certificering ISO 7176-19 garandeert dit. Kijk op uw rolstoel of hierop de ISO-sticker en/of het speciale haaksymbool



staat (zie hiernaast). Is dit zo, dan hoeft u niets te doen en kunt u na 1 juli 2019 in uw eigen rolstoel reizen met Versis.

Heeft uw rolstoel geen certificering?

Dan mag u niet in uw rolstoel blijven zitten tijdens de rit, maar moet u plaatsnemen op een vaste zitplaats. Natuurlijk helpt de chauffeur u daarbij als dat nodig is. Uw rolstoel gaat mee als bagage. Kunt u niet plaatsnemen op een gewone zitplaats, dan kunt u vanaf 1 juli helaas niet met uw rolstoel reizen met Versis. Gelukkig heeft u nog een aantal maanden om te zorgen voor een rolstoel die voldoet aan de ISO-norm.

Wat doet de chauffeur?

De chauffeur zet uw rolstoel op de juiste manier vast in de bus. U draagt een driepuntsgordel en de chauffeur kan helpen om deze op de juiste manier om te doen en te sluiten. Ook helpt hij of zij u met uw bagage.



*Nieuwe rolstoel aanschaffen?
Let erop dat die het ISO 7176-19 keurmerk heeft.*

Uitslag klanttevredenheidsonderzoek: dikke voldoende!

Hoe vinden onze reizigers hun ritten met Versis eigenlijk? Dat vroegen wij ons af. Om daar achter te komen, lieten wij het onderzoeksbureau Moventem een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. De onderzoekers hielden een steekproef onder de actieve reizigers van Versis: 572 mensen vulden de vragenlijst in. Dit zijn de uitkomsten.

Waardevolle aanbeveling

Wij zijn blij met deze cijfers, maar ook met de aanbevelingen die wij kregen. Zo vond een derde van de reizigers die ooit een klacht indiende dat de klachtafhandeling beter kan. Niet iedereen weet waar hij of zij met een klacht terecht kan. Wij gaan ons best doen om dit te verbeteren.

De rapportcijfers

Algehele dienstverlening	8,0
Chauffeurs	8,0
Regiecentrale	7,9
Voertuigen	7,9
Website	7,6
Klachtafhandeling	6,4



Klacht of suggestie?

Bel de klachtenlijn van Versis:

telefoon 0344 -63 85 65

Vul het online formulier in op de website:

www.versis.nl/suggesties-of-klachten

De top 8 goed-om-te weten

Even weer wat kennis oppoetsen over reizen met Versis!

1 Uw taxi mag 15 minuten eerder of later komen

Als u een rit boekt, dan plannen wij deze zo handig mogelijk voor of achter die van een andere passagier. Of wij combineren de ritten. De taxi komt tussen een kwartier vóór en een kwartier ná het afgesproken tijdstip. Lukt dit niet, dan zullen wij u dit laten weten als dat mogelijk is.

2 Wij kunnen maar eventjes op u wachten

Iedereen vindt het fijn om op tijd te worden opgehaald. Wachten zorgt voor vertraging. Vervelend! Daarom wacht de chauffeur niet langer dan 4 minuten op u. Heeft u meer tijd nodig? Schakel de terugbelservice in. Dan krijgt u uiterlijk 5 minuten voordat uw taxi komt een telefoontje en kunt u zich gereedmaken voor vertrek. Is de taxi er, dan zal de chauffeur nog eens 2 minuten wachten. Bel met de regiecentrale om de terugbelservice in te schakelen, telefoon 088-655 77 50.

3 Wij gaan ervan uit dat u zelfstandig reist

Is er bij aankomst op uw bestemming niemand aanwezig om u op te vangen? Bent u per ongeluk op een verkeerde locatie uitgestapt? Dan moet u wél zelf een oplossing kunnen vinden. De chauffeur kan u niet hierbij helpen, want andere reizigers moeten worden weggebracht en opgehaald. Heeft u toch begeleiding nodig, dan kunt u toestemming vragen bij het Wmo-loket van uw gemeente om een begeleider mee te nemen.

4 U mag p.p. maximaal 1 stuk handbagage meenemen

Zo is er voldoende ruimte voor iedereen.

5 De taxi mag omrijden om andere passagiers op te halen of weg te brengen

Versis is gedeeld vervoer, dus (soms) heeft u medereizigers. Is de rit maximaal 8 kilometer, dan mag die een kwartier langer duren dan de directe reistijd. Een rit van meer dan 8 kilometer mag een half uur langer duren. Houd hiermee rekening als u ergens op een bepaalde tijd moet zijn.



6 U mag niet op uw scootmobiel blijven zitten tijdens de rit

Om zo veilig mogelijk te reizen, moet u buiten de bus van uw scootmobiel stappen en via de reguliere ingang de bus instappen. De chauffeur kan u hierbij helpen als u dat wilt. U neemt plaats op een normale zitplaats en doet de veiligheidsgordel om. De chauffeur zet uw scootmobiel in de bus. U mag dus niet meegaan op de lift.

7 De chauffeur helpt u met in- en uitstappen

Wel zo prettig! Maar natuurlijk alleen als u dat wilt. Hij of zij kan ook helpen met uw handbagage en u naar uw bestemming begeleiden. Dat kan alleen niet als het adres in een gebied ligt waar geen voertuigen mogen komen, zoals een voetgangerszone.

8 Geef duidelijk de juiste ophaalgegevens door

Soms treffen wij geen passagiers aan op het geboekte vertrekadres. Controleer dus goed welk adres u doorgeeft. Geef ook uw telefoonnummer op bij uw ritboeking. Mocht de chauffeur u onverhoopt niet kunnen vinden, dan kan hij of zij of de regiecentrale u bellen.

Het reizigerspanel zoekt een panellid

Wist u dat Versis een eigen reizigerspanel heeft? Het panel draagt bij aan de ontwikkeling van Versis en vergadert viermaal per jaar. Het reizigerspanel zoekt nog naar vertegenwoordiging vanuit de gemeente Zaltbommel. Komt u uit deze gemeente en laat u graag uw mening horen over reizen met Versis? Heeft u goede ideeën? Meld u zich dan bij voorzitter Carel Romijn.

Na uw aanmelding ontvangt u bericht van hem.

Telefoon 06-145 393 07,
e-mail c.p.romijn@casema.nl



Colofon

Deze nieuwsbrief is een uitgave voor de reizigers van Versis.

Versis
Postbus 137
4000 AC Tiel
www.versis.nl

Redactie
Beheerbureau Versis, Wollöf Communicatie BNO, Tiel
Tekst, ontwerp en fotografie
Wollöf Communicatie BNO, Tiel

Overname van artikelen en foto's/illustraties uitsluitend na toestemming van de redactie.