



# Versis

Aanvullend regiovervoer

# Vervoerreglement Versis Regiovervoer

Versie 4.0 ingaande 1 januari 2023



Het vervoerreglement is een handleiding voor alle betrokkenen binnen Versis Regiovervoer. Aan dit document kunnen reizigers geen rechten ontleenen.

# Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>		<b>5</b>
	Voor wie?	5
<b>Organisatie Versis</b>		<b>5</b>
<b>Contactgegevens</b>		<b>6</b>
	Vragen	6
	Klachten	6
	Contactgegevens	6
<b>Wie kan met Versis Regiovervoer reizen?</b>		<b>7</b>
	1 Wanneer kunt u gebruikmaken van Versis Regiovervoer?	7
	2 Iemand meenemen	7
	a. Verplichte/medische begeleiding	7
	b. Gezinsvervoer	7
	c. Iemand meenemen als medepassagier	7
	d. Kinderen meenemen	7
	3 De OV-begeleiderskaart	7
	4 (Huis)dieren (hulphond en blindengeleidehond)	8
<b>Reisgebied en reisafstand</b>		<b>8</b>
	5 In welk gebied kunt u reizen?	8
	6 Reisafstand	8
	a. Voor puntbestemmingen gelden andere regels	8
	b. Valys bij reizen langer dan 25 kilometer	8
	7 Instap- en uitstaplocatie	8
	a. Onder deur verstaan we:	8
	b. Onder halte verstaan we:	8
<b>Openingstijden</b>		<b>9</b>
	8 Wanneer kunt u reizen?	9
	9 Openingstijden op feestdagen	9
	10 Openingstijden centrale	9
	11 Openingstijden klachtenlijn	9
<b>Tarieven</b>		<b>9</b>
	12 Hoe berekenen wij de tarieven?	9
	a. Opstaptarief plus kilometertarief	9
	b. Kortste route	9
	c. Medepassagier of medisch begeleider	9
	13 Als de verkeerde ritprijs wordt berekend	10
	14 Jaarbudget	10
<b>Hoe betaalt u voor de rit?</b>		<b>10</b>
	15 Betaalwijzen	10
	a. Via automatische incasso	10
	b. Betalen in het voertuig	10
	c. Betalen in de mobiele app	10
	16 Betalingsbewijs	10
	17 Betalen via een automatische incasso	11

## Een rit boeken

	<b>11</b>
18 Soorten ritten die u kunt boeken	11
a. Gewenste vertrektijd (standaardrit)	11
b. Gewenste aankomsttijd (aankomsttijdrit)	11
c. Prioriteitsrit	11
d. OV-aansluiting	12
e. Vaste rit	12
f. Groepsrit	12
19 Op deze manieren boekt u een rit	12
a. Gegevens om een rit boeken	12
b. Boekingwijzen	13
c. Boeken namens iemand anders	13
20 Wanneer boekt u uw rit (vooraanmeldtijden)?	13
21 Wijzigen en annuleren van een rit	13

## Informatie over uw vertrek, de start van uw rit

	<b>14</b>
22 Margetijden rondom vertrektijd	14
23 Gereed voor vertrek	14
24 Aanbellen en wachten	14
25 Hulp door chauffeur	14
26 Chauffeur treft u niet op het afgesproken adres	14
27 Voertuig is er (nog) niet op de afgesproken tijd	14
28 Herkenbaarheid voertuig	14
29 Verkeerd voertuig	15
30 Belservices	15
a. Terugbelservice	15
b. Vertragingsbelservice	15
c. Loosmeldbelservice	15

## Prettig en veilig reizen

	<b>15</b>
31 Toegestane reistijd, samen reizen en de te volgen route	15
32 Veiligheidsgordel	16
33 Kinderzitjes	16
34 Vastzetten rolstoel of scootmobiel	16
35 Inrijden scootmobiel	16
36 Overstap naar zitplaats	16
37 Verwacht gedrag van de reiziger	17
38 Chauffeur kan weigeren om u te vervoeren	17
39 Reisverbod	17
40 Slecht weer	18

## Informatie over uw aankomst, het einde van uw rit

	<b>18</b>
41 Margetijden rondom afzetten	18
42 Hulp van de chauffeur	18
43 Afspreekpunt	18
44 Niemand aanwezig	18

<b>Hulpmiddelen en bagage</b>		<b>19</b>
45	Hulpmiddelen	19
46	Eisen aan hulpmiddelen	19
47	Hoeveelheid bagage	19
<b>Bijzonderheden, extra rechten en blokkades</b>		<b>20</b>
48	Registreren nuttige informatie bij de pas	20
49	Extra rechten	20
	a. Altijd vervoer per personenwagen	20
	b. Altijd vervoer per taxibus	20
	c. Altijd voorin zitten	20
	d. Altijd individueel vervoer	20
	e. Kamer-tot-kamer vervoer	20
50	Geblokkeerd bestemmingsadres	20
<b>Kwaliteit en tevredenheid</b>		<b>20</b>
51	Kwaliteitseisen aan de Versis-voertuigen	20
52	Eisen en verwachtingen aan de chauffeur	21
53	Metten van kwaliteit en tevredenheid	21
	a. Praktijkcontroles ritten	21
	b. Reizigerspanel	21
	c. Klanttevredenheidsonderzoek	22
54	Opnemen van telefoongesprekken	22
<b>Informatie en klachten</b>		<b>22</b>
55	Verlies of diefstal van de vervoerspas	22
56	Gevonden voorwerpen	22
57	Ritoverzicht	22
58	Klacht melden	22

# Leeswijzer

Versis Regiovervoer verzorgt het sociaal recreatief Wmo-vervoer van 8 gemeenten in de regio Rivierenland, namelijk Buren, Culemborg, Maasdriel, Neder-Betuwe, Tiel, West Betuwe, West Maas en Waal en Zaltbommel. In dit vervoerreglement van Versis Regiovervoer vindt u de spelregels en achterliggende informatie. We behandelen alleen onderdelen van onze dienstverlening waar u als reiziger direct mee te maken krijgt.

Aan het vervoerreglement kunnen door reizigers geen rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan. Is er onduidelijkheid, dan beslist het Beheerbureau over de te hanteren werkwijze. Het Beheerbureau past het vervoerreglement aan als er afspraken veranderen. De actuele versie vindt u altijd op [www.versis.nl](http://www.versis.nl).

## Voor wie?

Wanneer we ‘u’ als aanspreekvorm gebruiken, richten we ons tot de reiziger van Versis Regiovervoer. Ook de medewerkers van de vervoerder, van het Beheerbureau en van deelnemende gemeenten vinden in het vervoerreglement informatie. Zo is voor iedereen duidelijk wat de spelregels zijn.

*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”) of een non-binair voornaamwoord.*

## Organisatie Versis

“Versis” is de naam van het regionaal vervoerssysteem van acht gemeenten uit de regio Rivierenland: Buren, Culemborg, Maasdriel, Neder-Betuwe, Tiel, West Betuwe, West Maas en Waal en Zaltbommel.

“Versis Regiovervoer” is de naam van het sociaal recreatief Wmo-vervoer binnen Versis. Alleen inwoners met een Wmo-indicatie voor deze vervoersvoorziening kunnen van Versis Regiovervoer gebruik maken.

De uitvoering van Versis Regiovervoer wordt met ingang van 1 januari 2023 verzorgd door de combinatie DVG Regie B.V. en Personenvervoer Midden-Nederland B.V. (Haars Groep), hierna: de vervoerder. De centrale is ook ondergebracht bij de vervoerder. Deze is telefonisch bereikbaar voor reizigers, neemt de boekingen aan en bepaalt welke routes de voertuigen rijden. Ook bepalen zij welk voertuig wordt ingezet.

Het Beheerbureau van Versis (ondergebracht bij Regio Rivierenland en hierna: het Beheerbureau) treedt namens de betrokken gemeenten op als opdrachtgever richting de vervoerder. Het Beheerbureau is het eerste aanspreekpunt voor informatie over Versis en bij bijzondere situaties. Hier is ook de klachtenlijn ondergebracht.

# Contactgegevens

## Vragen

Heeft u vragen over het vervoer?

Op onze website [www.versis.nl](http://www.versis.nl) vindt u veel informatie.

Als u er niet uitkomt, neem dan contact op met het Beheerbureau.

## Klachten

Heeft u een klacht? De klachtenlijn is ondergebracht bij het Beheerbureau.

Hier nemen onafhankelijke medewerkers de telefoon aan om een klacht te registreren.

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

## Contactgegevens

Rit boeken, wijzigen, annuleren en voor informatie: Bel de centrale op 088-123 57 57

Email (niet voor ritboekingen!): [regiovervoer@versis.nl](mailto:regiovervoer@versis.nl)

Taxi komt niet opdagen of andere calamiteiten: Bel de calamiteitenlijn op 088-123 57 66

Contact met het Beheerbureau van Versis:

Bij klachten over de dienstverlening: Telefonische klachtenlijn: 0344 - 63 85 65.

E-mail: [klacht@versis.nl](mailto:klacht@versis.nl). Postadres: Antwoordnummer 370, 4000 VB Tiel.

Algemene vragen aan het Beheerbureau: per email bereikbaar op: [Beheerbureau@versis.nl](mailto:Beheerbureau@versis.nl)

Voor alle genoemde telefoonnummers geldt het lokaal tarief.

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

# Wie kan met Versis Regiovervoer reizen?

## 1 Wanneer kunt u gebruikmaken van Versis Regiovervoer?

Als u van uw eigen gemeente een indicatie hebt gekregen voor sociaal recreatief WMO-vervoer, mag u gebruikmaken van Versis Regiovervoer. U krijgt dan een vervoerspas van Versis. Op de vervoerspas staat het Versis-logo, de naam van de reiziger, het pasnummer en contactgegevens van Versis. U kunt tijdens uw reis nog iemand anders meenemen (paragraaf 2 en 3).

Versis Regiovervoer is bedoeld voor sociaal-recreatief vervoer. Ritten met een reismotief die vallen onder een andere wettelijke regeling kunt u niet met Versis Regiovervoer maken. Denk dan bijvoorbeeld aan medisch vervoer, vervoer naar de dagbesteding, vervoer in het kader van de Wet Langdurige Zorg en vervoer naar de werklocatie in het kader van de Wsw. Informatie over dit soort vervoer kunt u bij uw gemeente opvragen.

## 2 Iemand meenemen

In sommige gevallen mag of moet u een begeleider meenemen. Er bestaan verschillende vormen:

### a. Verplichte/medische begeleiding

Als u vanwege medische redenen niet alleen mag reizen, krijgt u van uw gemeente een indicatie voor verplichte/medische begeleiding. De centrale 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 begeleiding te bieden en eventuele medische hulp te verlenen als dat nodig is. U reist met uw begeleider gezamenlijk van A naar B. De medische begeleider betaalt geen reizigersbijdrage, maar heeft verder dezelfde rechten en plichten als elke andere reiziger. NB. Pashouders die jonger dan 12 jaar zijn mogen niet zonder begeleiding met Versis Regiovervoer reizen. Gemeenten geven aan hen daarom altijd een indicatie af voor verplichte/medische begeleiding.

### b. Gezinsvervoer

Als u een indicatie voor gezinsvervoer hebt gekregen, mogen uw kinderen onder de 18 jaar meereizen zonder te betalen. De gemeente bepaalt hoeveel kinderen u mee mag nemen, dit kunnen er maximaal 5 zijn. U betaalt alleen voor uzelf de reizigersbijdrage. U kunt er voor kiezen om met of zonder één of meer gezinsleden te reizen. Dat geeft u bij de boeking aan. De gezinstaxi wordt niet gecombineerd met andere reizigers. De pashouder mag daarnaast ook één medepassagier meenemen (zie 2c), bijvoorbeeld een partner.

### c. Iemand meenemen als medepassagier

Als pashouder kunt u, ook zonder begeleidersindicatie, iemand met u laten meereizen. We noemen dit een medepassagier. Als u een medepassagier wil meenemen, dan moet u dit bij het boeken van de rit aangeven.

Als uw medepassagier 4 jaar of ouder is, betaalt u zowel voor uzelf als voor de medepassagier. U als pashouder betaalt één keer het tarief en de medepassagier betaalt 2 keer het tarief (samen dus 3 x het tarief). Uw medepassagier heeft verder dezelfde rechten en plichten als elke andere reiziger.

### d. Kinderen meenemen (als er geen gezinsvervoer indicatie is afgegeven)

Kinderen tot en met 3 jaar mogen gratis mee onder begeleiding van een betalende passagier die minimaal 18 jaar is. De volwassen pashouder mag maximaal twee kinderen tot en met 3 jaar meenemen. De pashouder mag daarnaast ook één medepassagier meenemen (zie 2c), bijvoorbeeld een partner.

## 3 De 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.

#### 4 (Huis)dieren (hulphond en blindengeleidehond)

Sommige pashouders hebben een hulphond of blindengeleidehond die hulp biedt bij zijn of haar beperking. Die mag altijd gratis mee. Voorwaarde is wel dat u dit doorgeeft bij de boeking. De gemeente kan dit ook (standaard) voor u doorgeven. 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.

## Reisgebied en reisafstand

#### 5 In welk gebied kunt u reizen?

Een rit met Versis Regiovervoer moet altijd beginnen of eindigen in één van de volgende gemeenten: Buren, Culemborg, Maasdriel, Neder-Betuwe, Tiel, West Betuwe, West Maas en Waal of Zaltbommel. Uw reis mag vanuit of naar een andere gemeente gaan.

#### 6 Reisafstand

De maximale reisafstand per rit is 30 km. Let wel op dat het tarief boven de 25 kilometer hoger is. Hierbij twee opmerkingen:

##### a. Voor puntbestemmingen gelden andere regels

Elke gemeente bepaalt voor haar eigen pashouders welke locaties uitgezonderd worden van de maximale afstand van 30 km en van het hogere tarief boven de 25 kilometer. Dit noemen we puntbestemmingen. Op [www.versis.nl](http://www.versis.nl) staan de puntbestemmingen per gemeente. U kunt naar een puntbestemming reizen tegen het lagere tarief en ongeacht de reisafstand. Dit geldt ook voor eventuele begeleiders en medepassagiers.

##### b. Valys bij reizen langer dan 25 kilometer

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 centrale van Versis wijst reizigers op het hogere tarief bij Versis en op bestaan van Valys wanneer zij een rit willen maken van meer dan 25 kilometer, dus wanneer het duurdere tarief wordt gerekend en Valys mogelijk een goed alternatief biedt. Voor meer informatie: 0900-9630, [www.valys.nl](http://www.valys.nl).

#### 7 Instap- en uitstaplocatie

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

##### a. Onder deur verstaan we:

- een voordeur van een woning of ander gebouw;
- de centrale ingang bij een woningcomplex. Hier geldt deze centrale ingang als de voordeur (de deurbellen moeten gecentreerd bij deze hal liggen);
- 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;
- 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");
- een andere herkenbare locatie die voor voertuigen van Versis bereikbaar is via de openbare weg.

##### b. Onder halte verstaan we:

- een Versishalte, een bushalte of een treinstation.

Meer informatie over vervoer van kamer-tot-kamer staat omschreven in 49e.



# Openingstijden

## 8 Wanneer kunt u reizen?

Maandag tot en met vrijdag van 7:00 tot 23:00 uur  
Zaterdag en zondag van 9:00 tot 23:00 uur

De gewenste (geboekte) vertrektijd moet binnen de genoemde tijden vallen. Dat betekent bijvoorbeeld dat u een rit kunt boeken met een uiterste gewenste vertrektijd om 23:00 uur. Voor ritten met een gewenste aankomsttijd wordt door de centrale berekend hoe laat u wordt opgehaald en of die ophaaltijd binnen de reistijden ligt.

## 9 Openingstijden op feestdagen

Bij officiële feestdagen gelden de zondagse tijden, dus van 09:00 - 23:00 uur.

Alleen op oudjaar gelden andere tijden. Op 31 december van elk jaar kunt u ritten boeken met een uiterste gewenste vertrektijd om 20:00 uur. Daarna kunt u weer reizen op 1 januari vanaf 09:00 uur.

## 10 Openingstijden centrale

Voor het boeken van ritten is de centrale op maandag tot en met vrijdag vanaf 6:30 uur en op zaterdag en zondag vanaf 7:30 geopend. Elke dag is de centrale tot ten minste 23:00 uur bereikbaar. De centrale blijft bereikbaar voor informatie over reeds geboekte ritten totdat de laatste reiziger is ingestapt, ook als dit na 23:00 uur is.

## 11 Openingstijden klachtenlijn

U kunt terecht bij het Beheerbureau voor het indienen van een klacht. U kunt uw klacht mailen naar [klacht@versis.nl](mailto:klacht@versis.nl). Wilt u een medewerker spreken, dan kunt u de klachtenlijn telefonisch bereiken via 0344-63 85 65. De klachtenlijn is beperkt telefonisch bereikbaar. De actuele openingstijden vindt u op [www.versis.nl](http://www.versis.nl). Buiten openingstijden hoort u een antwoordapparaat en kunt u een boodschap inspreken, u wordt dan teruggebeld.

# Tarieven

## 12 Hoe berekenen wij de tarieven?

Bij het berekenen van de tarieven hanteren wij de volgende uitgangspunten:

### a. Opstaptarief plus kilometertarief

De prijs van een rit is gebaseerd op een opstaptarief + een kilometertarief. Reist u over een afstand van meer dan 25 km, dan betaalt u vanaf 25 kilometer een hoger tarief (met de puntbestemming als uitzondering, zie 6a). De gemeente bepaalt de hoogte van de tarieven. Deze kunnen in de loop van de tijd wijzigen. U vindt de actuele tarieven altijd op [www.versis.nl](http://www.versis.nl).

### b. Kortste route

Afstanden worden berekend op basis van de kortste route over de weg, eventueel via veerpont(en). Bij de berekening van uw ritprijs telt een veerpont mee 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 chauffeur de prijs van de overtocht aan de veerpontuitbater. Het kan gebeuren dat uw route in de praktijk langer is doordat de chauffeur bijvoorbeeld ook andere klanten ophaalt of afzet. U betaalt daar niet extra voor.

### c. Medepassagier of medisch begeleider

De pashouder kan een medepassagier of een medisch begeleider meenemen. Medisch begeleiders reizen gratis mee. Medepassagiers van 4 jaar of ouder betalen een dubbel tarief. Zie paragraaf 2 voor meer informatie.

### 13 Als de verkeerde ritprijs wordt berekend

Wij vragen u dan om het gevraagde bedrag te betalen ook als het bedrag volgens u niet klopt. Het heeft geen zin om met de bijvoorbeeld de chauffeur hierover in discussie te gaan, dat doet u via de klachtenlijn. Vraag in zo'n geval daarom om een betalingsbewijs en dien binnen drie weken een klacht in bij de klachtenlijn. De medewerker van de klachtenlijn kan u vragen om dit betalingsbewijs op te sturen. Maak dan voor de zekerheid een kopie voor uzelf.

### 14 Jaarbudget

Gemeenten kunnen een Jaarbudget bepalen. Dit is een maximaantal kilometers dat u mag reizen tussen 1 januari en 31 december. Wanneer u als pashouder iemand meeneemt als begeleider of als medepassagier, dan tellen hun kilometers niet mee voor uw jaarbudget. Wanneer twee of meer pashouders samen reizen, worden de kilometers bij elke pashouder in mindering gebracht van hun individuele jaarbudget. De vervoerder houdt bij wat het resterende jaarbudget is. U kunt dit opvragen bij de centrale en terugvinden in de mobiele app. Als het jaarbudget op is, kunt u voor de resterende periode van het lopende kalenderjaar niet meer reizen met Versis Regiovervoer. U kunt uw vragen over de toekenning van het jaarbudget stellen aan de gemeente.

## Hoe betaalt u voor de rit?

### 15 Betaalwijzen

U kunt uw rit betalen via automatische incasso, door ter plekke in het voertuig te betalen met uw pinpas, creditcard of contactloze betaling of door in de mobiele app te betalen. Wij adviseren om uw ritten te betalen via automatische incasso. U kunt niet met contant geld betalen.

#### a. Via automatische incasso

Wij adviseren u om uw reizen te betalen via automatische incasso. Elke maand worden de kosten voor de ritten die u met Versis heeft gemaakt dan afgeschreven van uw bankrekening. Meer informatie over deze betaalwijze leest u in 17.

#### b. Betalen in het voertuig

U kunt met uw pinpas, creditcard of contactloos betalen in het voertuig, als u voldoende saldo op uw rekening hebt staan. Als de apparatuur niet werkt, moet de chauffeur u toch vervoeren. Als er geen onmiddellijke oplossing is voor het betalen van de ritprijs 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 te betalen.

#### c. Betalen in de mobiele app

Via de mobiele app kunt u via iDeal betalen voor uw rit. U doet dit direct bij het boeken. Als u niet heeft betaald via de mobiele app en ook geen machtiging voor automatische incasso heeft ingesteld dan moet u in het voertuig betalen (zie 15b). Op [www.versis.nl](http://www.versis.nl) vindt u meer informatie over het downloaden en het gebruik van de mobiele app.

### 16 Betalingsbewijs

U kunt de chauffeur vragen om een betalingsbewijs. Hij moet dit bewijs gratis aan u verstrekken.

## 17 Betalen via een automatische incasso

De werkwijze hierbij is als volgt:

- U krijgt een incassoformulier toegestuurd als u voor het eerst een vervoerspas ontvangt. Bent u die kwijt dan kunt u deze opnieuw aanvragen. U kunt de centrale daarvoor mailen (regiovervoer@versis.nl) of bellen (088-123 57 57).
- Vul het incassoformulier in en stuur het per post terug in de antwoordenveloppe.
- De vervoerder verwerkt de machtiging bij uw pasgegevens. Dit duurt ongeveer een week. Bij de centrale kunt u navragen of u al op incasso kan reizen.
- Na afloop van elke maand worden de kosten voor de ritten die u met Versis Regiovervoer heeft gemaakt, afgeschreven van uw bankrekening. Het bedrag wordt elke maand op dezelfde datum afgeschreven. Er worden geen administratiekosten in rekening gebracht voor deze service.
- Alleen wanneer u hier zelf om vraagt ontvangt u een incasso-specificatie per e-mail of brief. Dit noemen we de nota. Hierop staat welke ritten u in een maand gereden heeft en wat dat kost. U neemt hiervoor contact op met de centrale.

**Let op:** Het kan gebeuren dat een incasso mislukt, bijvoorbeeld omdat er niet genoeg geld op uw rekening staat. De centrale neemt dan contact met u op. Vanaf dat moment moet u uw ritten met pinpas in het voertuig of via de mobiele app betalen. Hetzelfde geldt wanneer u de incasso laat storneren. U kunt weer op incasso reizen als u de openstaande rekening heeft betaald.

Als u onterecht storneert of te vaak onvoldoende saldo heeft op het moment dat de afschrijving plaatsvindt, dan maakt de centrale hiervan melding bij het Beheerbureau. Die kan naar aanleiding hiervan besluiten dat u voortaan niet meer op incasso mag reizen.

## Een rit boeken

### 18 Soorten ritten die u kunt boeken

U kunt verschillende soorten ritten aanvragen:

#### a. Gewenste vertrektijd (standaardrit)

Bij een standaardrit kunt u een rit bestellen met een gewenste vertrektijd. Dit tijdstip bepaalt u zelf maar moet liggen binnen de openingstijden. U wordt dan opgehaald binnen het tijdsvenster van 15 minuten voor tot 15 minuten na het gewenste vertrektijdstip. Houd er rekening mee dat het voertuig nog mag omrijden.

#### b. Gewenste aankomsttijd (aankomsttijdrit)

Bij de ritboeking kunt u een gewenst aankomsttijdstip bespreken met de centrale. De chauffeur zet u af op de plaats van bestemming tussen 20 minuten voor de gewenste aankomsttijd en de gewenste aankomsttijd zelf (niet later). De centrale vertelt u de vertrektijd.

#### c. 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 centrale, dan moet u aangeven dat het om een prioriteitsrit gaat. De telefonist van de centrale stelt dan een vertrektijdstip vast. 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).

#### **d 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. U geeft dus aan de centrale door hoe laat uw bus of trein vertrekt en de centrale stelt een vertrektijdstip vast. Mocht u onverhoopt de aansluiting missen en de volgende rit gaat pas over 35 minuten of meer, dan brengt de chauffeur u kosteloos naar uw eindbestemming. De chauffeur kan er ook voor kiezen om u naar een ander OV-knooppunt te brengen als u via die reisweg naar uw eindbestemming in totaal maximaal 35 minuten vertraging oploopt.

#### **e 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. Als u een vaste rit boekt, geeft u altijd uw telefoonnummer op. U kunt vaste ritten in één keer voor maximaal 12 maanden vooruit aanmelden.

Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak niet nodig zijn informeert de centrale u bij het inboeken van de vaste ritten alvast over het automatisch annuleren van vaste ritten die op een doordeweekse officiële nationale feestdag vallen. Als uw vaste rit op zo'n feestdag toch door moet gaan, moet u dit apart doorgeven aan de centrale.

#### **f Groepsrit**

Als u met een groep wilt reizen, dan kunt u voor maximaal 8 personen een groepsrit boeken. U moet de ritten gelijktijdig boeken. De centrale beslist of u de reis samen kunt maken. Hou er rekening mee dat de groep mogelijk alsnog verdeeld wordt over meerdere voertuigen.

Het is niet mogelijk om ritten aan te vragen voor groepen van 9 of meer personen.

### **19 Op deze manieren boekt u een rit**

U kunt een rit met Versis telefonisch, via de website of via de app boeken. U kunt uw rit niet boeken per e-mail.

#### **a. Gegevens om een rit boeken**

U geeft bij het boeken van een rit de volgende gegevens door:

- Welke soort rit u wilt boeken
- Het pasnummer van u en eventueel andere meereizende pashouders.
- De gewenste datum en dag van de rit.
- Het gewenste ophaaltijdstip, of de gewenste aankomsttijd.
- Het ophaal- en bestemmingsadres. U moet de plaats, straat en het huisnummer of de postcode en het huisnummer doorgeven. Zoek de juiste adresgegevens vóór het bellen op. Voor sommige algemene bestemmingen is het voldoende om de naam van een locatie door te geven. Denk bijvoorbeeld aan een station, halteplaats, ziekenhuis, winkelcentrum, schouwburg, etc.
- Het aantal personen (zoals begeleiders medepassagiers) dat meereist. U geeft hierbij ook aan of er kinderen, huisdieren of hulphonden meereizen.
- Eventueel mee te nemen hulpmiddelen (rolstoel/scootmobiel/rollator) en/of omvangrijke bagage.
- Het nummer waarop u bereikbaar bent op het moment van het vertrektijdstip
- Dezelfde gegevens voor een eventuele retourrit.

Als u een rit bestelt dan zal de telefonist altijd de ritgegevens herhalen.

Luister hier goed naar en controleer de gegevens. De telefonist zal minimaal herhalen:

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

## b. Boekingwijzen

U kunt ritten boeken via de mobiele app, via de webiste of door te bellen met de centrale.

Via de mobiele app kunt u op elk moment ritten boeken, wijzigen en annuleren. U kunt via de app ook betalen voor uw rit (zie 15c). Op [www.versis.nl](http://www.versis.nl) vindt u meer informatie over het downloaden en het gebruik van de mobiele app.

U kunt bellen met de centrale op 088-123 57 57. Als u de centrale wilt bellen vanuit het buitenland, kunt u bellen naar telefoonnummer 00 31 - 88 123 57 57.

## c. Boeken namens iemand anders

Alleen een reiziger of begeleider kan een rit aanvragen. Ook kan u toestemming geven aan iemand om een specifieke rit voor u te boeken. Maar een rit kan nooit worden aangemeld door iemand die werkt bij de vervoerder. Zo kunt u bijvoorbeeld geen ritten laten boeken door de chauffeur.

## 20 Wanneer boekt u uw rit (vooraanmeldtijden)?

U kunt het beste uw rit zo lang mogelijk van tevoren boeken. In deze tabel ziet 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>	1 uur voor vertrek
<b>Rit op aankomsttijd</b>	2 uur vóór de aankomsttijd
<b>Rit op werkdagen vóór 8:00 uur</b> <b>Prioriteitsrit</b> naar een begrafenis of huwelijksceremonie	Vóór 22:00 uur 's avonds op de dag ervoor 24 uur vóór de aankomsttijd
<b>Rit met een OV-aansluiting</b>	2 uur vóór de aankomsttijd
<b>Rit vertrekt vanuit het Rivierenland ziekenhuis Tiel</b>	30 minuten voor vertrek
<b>Rit voor een groep van meer dan 3 pashouders</b>	24 uur voor vertrek

Op zeer drukke momenten zoals met kerst kan er een maximaal aantal boekingen en een uiterste aanmelddag gelden. Dit wordt ten minste aangekondigd via de website.

## 21 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 centrale. Dit kan via de mobiele app of 088 – 123 57 57. Het liefst meteen zodra u het weet. Hetzelfde geldt voor wijzigingen van tijdstip of adres. Ook veranderingen moet u doorgeven, zoals het aantal personen of wanneer u extra bagage (zie 47) wilt meenemen. U kunt alleen een rit annuleren of wijzigen bij de centrale en dus niet bij de chauffeur. Als u een rit pas annuleert nadat het voertuig bij u is voorgerezen, dan moet u de reizigersbijdrage wel betalen.

## Informatie over uw vertrek, de start van uw rit

### 22 Margetijden rondom vertrektijd

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 nog eerder is. Dit mag maximaal 20 minuten eerder 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 registreert dit. Als u nog niet mee wilt, dan wacht het voertuig op u en stapt u een kwartier voor het afgesproken tijdstip in. Het kan in dat geval ook zijn dat het voertuig weggrijdt en dat er later een ander voertuig komt om u op te halen.

In de mobiele app kunt u nakijken hoe laat het voertuig naar verwachting bij u is. Op [www.versis.nl](http://www.versis.nl) vindt u meer informatie over het downloaden en het gebruik van de mobiele app.

### 23 Gereed voor vertrek

U dient 15 minuten voor de gereserveerde tijd gereed te zijn om direct in te kunnen stappen 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.

### 24 Aanbellen en wachten

Uw chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres door aan te bellen of door zich bij de receptie te melden. De chauffeur zal daarna nog tot 2 minuten op u wachten als u gebruik heeft gemaakt van de terugbelservice. Als de terugbelservice niet is geactiveerd, wacht hij tot 4 minuten nadat hij zich heeft gemeld.

### 25 Hulp door chauffeur

De chauffeur begeleidt u van de deur naar het voertuig en omgekeerd. Hij verleent u hulp bij het in- en uitstappen. Als u het vraagt, zal hij u ook helpen met de bagage maar alleen van de voordeur tot in het voertuig en andersom.

### 26 Chauffeur treft u niet op het afgesproken adres

Als de chauffeur u niet kan vinden, belt hij of de centrale op om u telefonisch te bereiken. 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 vervolgens meldt bij de centrale om aan te geven dat u nog niet bent opgehaald omdat er iets mis is gegaan, dan zorgt de centrale dat er zo spoedig mogelijk een nieuw voertuig komt. Wanneer u herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt, dan neemt de centrale contact met u op om te bespreken hoe herhaling in de toekomst kan worden voorkomen. Wanneer dit daarna nog steeds gebeurt, meldt de centrale dit bij het Beheerbureau. Het Beheerbureau kan de kosten aan u doorbelasten en/of een (tijdelijk) reisverbod opleggen.

### 27 Voertuig is er (nog) niet op de afgesproken tijd

Als het voertuig er een half uur na de afgesproken tijd nog niet is, belt u de calamiteitenlijn op 088 - 123 57 66. Als u naar de calamiteitenlijn belt, kijkt de medewerker waar het voertuig is. Als er sprake is van een misverstand, dan stuurt de centrale zo spoedig mogelijk een voertuig. Let op: wanneer u op eigen initiatief een commerciële taxi bestelt, kunt u de kosten daarvan achteraf niet declareren.

### 28 Herkenbaarheid voertuig

Alle voertuigen zijn herkenbaar aan bestickering van Versis. De naam van het vervoerbedrijf mag ook op het voertuig staan.

## 29 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 centrale. De centrale zorgt ervoor dat er zo snel mogelijk een passend voertuig komt. De centrale controleert ook of het juiste voertuig voor nog geboekte (retour)ritten wordt gepland.

Als er een verkeerd voertuig komt omdat de verkeerde informatie aan uw pas is gekoppeld, dan moet u zelf contact opnemen met uw gemeente zodat de indicatie op uw pas kan worden aangepast.

## 30 Belservices

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

### a. Terugbelservice

U krijgt uiterlijk 5 minuten voordat het voertuig bij u voorrijdt een telefoontje. U kunt zich dan alvast gereedmaken voor vertrek.

### b. Vertragingsbelservice

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

### c. Loosmeldbelservice

Als de chauffeur u niet treft en uw telefoonnummer bij de ritbestelling bekend is, dan moet de chauffeur of de centrale minimaal éénmaal persoonlijk telefonisch contact met u zoeken. Mogelijk kan daardoor de loosmelding alsnog voorkomen worden.

## Prettig en veilig reizen

**Voor een fijne en veilige reis, hebben we enkele spelregels.**

## 31 Toegestane reistijd, samen reizen en de te volgen route

Bij Versis wordt uw rit mogelijk gecombineerd met de rit van een of meer andere reizigers. U krijgt bij Versis dus geen volledig voertuig aangeboden, maar huurt als het ware een plaats in het voertuig. 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 andere passagiers. Omdat de ritten van reizigers gecombineerd worden, kan uw uiteindelijke reistijd langer zijn dan de directe reistijd, de rechtstreekse route. De directe reistijd is de tijd die het voertuig erover zou doen als u rechtstreeks naar de bestemming zou reizen op het betreffende tijdstip.

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. De centrale berekent de directe reistijd.

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.

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

### **32 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 moet u hier zelf voor zorgen.

Wanneer u de gordel niet kunt dragen om medische redenen, neemt u de ontheffing van het CBR mee om aan de chauffeur te laten zien.

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 stoelverhoger (36 kilo of zwaarder);
- volwassenen die kleiner zijn dan 1,50 meter.

### **33 Kinderzitjes**

Het is het veiligst als kinderen op een kinderzitje of stoelverhoger zitten. Ouders en/of verzorgers van kinderen moeten die zelf meenemen, want ze zijn niet standaard in het voertuig aanwezig. Het gebruik ervan is niet verplicht, want de voertuigen van Versis zijn taxi's. Deze hebben een ontheffing voor de regels rondom kinderzitjes. Wij adviseren om veiligheidsredenen echter om ze wel te gebruiken. De ontheffing houdt voor kinderen tot 3 jaar in dat zij 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. Kinderen mogen alleen voorin (op de bijrijdersstoel) vervoerd worden met de gewone gordel als ze langer zijn dan 1,35 meter.

### **34 Vastzetten rolstoel of scootmobiel**

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

### **35 Inrijden scootmobiel**

In alle gevallen draagt de chauffeur zorg voor de verplaatsing van de scootmobiel het voertuig in en uit. De reiziger stapt (bij voorkeur lopend via de zijdeur) in en neemt plaats op een reguliere zitplaats.

### **36 Overstap naar zitplaats**

Reist u met een scootmobiel of opvouwbaar rolstoel, dan mag u niet zittend in of op dit hulpmiddel vervoerd worden. U moet dan 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.



### 37 **Verwacht gedrag van de reiziger**

Wij verwachten dat u zich in het voertuig netjes en respectvol gedraagt naar de chauffeur en andere passagiers. U zorgt ervoor dat u de orde, rust, veiligheid en bedrijfsgang niet verstoort. Als verstoring beschouwen wij bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend:

- 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 moet aanwijzingen van de chauffeur opvolgen. U mag in het voertuig niet roken, drinken of eten. Ook kunnen er tijdelijk extra maatregelen gelden, zoals een mondkapjesplicht. Wanneer u zich niet aan de regels houdt of verstorend gedrag vertoont, mag de chauffeur weigeren om u mee te nemen.

Medewerkers betrokken bij Versis kunnen een klacht over het gedrag van een reiziger melden bij het Beheerbureau. Ook andere reizigers kunnen dit doen. Dit zou kunnen leiden tot een reisverbod.

### 38 **Chauffeur kan weigeren om u te vervoeren**

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 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.
- Teveel bagage of de bagage is niet aangemeld bij de ritbestelling.
- Bedreiging van de chauffeur en/of andere passagiers.
- Verstarend gedrag zoals hiervoor beschreven staat.
- Niet willen dragen van de veiligheidsgordel.
- Een huisdier bij zich hebben dat niet in een tas of kooi zit.
- Hygiëne.

Bent u van mening dat de chauffeur u onterecht weigert, dan kunt u daarover een klacht indienen. De klacht wordt binnen de reguliere termijn afgehandeld.

### 39 **Reisverbod**

In uitzonderlijke gevallen kan het Beheerbureau u een reisverbod opleggen. Dat kan na een of meerdere klachten, bij veel loosmeldingen, bij gezondheidsrisico's of een andere gegronde reden.

Wanneer het Beheerbureau een klacht over uw gedrag ontvangt, dan vragen we de betrokkenen om een toelichting. Wanneer het Beheerbureau de klacht over u terecht vindt na dit onderzoek, kan het u een sanctie opleggen. Afhankelijk van de aard van de misdrijving kan dit een officiële waarschuwing zijn, een te betalen vergoeding van schadekosten of een tijdelijk of permanent reisverbod. Het Beheerbureau meldt uw reisverbod altijd aan de betreffende gemeente.

Versis vervoert geen reizigers van en naar wooninstellingen waarvan bekend is dat er besmettelijke virussen zijn aangetroffen. Dit is in het belang van de andere reizigers. Wij vragen instellingen die door besmetting zijn getroffen, dit zelf onmiddellijk bij de centrale te melden. In ernstige of langdurige gevallen meldt de centrale de situatie ook bij het Beheerbureau.

#### **40 Slecht weer**

Vervoer met Versis moet verantwoord plaatsvinden. Een enkele keer per jaar is sprake van zeer extreme weersomstandigheden of een andere calamiteit. De centrale van de vervoerder beslist dan of de chauffeurs nog verantwoord kunnen rijden of dat de dienstverlening wordt aangepast. Als ze bij calamiteiten of zeer extreme weersomstandigheden besluiten dat reizigers nog vervoerd kunnen worden, kunnen de gebruikelijke marges en toegestane reistijden niet worden gehandhaafd. De centrale informeert de reizigers zo goed mogelijk over de te verwachten ophaal- en reistijden.

Als besloten wordt dat (bepaalde) ritten niet meer worden uitgevoerd, belt de centrale 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.

## **Informatie over uw aankomst, het einde van uw rit**

#### **41 Margetijden rondom afzetten**

Bij een prioriteitsrit en bij een rit met een OV-aansluiting bent u maximaal 20 minuten voor de gewenste aankomsttijd op uw bestemming.

#### **42 Hulp van de chauffeur**

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, maar alleen tot de voordeur. Als het voertuig niet bij de voordeur kan komen, dan begeleidt de chauffeur u naar de voordeur als u dat wenst. Dit geldt niet als er een afspreekpunt afgesproken is met de centrale.

#### **43 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, ziekenhuizen, instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten. Bij festiviteiten wordt soms een tijdelijk afspreekpunt vastgelegd. Of u al dan niet moet in- of uitstappen bij een afspreekpunt, vertelt de telefonist u als u een rit boekt.

#### **44 Niemand aanwezig**

Als er op het adres van bestemming niemand aanwezig is om u te ontvangen, moet u toch uitstappen en zelf voor een oplossing zorgen. U mag niet verwachten dat de chauffeur een oplossing bedenkt of biedt en ook niet dat u direct met hetzelfde voertuig mee terug mag. U kunt altijd de centrale bellen en vragen of u zo spoedig mogelijk een nieuwe rit kunt krijgen. De centrale vertelt u wanneer dit mogelijk is.

Bovenstaande vereist dat mensen die daar niet toe in staat zijn alleen kunnen reizen met de indicatie verplichte/ medische begeleiding. Deze indicatie kunt u aanvragen bij het Wmo-loket van uw gemeente.

# Hulpmiddelen en bagage

## 45 Hulpmiddelen

Pashouders die hiervoor toestemming hebben van hun gemeente kunnen de volgende hulpmiddelen meenemen:

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

Alle pashouders kunnen, zonder verdere tussenkomst van hun gemeente, de volgende hulpmiddelen meenemen:

- rollator
- opvouwbare rolstoel, waar de reiziger niet in blijft zitten

De volgende hulpmiddelen mogen niet mee met Versis:

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

Als u altijd een hulpmiddel nodig heeft, is het verstandig om deze bij uw pasgegevens te laten vastleggen. De gemeente kan dat doen. Neem contact op met de centrale als u twijfelt of u een hulpmiddel of bagagestuk mag meenemen.

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

## 46 Eisen aan hulpmiddelen

Het maximumformaat van een hulpmiddel dat gegarandeerd mee kan, is 1,30 meter lang, 85 cm breed en 1,35 meter hoog. De centrale houdt rekening met het aantal hulpmiddelen en passagiers dat verder nog in het voertuig mee kan.

Het hulpmiddel moet veilig vastgezet en vervoerd kunnen worden. 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.

Verder gelden bij Versis Regiovervoer de richtlijnen voor Veilig Vervoer van Rolstoelen (VVR) zoals deze zijn opgesteld door Sociaal Fonds Mobiliteit of diens opvolger.

## 47 Hoeveelheid bagage

Naast eventuele hulpmiddelen mag u ook bagage meenemen. Dit kan gaan om maximaal twee stuks bagage die samen niet groter zijn dan 55 x 35 x 25 cm. 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 kan en veilig vervoerd kan worden. Twijfelt u of uw bagage mee kan/mag? Neem contact op met de centrale.

## Bijzonderheden, extra rechten en blokkades

### 48 Registreren nuttige informatie bij de pas

Als informatie over uw beperking van belang is voor het goed uitvoeren van de rit, registreert de gemeente deze informatie bij uw gegevens in het systeem. Bijvoorbeeld dat u slecht ziet, doof bent of een verstandelijke beperking heeft. De centrale 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.

### 49 Extra rechten

De gemeente kan u extra rechten geven wat het vervoer(middel) betreft. De vervoerder houdt hier dan rekening mee. Uw gemeente bepaalt welke extra rechten verstrekt worden. De extra rechten die bij Versis Regiovervoer bestaan zijn:

**a. Altijd vervoer per personenwagen**

**b. Altijd vervoer per taxibus**

**c. Altijd voorin zitten**

**d. Altijd individueel vervoer**

Als u de indicatie Individueel vervoer hebt, mag u rit niet met andere passagiers worden gecombineerd. U mag zelf op deze rit wel een medepassagier of verplichte medische begeleider meenemen. U reist dus rechtstreeks naar uw bestemming, zonder dat de chauffeur omrijdt voor andere passagiers.

**e. Kamer-tot-kamer vervoer**

Bij de indicatie kamer-tot-kamer vervoer wordt u door de chauffeur opgehaald en teruggebracht in de woning of kamer in plaats van bij de voordeur. Als u hiervan gebruik kunt maken helpt de chauffeur indien u dat wenst bij het aantrekken van uw jas en het veilig achterlaten van uw woning. U mag de chauffeur echter 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.

### 50 Geblokkeerd bestemmingsadres

Het Beheerbureau kan een bestemmingsadres aanmerken als geblokkeerd adres. Dit kan ook voor een specifiek gedefinieerde pashouder(groep) het geval zijn.

## Kwaliteit en tevredenheid

### 51 Kwaliteitseisen aan de Versis-voertuigen

De wet en de gemeenten stellen allerlei eisen aan de voertuigen die worden ingezet. Voor u als reiziger zijn onder meer de volgende eisen aan de voertuigen van belang:

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

Ook moet het voertuig 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.

Bij vervoer met een personenauto mogen twee passagiers vervoerd worden op de achterbank.

## 52 Eisen en verwachtingen aan de chauffeur

De wet en de gemeenten stellen allerlei eisen aan de chauffeurs die worden ingezet. Voor u als reiziger zijn onder meer de volgende eisen aan de chauffeurs van belang.

De chauffeur:

- kent de spelregels van Versis Regiovervoer;
- zorgt voor veilig en comfortabel vervoer;
- is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig;
- is correct en representatief gekleed;
- heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen;
- heeft een certificaat levensreddend handelen en reanimatie;
- heeft kennis van en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen;
- ondersteunt passagiers met een beperking;
- passeert verkeersdrempels rustig en beheerst;
- ziet toe op het gebruik van veiligheidsgordels;
- zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel, scootmobiel, rollator en kinderzitjes;
- bergt rolstoelvastzetmateriaal op.
- spreekt goed Nederlands.

De chauffeur controleert daarnaast of de juiste persoon instapt en mag de vervoerspas controleren. U mag de vervoerspas ook digitaal tonen via de speciale mobiele app. Op [www.versis.nl](http://www.versis.nl) vindt u meer informatie over het downloaden en het gebruik van de mobiele app.

## 53 Meten van kwaliteit en tevredenheid

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

### a. Praktijkcontroles ritten

Het Beheerbureau kan 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 van de rit, tijdens de rit of bij het einde van de rit tegenkomen. Hij controleert bijvoorbeeld of de chauffeur juist handelt en of het voertuig in orde is.

### b. Reizigerspanel

Het Beheerbureau heeft een reizigerspanel ingesteld. Dit panel informeert het Beheerbureau over ervaringen met Versis. Het reizigerspanel komt minimaal vier keer per jaar bij elkaar voor een vergadering. Het reizigerspanel heeft een voorzitter. Bij de vergaderingen is altijd een vertegenwoordiger van het Beheerbureau en iemand van de vervoerder aanwezig.

Als u interesse hebt om deel te nemen in het reizigerspanel, kunt u contact opnemen met het Beheerbureau van Versis, bereikbaar op [Beheerbureau@versis.nl](mailto:Beheerbureau@versis.nl).

### **c. Klanttevredenheidsonderzoek**

Regelmatig voert het Beheerbureau onderzoek uit onder een deel van de reizigers. U kunt hiervoor worden gebeld of schriftelijk worden benaderd. Hiermee onderzoeken we uw tevredenheid over het vervoer. U bent niet verplicht om hier aan mee te werken.

#### **54 Opnemen van telefoongesprekken**

Om u in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn worden telefoongesprekken opgenomen. Inkomende gesprekken bij de centrale worden per rit bewaard.

## **Informatie en klachten**

#### **55 Verlies of diefstal van de vervoerspas**

Verliest u uw vervoerspas of wordt hij gestolen, dan moet u dit melden bij het Beheerbureau (Beheerbureau@versis.nl). Het Beheerbureau kan kosten in rekening brengen voor een vervangende pas. U kunt de vervoerspas overigens ook digitaal tonen, via de speciale mobiele app. Op [www.versis.nl](http://www.versis.nl) vindt u meer informatie over het downloaden en het gebruik van de mobiele app.

#### **56 Gevonden voorwerpen**

Als u iets bent verloren of vergeten in het voertuig, belt u de calamiteitenlijn: 088-123 57 66. De telefonist kan vragen 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 centrale navraag bij de betreffende chauffeur.

De centrale neemt contact met u op als uw eigendom gevonden is. Samen kunt u dan bespreken hoe het voorwerp weer bij u terechtkomt.

#### **57 Ritoverzicht**

Bij de centrale kunt u eens per jaar een papieren versie van het ritoverzicht bestellen. Deze wordt u per e-mail of post toegestuurd. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht.

#### **58 Klacht melden**

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening van Versis, kunt u uw klacht schriftelijk, telefonisch of via de website indienen bij het Beheerbureau (zie contactgegevens vooraan). Klachten kunnen alleen op die manier worden ingediend. U dient klachten dus niet rechtstreeks in bij de centrale en ook niet bij de chauffeur.

In geval van letsel of schade, kunt u ook melding doen bij de klachtenlijn. U moet in zo'n geval wel zelf de vervoerder aansprakelijk stellen. De klachtenlijn zal u de contactgegevens geven en blijft graag op de hoogte van de afhandeling.

U moet uw klacht binnen drie weken (21 dagen) na de bestelde en/of verreden rit indienen. Daarna is uw klacht niet-ontvankelijk. Het Beheerbureau stuurt u een ontvangstbevestiging. Afhankelijk van uw klacht behandelt de vervoerder of het Beheerbureau deze. U krijgt binnen tien werkdagen na registratie van uw klacht een reactie.

Als u het niet eens bent met de klachtafhandeling, kunt u binnen drie weken na dagtekening van de afhandelingsbrief uw verzoek met motivering schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie Versis, Antwoordnummer 370, 4000 VB Tiel.

De volledige klachtenregeling is te vinden op [www.versis.nl](http://www.versis.nl).



## Heeft u vragen over het vervoer?

Op onze website [www.versis.nl](http://www.versis.nl) vindt u veel informatie.  
Als u er niet uitkomt, neem dan contact op met het Beheerbureau.

## Klachten

Heeft u een klacht? De klachtenlijn is ondergebracht bij het Beheerbureau. Hier nemen onafhankelijke medewerkers de telefoon aan om een klacht te registreren. Wij verwachten van u dat u zich netjes en respectvol gedraagt als u een rit reserveert bij de centrale en/of als u contact opneemt met een medewerker van de klachtenlijn.

## Contactgegevens

Rit boeken, wijzigen, annuleren en voor informatie:  
Bel de centrale op 088-123 57 57  
Email (niet voor ritboekingen!): [regiovervoer@versis.nl](mailto:regiovervoer@versis.nl)

Taxi komt niet opdagen of andere calamiteiten:  
Bel de calamiteitenlijn op 088-123 57 66

Contact met het Beheerbureau van Versis:  
Bij klachten over de dienstverlening:  
Telefonische klachtenlijn: 0344 - 63 85 65.  
E-mail: [klacht@versis.nl](mailto:klacht@versis.nl).  
Postadres: Antwoordnummer 370, 4000 VB Tiel.

Algemene vragen aan het Beheerbureau:  
per email bereikbaar op: [Beheerbureau@versis.nl](mailto:Beheerbureau@versis.nl)

Voor alle genoemde telefoonnummers geldt het lokaal tarief.

