

BEHEERBUREAU



# *Vervoerreglement Versis vraagafhankelijk vervoer*

Versie 2.0 ingaande 1 januari 2020



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

# Inhoud

|                               |   |    |
|-------------------------------|---|----|
| <b>Leeswijzer</b>             |   | 5  |
| <b>Algemeen</b>               | 01. Vervoerreglement                              | 6  |
|                               | 02. Organisatie Versis                            | 6  |
|                               | 03. Regiecentrale en taxibedrijven                | 6  |
|                               | 04. Contactgegevens                               | 6  |
| <b>Wie kan mee</b>            | 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 en blindengeleidehond) | 7  |
|                               | 11. OV-reizigers met een OV-begeleiderskaart      | 7  |
|                               | 12. Kinderen                                      | 8  |
|                               | 13. Vervoerspas                                   | 8  |
|                               | 14. Niet-toegestane ritten                        | 8  |
| <b>Reisgebied en tarieven</b> | 15. Waar kunt u reizen                            | 8  |
|                               | 16. Tarieven                                      | 9  |
|                               | 17. Valys   | 9  |
|                               | 18. Puntbestemmingen                              | 9  |
|                               | 19. Instap- en uitstaplocatie                     | 10 |
|                               | 20. Gebruik van veerponten                        | 10 |
| <b>Openingstijden</b>         | 21. Wanneer kunt u reizen?                        | 10 |
|                               | 22. Reistijden jaarwisseling                      | 10 |
|                               | 23. Openingstijden regiecentrale                  | 10 |
|                               | 24. Openingstijden klachtenlijn                   | 11 |
| <b>Betalen voor de rit</b>    | 25. Betaalwijze                                   | 11 |
|                               | 26. Automatische incasso ritkosten aanvragen      | 11 |
|                               | 27. Werking automatische incasso                  | 12 |
|                               | 28. Betalingsbewijs                               | 12 |
|                               | 29. Verkeerd tarief                               | 12 |

## Een rit boeken

|   |    |
|---|----|
| 30. Een rit boeken                          | 12 |
| 31. Belkosten                               | 12 |
| 32. Wachtijd regiecentrale                  | 13 |
| 33. Bellen vanuit buitenland                | 13 |
| 34. Vooraanmeldtijden                       | 13 |
| 35. Korte vooraanmeldtijd                   | 13 |
| 36. Gegevens ritbestelling                  | 14 |
| 37. Bevestiging ritboeking                  | 14 |
| 38. Internetboeking                         | 14 |
| 39. Soort ritaanvraag                       | 14 |
| 40. Gewenste vertrektijd (standaardrit)     | 14 |
| 41. Gewenste aankomsttijd (aankomsttijdrit) | 15 |
| 42. Prioriteitsrit                          | 15 |
| 43. OV-aansluiting                          | 15 |
| 44. OV-reisadvies                           | 15 |
| 45. Margetijden rondom ophalen              | 15 |
| 46. Vaste rit                               | 16 |
| 47. Groepsrit                               | 16 |
| 48. Wijzigen en annuleren van een rit       | 16 |

## Rondom aankomst en vertrek van het voertuig

|   |    |
|---|----|
| 49. Belservices   | 17 |
| 50. Margetijden rondom afzetten                             | 17 |
| 51. Toegestane reistijd (omrijden)                          | 17 |
| 52. Gereed voor vertrek                                     | 17 |
| 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                               | 18 |
| 58. Verkeerd voertuig                                       | 19 |
| 59. Niemand aanwezig  | 19 |
| 60. Korte boodschap   | 19 |

## Uitvoering van de rit

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 61. Gedrag reiziger                 | 19 |
| 62. Weigeren vervoer door chauffeur | 20 |
| 63. Veiligheidsgordel               | 20 |
| 64. Vastzetten rolstoel             | 20 |
| 65. Inrijden scootmobiel            | 20 |
| 66. Overstap naar zitplaats         | 21 |
| 67. Reisverbod                      | 21 |

|  |   |    |
|--|---|----|
| <b>Hulpmiddelen en bagage</b>            | 68. Hulpmiddelen                              | 21 |
|  | 69. Liggend vervoer                           | 22 |
|  | 70. Eisen aan hulpmiddelen                    | 22 |
|  | 71. Veilig vervoer rolstoelen                 | 22 |
|  | 72. Hoeveelheid bagage                        | 22 |
| <br>                                     |   |    |
| <b>Bijzonderheden voor Wmo-reizigers</b> | 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 |
| <br>                                     |   |    |
| <b>Kwaliteit</b>                         | 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                          | 25 |
|  | 87. Eisen chauffeur                           | 25 |
|  | 88. Dienstverlening chauffeur                 | 26 |
| <br>                                     |   |    |
| <b>Informatie en klachten</b>            | 89. Informatie over mogelijkheden             | 26 |
|  | 90. Informatie over geboekte ritten           | 26 |
|  | 91. Informatie over resterende Jaarbudget     | 26 |
|  | 92. Verlies of diefstal van de vervoerspas    | 27 |
|  | 93. Gevonden voorwerpen                       | 27 |
|  | 94. Persoonlijke internetpagina               | 27 |
|  | 95. Ritoverzicht                              | 27 |
|  | 96. Klacht melden                             | 27 |
|  | 97. Communicatie over Versis                  | 27 |
|  | 98. Maatregelen voor optimale dienstverlening | 28 |

# Leeswijzer

Voor u ligt het vervoerreglement van Versis Regiotaxi. Hierin staan de spelregels en achterliggende informatie voor iedereen die bij Versis Regiotaxi betrokken is. Het sociaal recreatief Wmo-vervoer van 8 gemeenten en het OV-vangnet van de provincie Gelderland vallen allebei onder Versis Regiotaxi.

In Versis zijn verschillende vormen van vervoer ondergebracht. Zo wordt ook leerlingenvervoer en jeugdvervoer verzorgd. Dit document heeft daar geen betrekking op.

## Voor wie?

Dit vervoerreglement is in de eerste plaats geschreven voor de reizigers die gebruikmaken van het vervoer van Versis Regiotaxi. Maar ook de chauffeurs, de vervoerders, de medewerkers van de regiecentrale, de kwaliteitsmedewerkers 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, Maasdriel, Neder-Betuwe, Tiel, West Betuwe, 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](http://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

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](mailto:informatie@versis.nl).

## Klachten

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](mailto: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 Versis Regiotaxi. 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 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 acht gemeenten en de provincie Gelderland. In Versis kunnen verschillende soorten vervoer worden ondergebracht. Het Wmo-vervoer en het OV-vangnet zijn ondergebracht in Versis Regiotaxi. Daar gaat dit vervoerreglement over. Daarnaast verzorgt Versis ook vervoer voor andere doelgroepen. De spelregels daarvan worden apart gecommuniceerd.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het Wmo-vervoer en verstrekken met Versis een vervoersvoorziening aan inwoners 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 Regiotaxi geregeld door opdracht te geven aan de regiecentrale en aan verschillende vervoerbedrijven.

## 03 Regiecentrale en taxibedrijven

Bij de uitvoering van een rit zijn meerdere partijen betrokken.

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 neemt de ritboekingen aan en bepalen welke routes de voertuigen rijden. Verschillende taxibedrijven voeren de ritten uit.

## 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](mailto:informatie@versis.nl)

### Klachtenlijn (Beheerbureau Regio Rivierenland)

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

### Website: [www.versis.nl](http://www.versis.nl)

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

# Wie kan mee

## 05 Wmo-reizigers en OV-reizigers

Binnen Versis Regiotaxi 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).
- **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 en is in staat om de bedoelde hulp te kunnen verlenen als dat nodig is. 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 kunnen 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 en blindengeleidehond)

Een hulphond of blindengeleidehond 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 en moet ook worden doorgegeven bij de boeking.

## 11 OV-reizigers met een OV-begeleiderskaart

De OV-begeleiderskaart is bij Versis niet geldig. Het is voor reizigers die in het bezit zijn van een OV-begeleiderskaart dan ook **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. De ontheffing houdt voor kinderen tot 3 jaar in dat zij bij uitzondering op schoot op de achterbank vervoerd mogen worden. Kinderen vanaf 3 jaar moeten op de achterbank op een eigen zitplaats en in de gordel worden vervoerd. De gordel mag niet als heupgordel worden gedragen. De voorkeur heeft echter altijd het gebruik van een kinderzitje of stoelverhoger. Ouders en/of verzorgers van kinderen die gebruik willen maken van een kinderzitje of andere voorziening, zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren hiervan. Kinderen mogen alleen voorin (op de bijrijdersstoel) vervoerd worden met de gewone gordel als ze langer zijn dan 1.35 meter.

## 13 Vervoerspas

Wmo-reizigers krijgen altijd een vervoerspas van Versis. U vraagt deze aan bij uw eigen gemeente. De regiecentrale kan de eenmalige kosten van de vervoerspas bij u in rekening brengen.

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, reizen op rekening, etc.

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

## 14 Niet-toegestane ritten

Ritten met een reismotief die vallen onder een andere wettelijke regeling dan Wmo mogen niet met Versis Regiotaxi worden gemaakt. 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.

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 of eindigen op het grondgebied van één van de volgende gemeenten: Buren, Culemborg, Maasdriel, Neder-Betuwe, Tiel, West Betuwe, 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 kan niet met Versis, maar wordt vaak 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. 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, eventueel via veerpont(en).

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.

Tarieven kunnen in de loop van de tijd wijzigen. U vindt de actuele tarieven altijd op [www.versis.nl](http://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).

### **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).

## 17 Valys

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 25 km 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](http://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 24:00 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 09:00 uur.

### 23 Openingstijden regiecentrale

Voor het boeken van ritten is de regiecentrale elke dag bereikbaar van 06:00 tot 24:00 uur. De regiecentrale sluit pas als de laatste reiziger is ingestapt, ook als dit na 24:00 uur is. Ook al is de regiecentrale bereikbaar, houd er rekening mee dat er verschillende vooraanmeldtijden gelden voor het boeken van ritten (Vooraanmeldtijden, zie 34).

## 24 **Openingstijden klachtenlijn**

De klachtenlijn is gevestigd bij de opdrachtgever van Versis, dat is Regio Rivierenland. 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                              |

Rondom feestdagen kunnen aangepaste openingstijden gelden. Buiten deze tijden hoort u een antwoordapparaat en kunt u een boodschap inspreken. De telefonist(e) belt u dan zo spoedig mogelijk terug. U kunt ook een e-mail sturen naar [klachten-versis@regiorivierenland.nl](mailto: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. Neem contact op met de regiecentrale op 088-655 77 50 (lokaal tarief) om een machtigingsformulier per post te ontvangen of stuur uw verzoek per e-mail naar [informatie@versis.nl](mailto: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 voor deze service.

Wanneer u niet meer op rekening wilt reizen, 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 neemt contact met u op 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 reizen.

## 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 logt in op de website [www.versis.nl](http://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 of iemand anders.
- 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 vanuit Nederland, dan betaalt u voor dit nummer maximaal het lokale telefoontarief.

### 32 **Wachttijd regiecentrale**

Gemiddeld staat de telefonist(e) 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**

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

| Soort rit   | Hoe lang van tevoren boeken               |
|---|---|
| <b>Reguliere rit op basis van een gewenste vertrektijd</b> , telefonisch of via internet geboekt. Incl. ritten van en naar puntbestemming door Wmo-reizigers. | 1 uur voor vertrek                        |
| <b>Rit op aankomsttijd</b> , waaronder t.b.v. een OV-aansluiting of bijvoorbeeld naar een afspraak bij een arts.  | 2 uur vóór de aankomsttijd                |
| <b>Rit van 30 km of meer</b>  | 4 uur voor vertrek                        |
| <b>Rit tussen 6:00 en 8:00 uur</b>  | Vóór 22:00 uur 's avonds op de dag ervoor |
| <b>Prioriteitsrit</b> naar een begrafenis of huwelijksceremonie   | 24 uur                                    |
| <b>Rit voor een groep</b> 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. Het kan voorkomen dat het te druk is om uw rit uit te voeren op de gewenste tijd. De regiecentrale vertelt u dan wanneer de taxi wel kan komen.

Op zeer drukke momenten zoals tijdens kerstmis wordt gewerkt met een maximum aantal boekingen en een uiterste dag van tevoren om nog te kunnen boeken. Dit wordt aangekondigd via de website.

Als het er veel boekingen zijn op het door u gewenste tijdstip dan kan de regiecentrale u 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.

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:

- a 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).
- b De achternaam, als u geen vervoerspas van Versis heeft.
- c De gewenste datum en dag van de rit.
- d Het gewenste ophaaltijdstip, of de gewenste aankomsttijd.
- e 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.
- f 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 dan zal de telefonist(e) 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 door in te loggen op de website van Versis of door de mobiele app te gebruiken. Kijk voor meer informatie op: [www.versis.nl](http://www.versis.nl).

### 39 Soort ritaanvraag

U kunt verschillende soorten ritten aanvragen:

- a Gewenste vertrektijd (standaardrit) (zie 40).
- b Gewenste aankomsttijd (aankomsttijdris) (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 (aankomsttijdrit)**

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(e) 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 verwijdert 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(e) u op deze spelregel.

#### 47 **Groepsrit**

Als u met een groep wilt reizen, dan kunt u voor maximaal 8 personen 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 niet mogelijk om ritten aan te vragen voor groepen 9 of meer personen.

#### 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.



## 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. De telefonist(e) controleert het als dat al geregistreerd is. De telefonist(e) vraagt of u gebruik wilt maken van de belservice. Dit zijn onze belservices:

#### a. Terugbelservice

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

#### b. Vertragingbelservice

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 hoe laat het voertuig naar verwachting ongeveer 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(e) minimaal éénmaal 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.

### 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 (aankomsttijddrit) (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.

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.

Om de ritten van andere reizigers te kunnen combineren, geldt dat een rit tot 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 zodat u direct kunt instappen zodra het voertuig er is. 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 zal daarna tot twee minuten op u wachten als u gebruik heeft gemaakt van de terugbelservice. Als de terugbelservice niet is geactiveerd, moet de chauffeur tot 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(e) 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 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”.

Als u zich daarna 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(e) zal daarbij minimaal het ophaaladres en het telefoonnummer controleren en zo nodig aanpassen. Zie ook Belservices (49).

Wanneer u herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt, dan neemt de regiecentrale contact met u op om te bespreken hoe herhaling in de toekomst kan worden voorkomen. 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 of kijken in de app 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 ingepland. 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 medicijnen 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.
- U wilt of kunt als scootmobielberijder 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 dient u hier zelf voor te zorgen.

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). 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](http://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 en uit. De reiziger stapt lopend via de zijdeur in en neemt plaats op een reguliere zitplaats.

## 66 Overstap naar zitplaats

Reist u met een scootmobiel of opvouwbare rolstoel, dan mag u niet zittend 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 met de betrokkenen om een toelichting gevraagd. 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 misdraging kan dit een officiële waarschuwing zijn, een vergoeding van 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.

Versis vervoert ook geen reizigers van en naar wooninstellingen waar besmettelijke virussen zijn aangetroffen. Dit is in het belang van alle andere reizigers. 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 maximumformaat van een hulpmiddel dat gegarandeerd mee kan, is: 1,30 meter lang, 85 cm breed, 1,35 meter hoog. 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.rechtopveiligvervoer.nl](http://www.rechtopveiligvervoer.nl).

## **72** **Hoeveelheid bagage**

U mag bagage meenemen naast eventuele hulpmiddelen. Dit kan gaan om maximaal twee stuks bagage die samen niet groter zijn dan 55 x 35 x 25 cm. Het 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)

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. Dit kan ook voor een specifiek gedefinieerde pashouder(groep) het geval zijn.

### 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 dat OV-reizigers 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. De regiecentrale stuurt deze informatie naar de chauffeur. Het is niet mogelijk om bepaalde aanwijzingen ten aanzien van de rituitvoering op te geven zoals bijvoorbeeld de inzet van een specifiek merk/type taxi, eisen aan de chauffeur, het opgeven van via adressen of een bepaalde route die moet worden gevolgd. Hier kan Versis namelijk niet in voorzien.

# Kwaliteit

## 79 Calamiteiten / slecht weer

Vervoer met Versis moet verantwoord plaatsvinden. Als de uitvoering last heeft van een calamiteit of zeer extreme weersomstandigheid, dan beslist de regiecentrale 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](http://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](http://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.

## 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.

## 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 Versis, 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 pinbetalings-, 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 buitenkant 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 oplappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen;
- ondersteunt 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.

De vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik van een Wmo-pas 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 hierover bericht van de regiecentrale. De gemeente ontvangt hiervan een 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(e) 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. Zo nodig 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.

## 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 inloggen 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](http://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 hiervoor worden in rekening worden gebracht door de regiecentrale.

## 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 04). Het is de bedoeling dat alle klachten alleen bij de klachtenlijn worden ingediend, zodat het beheerbureau altijd kennisneemt 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 klachtafhandeling, dan kunt u binnen drie weken na dagtekening van de afhandelingsbrief 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](http://www.versis.nl).

**98**    **Maatregelen voor optimale dienstverlening**

Om u in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn, worden telefoongesprekken opgenomen. 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](http://www.versis.nl)

### Ritboeking (Regiecentrale)

**T** 088-655 77 50 (lokaal tarief)  
**W** [www.versis.nl](http://www.versis.nl)

### Informatie (Regiecentrale)

**T** 088-655 77 50 (lokaal tarief)  
**E** [informatie@versis.nl](mailto:informatie@versis.nl)

### Klachtenlijn (Beheerbureau Regio Rivierenland)

**T** 0344-63 85 65 (lokaal tarief)  
**E** [klachten-versis@regiorivierenland.nl](mailto:klachten-versis@regiorivierenland.nl)

