



# Versis

Regiovervoer

# Nieuwsbrief



## Reizen met de feestdagen

**Trekt u erop uit met de feestdagen? Let op onderstaande boekingsdata en reistijden:**

- Eerste kerstdag, woensdag 25 december: boek uiterlijk op vrijdag 13 december
- Tweede kerstdag, donderdag 26 december: boek uiterlijk op vrijdag 13 december
- Oudjaarsdag, dinsdag 31 december: u kunt uiterlijk tot 20.00 uur reizen met Versis
- Nieuwjaarsdag, woensdag 1 januari: u kunt vanaf 9.00 uur reizen met Versis

### Boek uw rit(ten) op tijd!

#### Vaste ritten vervallen

Heeft u vaste ritten geboekt? Deze vervallen automatisch met de feestdagen. Als u dan wilt reizen, moet u deze ritten zelf apart boeken.



Robin Hageman  
**Klanttevredenheids-  
onderzoek Versis**



Nicole Spelten  
**Zeer blij met  
de Versis-app**



Automatische incasso  
**Nu ook makkelijk  
via de Versis-app**



## Robin Hageman onderzoekt uw tevredenheid over Versis

**Van het reserveren van uw rit tot de aankomst op uw bestemming; wij willen het graag zo goed mogelijk voor u doen. Uw mening over reizen met Versis vinden wij daarom erg belangrijk. Daarvoor voert een onafhankelijk onderzoeksbureau klanttevredenheids-onderzoek uit. Misschien bent u ook al eens gebeld. Bijvoorbeeld door Robin Hageman, die ons een kijkje achter de schermen van het onderzoek geeft.**

Al drie jaar belt Robin met reizigers van Versis. Dat doet zij met een paar collega's. Robin: "Elke week bellen we 35 Versis-reizigers, die we onder elkaar en de dagen van de week verdelen. Zo kunnen we veel aandacht aan de gesprekken besteden. Die interviews zijn steekproeven. Om te zorgen dat we iedereen hetzelfde vragen, werken we met vaste vragenlijsten. Die vullen we in op de computer zodat de antwoorden automatisch en direct worden vastgelegd."

### Alles komt aan bod

Wat voor vragen stelt Robin u? "Voordat we beginnen, vragen we eerst of iemand wil meewerken en of het wel uitkomt", antwoordt zij. "Ook vertellen we dat het interview ongeveer twee tot vijf minuten duurt. Bij groen licht stellen we vragen over elke fase van de rit: hoe heeft u gereserveerd? Hoe ging dat? Wat vond u van de rit? Heeft de chauffeur u van tevoren gebeld? Wat vond u van zijn of haar rijstijl? Kwam u op tijd aan? Dit en meer komt allemaal aan bod. Ook of iemand nog op- of aanmerkingen of verbeterpunten heeft."

### Hoge tevredenheid

Door de jaren heen hebben Robin en haar collega's duizenden reizigers gesproken. Dit heeft haar vast een goed beeld van hun mening gegeven. "Dat klopt", zegt Robin. "Wij zien dat de reizigers over het algemeen heel tevreden zijn. Ze zijn blij dat dit soort vervoer bestaat. Ze vinden het fijn dat de chauffeurs van tevoren bellen als zij eraan komen, behulpzaam en vriendelijk zijn. Veel mensen waarderen ook de gezellig babbeltjes, als zij daaraan behoefte hebben. Ja, Versis doet het prima, de mooie cijfers bewijzen dat."

### Verbeterpunten ook welkom

En kritische geluiden? Robin: "Natuurlijk zijn die er ook, want niets kan altijd maar 100% goed gaan of zijn. Verbeterpunten zijn net zo welkom als goede cijfers. Als we ze horen, gaan ze meestal over de wachttijd. Hoewel de meeste reizigers begrijpen dat Versis niet meteen kan voorrijden, stap je toch liever zo snel mogelijk in. Elk antwoord, positief of negatief, registreren wij, maar als iemand een klacht heeft, moet hij of zij de klachtenlijn bellen. Dan kan Versis de klacht in behandeling nemen."

### Mensenwerk

Uit cijfers over het derde kwartaal van 2024 blijkt dat de Versis-reizigers onze algehele dienstverlening een 8,1 geven. Wij zijn blij met uw tevredenheid. En hoe zit het met de werktevredenheid van Robin? "Die zit wel goed! Ik vind mijn werk erg leuk. Het contact met de Versis-reizigers is meestal erg leuk. Het is fijn om tevreden mensen aan de lijn te hebben. Soms vertellen reizigers over zichzelf en dat waardeer ik. Onderzoek klinkt afstandelijk, maar uiteindelijk is het mensenwerk, net als reizen."

### Wat doet Versis met de resultaten?

Rogier Roding van het Beheerbureau van Versis: "Elke drie maanden kijken wij met de resultaten in de hand of en waar aanknopingspunten voor verbetering zijn. We bespreken de cijfers en reacties met de vervoerder en gaan na of en waar we het vervoer nóg beter kunnen maken. En natuurlijk blijven we de tevredenheid peilen om goed op de hoogte te zijn."

## Automatische incasso via Versis-app

**Met de Versis-app regelt u nu ook heel makkelijk uw automatische incasso. Hiermee is alles digitaal en overzichtelijk geregeld.**

### Hoe werkt het?

- 1 Ga in de app naar 'Mijn account'.
- 2 Klik op 'Incasso machtigings formulier'.
- 3 Vul onder 'incasso machtiging' uw gegevens in en vink 'geef toestemming' aan.

### Wat zijn de voordelen?

- Geen gedoe: geen papieren administratieve rompslomp, u hoeft niets uit te printen of op te sturen.
- Veilig: u hoeft geen betaald pas of contant geld op zak te hebben, een veilig gevoel.
- Handig: u bespaart tijd omdat u alleen uw Versis-kaart aan de chauffeur hoeft te laten zien.
- Makkelijk: de verwerkingstijd is korter en u ontvangt een specificatie van de ritten die u heeft gereden.

**Hulp?** Stuur een e-mail naar: [incassoversis@dvg.nl](mailto:incassoversis@dvg.nl)

## “Een fluitje van een cent, ik wil niks anders meer!”

Met de Versis-app boekt u heel eenvoudig en snel al uw ritten. Maar u kunt er nog meer mee, zoals er uw automatische incasso mee regelen. Nicole Spelten (55) uit Culemborg gebruikt de app al jaren. En met veel plezier: “Boeken kan zo lekker snel overal tussendoor.”

### Mijn grote vriend

Naar de fysio, tandarts, pedicure, het ziekenhuis, verjaardagen en meer... Nicole Spelten reist overal heen met Versis. Ze is daarvan afhankelijk, omdat ze drie vormen van reuma heeft en in een rolstoel zit. Toen ze ruim acht jaar geleden hoorde over de app installeerde ze hem meteen op haar telefoon. Nicole: “Ik heb een paar dagen per week afspraken. Het vervoer daarheen moet ik goed plannen. Daarbij is de Versis-app mijn grote vriend. Elke maandag pak ik mijn agenda en boek ik met de app meteen al mijn ritten in voor de hele week. Dat kost me slechts een paar minuten.”

### Flexibiliteit, vrijheid en controle

Nicole is erg blij met de flexibiliteit die de app haar biedt: “Een afspraak bij de kapper loopt vaak uit. Als ik binnenkom, vraag ik eerst hoelang het gaat duren. Daarna boek ik mijn retourrit met de app, gewoon terwijl ik wacht.”



## Het reizigerspanel van Versis zoekt nieuwe leden



**Het reizigerspanel is het klankbord voor het Beheerbureau van Versis en voor de vervoerder. Zo weten zij wat er speelt, wat goed gaat en wat beter kan. Voorzitter Anton Mauritz zoekt nieuwe leden. U misschien?**

Anton Mauritz: “In het reizigerspanel zitten leden uit de gemeenten in Rivierenland waar Versis rijdt. Zij reizen zelf met Versis of hebben op een andere manier met het vervoer te maken. In het panel kun je je stem laten horen en zo bijdragen aan de uitvoering van het vervoer.”

Deelname aan het reizigerspanel is zinvol, kost weinig tijd en is leuk om te doen. Anton Mauritz: “We vergaderen eens per kwartaal. Heb je geen eigen vervoer, dan zorgt Versis daar voor. Bij de vergadering zijn ook medewerkers van de vervoerder en het Beheerbureau aanwezig. Zo horen zij alles meteen uit eerste hand. De sfeer tijdens de vergadering is gemoedelijk.”

### Een vergadering bijwonen of lid worden?

U bent, na aanmelding via e-mail, van harte welkom: [beheerbureau@versis.nl](mailto:beheerbureau@versis.nl).

Nicole werkt nu niet meer, maar was jarenlang inkomens-/wmo-consulent en schuldhulpverlener. “Bel-angst heb ik niet, want ik moest altijd veel bellen. Maar het geeft me meer vrijheid en controle als ik online mijn zaken kan regelen. Ik ben niet afhankelijk van eventuele wachttijden aan de telefoon en hoef niets uit te spellen of te herhalen. Ik zie meteen of ik de boeking goed heb gedaan en dat het is geregeld zoals ik het wil.”

### Aanrader

Om het gemak van boeken met de Versis-app te demonstreren, opent ze hem op haar tablet: “Kijk, de app leidt je er vanzelf doorheen. Elk adres dat je er ooit in hebt gezet, wordt bewaard, heel handig. Je ziet alles over je ritten, ook wat ze kosten. Via e-mail krijg je mooi een overzicht van hoeveel kilometers je nog mag reizen met Versis. En als je een foutje hebt gemaakt of toch niet wilt of kunt reizen, klik je gewoon op ‘afmelden’ of ‘wijzigen’. Wel vroegtijdig doen natuurlijk. Je hoeft dus niet bang te zijn dat het boeken met de app misgaat. En anders kun je altijd nog even bellen met de regiecentrale. Maar ik wil niks anders meer en kan de app iedereen aanraden.”

Ga naar [www.versis.nl](http://www.versis.nl) om te zien hoe u de app downloadt.



## Boek op tijd

Wij doen ons best om de ophaaltijden zo goed en nauwkeurig mogelijk te plannen. U kunt ons helpen om die verder te verbeteren. Hoe? Door zo snel mogelijk uw rit te boeken als u weet dat u wilt of moet reizen. En niet tot het laatste moment te wachten. Daarmee vergroot u de kans dat wij op tijd kunnen rijden voor u.

### Uiterste boekingstijden

- **Reguliere rit** Uiterlijk 1 uur voor vertrek
- **Rit voor 9.30 uur** Uiterlijk de avond ervoor vóór 19.00 uur
- **Rit op aankomsttijd** Uiterlijk 2 uur voor vertrek  
U moet bijvoorbeeld een bus of trein halen om 14.25 uur.
- **Prioriteitsrit** Uiterlijk 24 uur voor aankomsttijd  
U gaat naar een begrafenis, crematie of huwelijks-ceremonie, die bijvoorbeeld om 11.30 uur begint.
- **Rit voor een groep** Uiterlijk 24 uur voor aankomsttijd  
U wilt reizen met minimaal 2 andere pashouders, buiten uzelf. U bent dus minimaal met 3 pashouders en wilt bijvoorbeeld om 15.00 uur ergens arriveren.

## Tarieven voor Wmo-reizigers per 1 januari 2025

De gemeenten bepalen elk jaar de tarieven. Uw ritprijs bestaat uit een opstaptarief en een prijs per kilometer. Vanaf 25 kilometer betaalt u een kostendekkend tarief. U kunt maximaal 30 kilometer reizen met Versis. Als u reist naar een Puntbestemming (zie [www.versis.nl/puntbestemmingen](http://www.versis.nl/puntbestemmingen)), dan betaalt u het opstaptarief en daarna voor alle kilometers dezelfde prijs. Dus ook als u meer dan 25 kilometer reist.

- Opstaptarief per rit: € 1,90 +
- Kilometerprijs eerste 25 km: € 0,222
- Kilometerprijs na 25 km en tot 30 km: € 2,60 (Puntbestemmingen uitgezonderd)
- Kilometerprijs Puntbestemmingen: € 0,222, ongeacht de reisafstand

Kijk voor alle Puntbestemmingen op [www.versis.nl/puntbestemmingen](http://www.versis.nl/puntbestemmingen)

Als Wmo-pashouder mag u iemand meenemen. U betaalt dan 1x het Wmo-tarief voor uzelf en 2x het Wmo-tarief voor uw medepassagier. Samen dus 3x het Wmo-tarief.

### Hoe bepalen wij het aantal kilometers?

Wij gaan uit van de kortste route. U betaalt dus niets extra's als de taxi moet omrijden. De ritprijs wordt afgerond op € 0,05.

Als u boekt, dan wordt de prijs bepaald, aan u medegedeeld en vastgelegd in het systeem. Zo weet u altijd vooraf wat de rit u gaat kosten.



## Gewijzigde openingstijden per 1-1-2025

De openingstijden op vrijdag en zaterdag zijn met een uur verlengd.

<i>Maandag tot en met donderdag</i>	7.00 - 23.00 uur
<i>Vrijdag</i>	7.00 - 00.00 uur
<i>Zaterdag</i>	9.00 - 00.00 uur
<i>Zondag</i>	9.00 - 23.00 uur

U kunt vertrekken binnen bovenstaande tijden. Wilt u bijvoorbeeld op vrijdagavond reizen, dan kunt u uiterlijk om 00.00 uur (middernacht) vertrekken. Boekt u een rit met een gewenste aankomsttijd, dan berekent de regiecentrale hoe laat u wordt opgehaald en of die ophaaltijd binnen de reistijden ligt.

## Wij zoeken chauffeurs

Bent u op zoek naar een mooie, afwisselende (bij)baan waarin menselijk contact centraal staat? Word Versis-chauffeur!

- Flexibele uren en zelfstandig werken
- Opleiding tot chauffeur en taxipas vergoed
- Ook voor studenten en gepensioneerden



Ga naar [www.versis.nl/vacatures](http://www.versis.nl/vacatures)

### Colofon

Deze nieuwsbrief is een uitgave voor de reizigers van Versis.

<b>Versis</b>	<b>Redactie</b>
<b>Postbus 137</b>	Beheerbureau Versis, Wollöf Communicatie BNO, Tiel
<b>4000 AC Tiel</b>	<b>Tekst, ontwerp en fotografie</b>
<b><a href="http://www.versis.nl">www.versis.nl</a></b>	Wollöf Communicatie BNO, Tiel

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