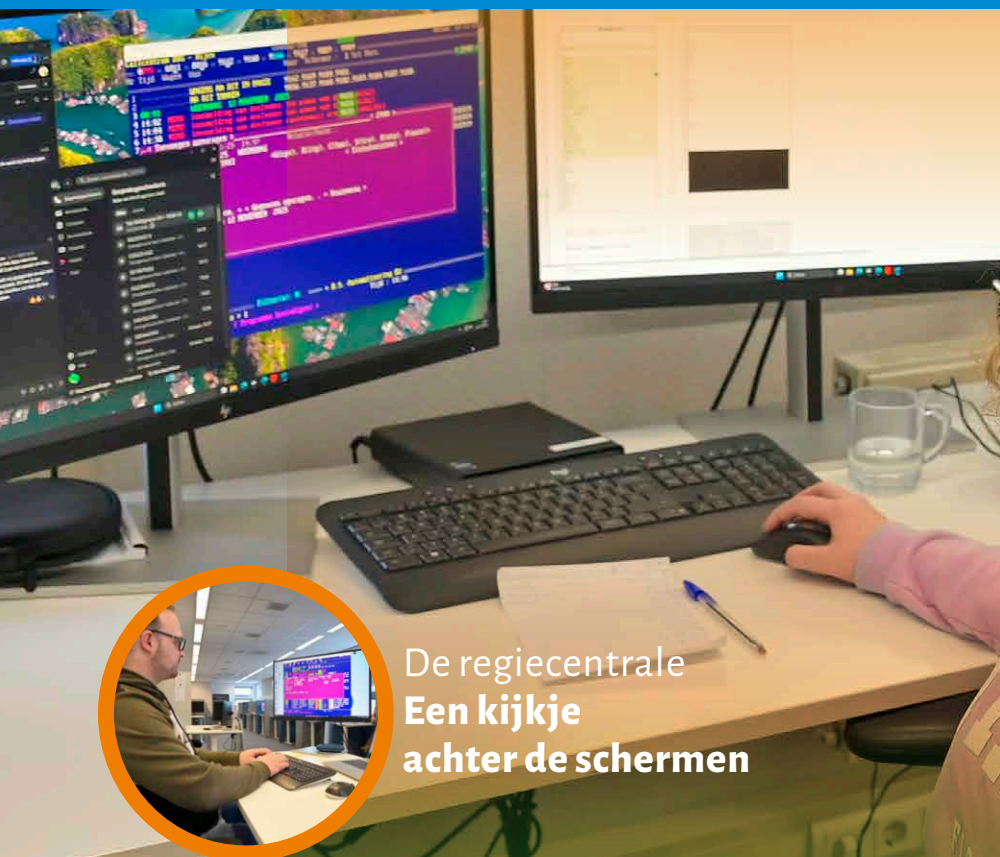




Versis

Regiovervoer

Nieuwsbrief



De regiecentrale
**Een kijkje
achter de schermen**



Het reizigerspanel
**Versis-reizigers
laten hun stem horen**



Oud en nieuw
**Rapportcijfers, feestdagen,
nieuwe tarieven**

Terugblik op 2025

Het jaar loopt ten einde. Wij hopen dat u een mooi jaar heeft gehad en goede ritten heeft gemaakt met Versis. Elke drie maanden onderzoekt een onafhankelijk onderzoeksbureau de algemene tevredenheid hierover. De medewerkers bellen dan honderden reizigers op. Hoe vond u dat het dit jaar ging? We pakken de cijfers erbij.

Algemene tevredenheid



Uw tevredenheid over*:

- Ritreservering: van 7,9 naar 8,0
- Stiptheid van de rit: bleef 7,9
- Reisduur: van 7,9 naar 8,0
- Algemeen rapportcijfer: van 8,1 naar 8,0

We zijn blij u goed van dienst te zijn geweest. Op naar een succesvol nieuw jaar vol fijne ritten!

*) we vergelijken kwartaal 3 van 2024 met kwartaal 3 van 2025



Tarieven voor Wmo-reizigers per 1 januari 2026

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, dan betaalt u het opstaptarief en daarna voor alle kilometers dezelfde prijs. Dus ook als u meer dan 25 kilometer reist. De gemeenten bepalen de tarieven.

Vanaf 1 januari 2026 gelden de onderstaande tarieven:

- Opstaptarief per rit: € 1,97+
- Kilometerprijs eerste 25 km: € 0,231
- Kilometerprijs na 25 km en tot 30 km: € 2,71 (Puntbestemmingen uitgezonderd)
- Kilometerprijs Puntbestemmingen: € 0,231, ongeacht de reisafstand

Kijk voor alle Puntbestemmingen op 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.

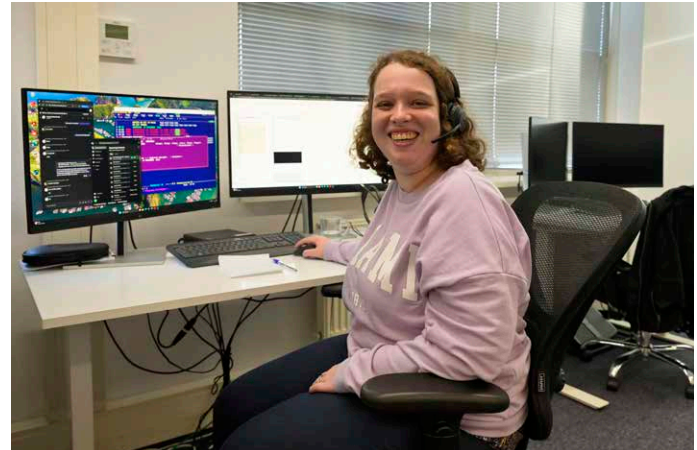


Kijkje achter de schermen van de regiecentrale

Wie krijgt u aan de lijn als u Versis belt om een rit te boeken? Hoe worden al die ritten van al die reizigers ingepland? Dat gebeurt allemaal bij de regiecentrale. Wat gebeurt er daarna? We geven u graag een kijkje in de keuken.



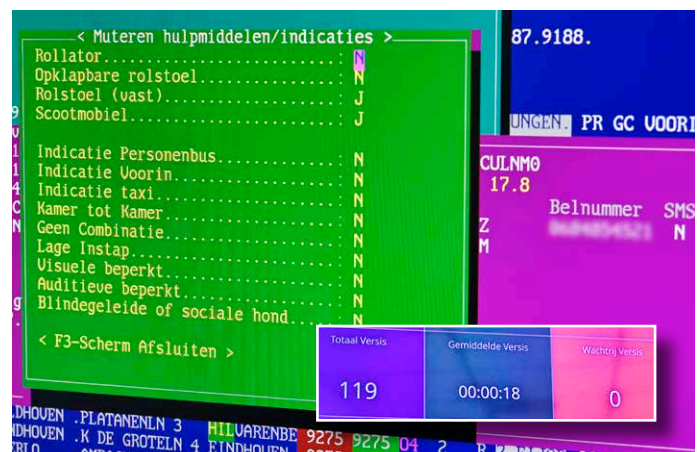
De regiecentrale huist in dit pand. U kunt de centrale zien als de spin in het web tussen u als reiziger en de vervoerder. Het personeel werkt elke dag hard om het vervoer zo goed mogelijk te regelen. Als u belt, komt uw telefoontje bij één van deze medewerkers terecht. Zij nemen uw boeking aan en beantwoorden overige vragen. Bijvoorbeeld over de incasso of verloren voorwerpen.



Misschien krijgt u Arla aan de lijn. Zij vraagt u alle informatie die nodig is om uw ritten te kunnen boeken. Als zij dit in het systeem heeft gezet, neemt zij alles nog eens stap voor stap met u door. Klopt het volgens u, dan boekt zij uw heen- en terugrit definitief. Per e-mail krijgt u dan een bevestiging. Dat gebeurt ook als u via de website boekt. Gebruikt u de app, dan staan uw ritten in uw geschiedenis.



Hoe komt uw boeking bij de chauffeur? De leidinggevende van de regiecentrale legt uit: "Dat doet het systeem automatisch. Die stuurt alles naar de vervoerder en die plant dan de ritten in. Per kwartier zien wij hoeveel taxi's er dan beschikbaar zijn en hoeveel ritten er dan zijn geboekt. Zijn ze vol, dan overleggen we met u of het ook een kwartier eerder of later kan."

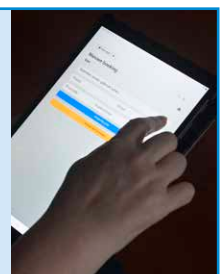


Reist u met een hulpmiddel, dan staat dit ook in het systeem. De leidinggevende: "Belangrijk: uw hulpmiddel mag alleen mee als u hiervoor goedkeuring heeft van uw gemeente. U regelt de goedkeuring bij het Wmo-loket van uw gemeente." Tenslotte zien we op een ander scherm dat er deze ochtend al 119 telefoontjes zijn aangenomen. De gemiddelde wachttijd was maar 18 seconden en er is geen wachtrij. Keurig!



Tip van regiecentrale: download de Versis-app

Met deze app kunt u o.a. uw ritten reserveren, ze betalen en zien welke u heeft gemaakt. Is het druk aan de telefoon? Met de app hoeft u niet te wachten. U kunt de Versis-app downloaden in de App Store (Apple) of via Google Play (Android). Geef daarna uw e-mailadres door aan de regiecentrale. Kijk op www.versis.nl voor de links en filmpjes met uitleg.





VERSIS-REIZIGERS LATEN HUN STEM HOREN

Op bezoek bij het reizigerspanel van Versis

Het reizigerspanel is het klankbord van Versis. Wat speelt er, wat gaat goed en wat kan beter? De leden brengen dat allemaal in kaart. Door hun stem te laten horen, dragen ze bij aan de uitvoering van het vervoer. Zij weten waarover zij praten, want zij reizen zélf met Versis. Tijdens de vergaderingen vertegenwoordigen zij de gemeente waarin zij wonen.

We zijn op bezoek bij de vergadering van het panel. Die vindt eens per drie maanden plaats. Een van de vijf panelleden is slechtziend. Zij vindt het belangrijk dat er iemand in het reizigerspanel zit die slechtziend is. Zij ervaart toch weer andere zaken in de taxi dan iemand die in een rolstoel zit. Daarom is zij lid geworden.

Ervaringen, cijfers en korte lijnen

Het panel bespreekt niet alleen de persoonlijke ervaringen van afgelopen tijd, maar ook bijvoorbeeld de kwartaalcijfers van Versis. Daalt het aantal klachtenmeldingen, dan is dat goed nieuws. Gaat er een rapportcijfer omlaag, dan is dat iets voor de vertegenwoordigers van het vervoerbedrijf om verder in te duiken. Want ook zij zijn aanwezig. Korte lijnen!

Blij met het panel

De medewerkers van het Versis Beheerbureau en de vervoerder zitten natuurlijk ook aan tafel. Zij zijn heel blij met het panel. Natuurlijk hebben zij veel gegevens en meten zij de klanttevredenheid op allerlei manieren. Dat is heel belangrijk. Maar zij vinden het net zo waardevol om te praten met de reizigers zélf. Dan hoor je nog meer en kunnen ze samen verder de diepte in.

Netjes thuisgebracht

De sfeer tijdens de vergadering is gemoedelijk. En na het laatste besprekingspunt rinkelen de telefoons van de panelleden: "Uw Versis-taxi staat voor de deur." Zij worden weer netjes thuisgebracht. Uiteraard is het vervoer van en naar de vergadering kosteloos voor de leden. Het was een goede bijeenkomst. Op naar de volgende!



U ook in het reizigerspanel?

Wilt u ook uw stem laten horen in ons reizigerspanel? Wij zoeken nog leden uit West Maas en Waal, Maasdriel en Zaltbommel. Het is leuk en zinvol om te doen en kost u weinig tijd. Meld u aan via e-mail: beheerbureau@versis.nl

Reizen met de feestdagen

Trekt u erop uit met de feestdagen?

Gezellig! Maar zorg ervoor dat u uw ritten op tijd boekt. Vanwege de drukte moet u dit eerder doen dan normaal.

Let op onderstaande boekingsdata en vertrek- en aankomsttijden:

- Eerste kerstdag, donderdag 25 december 2025: boek uiterlijk op vrijdag 12 december 2025
- Tweede kerstdag, vrijdag 26 december 2025: boek uiterlijk op vrijdag 12 december 2025
- Oudjaarsdag, woensdag 31 december 2025: u kunt uiterlijk tot 20.00 uur reizen met Versis
- Nieuwjaarsdag, donderdag 1 januari 2026: 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.

Fijne feestdagen! 

Veilig de taxi in met uw scootmobiel

Onze chauffeurs brengen u zo veilig mogelijk naar uw bestemming en weer thuis. Dat begint met in- en uitstappen.

Heeft de gemeente bepaald dat u een scootmobiel mag meenemen, dan mag u tijdens het in- en uitrijden en tijdens de rit niet op uw scootmobiel blijven zitten. De chauffeur zorgt voor het in- en uitrijden van uw scootmobiel met de lift. Hij of zij zet hem goed vast en bergt ook het materiaal om dit te doen goed op.



Hoeveel tijd van tevoren boeken?

Met de feestdagen is het altijd druk. Daarom vragen wij u extra vroeg te boeken. Maar gedurende de rest van het jaar is dat anders. Wij doen ons best om de ophaaltijden zo goed en nauwkeurig mogelijk te plannen.

U kunt ons daarbij helpen. Hoe? Door zo snel mogelijk uw rit te boeken als u weet dat u wilt of moet reizen. En dus niet tot het laatste moment te wachten. Daarmee vergroot u de kans dat wij op tijd kunnen rijden.

Uiterste boekingstijden

- | | |
|---|---|
| • Reguliere rit: | Uiterlijk 1 uur voor vertrek |
| • Rit voor 9.30 uur: | Uiterlijk de avond ervoor vóór 19.00 uur |
| <i>Dit betekent dat u vóór halftien 's ochtends wilt reizen.</i> | |
| • Rit op aankomsttijd: | Uiterlijk 2 uur voor vertrek |
| <i>U moet bijvoorbeeld een bus of trein halen die om 14.25 uur vertrekt.</i> | |
| • Prioriteitsrit: | Uiterlijk 24 uur voor aankomsttijd |
| <i>Dit is een rit naar een begrafenis, crematie of huwelijksceremonie.</i> | |
| • Rit voor een groep: | Uiterlijk 24 uur voor vertrektijd |
| <i>Dit is een rit waarbij u wilt reizen met 3 of meer andere pashouders, buiten uzelf.</i> | |
| <i>U bent dus minimaal met 4 pashouders en wilt bijvoorbeeld om 15.00 uur ergens naartoe.</i> | |



Telefoonservice Geef uw telefoonnummer door

Met onze telefoonservice zijn wij u extra van dienst. Hiermee krijgt u uiterlijk 5 minuten voordat de chauffeur er is een belletje van hem of haar. Is de chauffeur erg druk, dan stuurt deze u een ingesproken telefoonbericht. En mocht er onverhoopt vertraging zijn, dan krijgt u een telefoontje zodat u weet wat er aan de hand is (en nog even een kopje koffie kunt drinken of praatje kunt maken). Handig!

Om u te kunnen bellen, hebben wij natuurlijk uw telefoonnummer nodig. Het liefst een mobiel nummer, want dan kunnen wij u ook bereiken als u op een andere locatie dan thuis bent.

Heeft u uw (mobiele) telefoonnummer nog niet doorgegeven aan ons, dan kunt u dit doen door te bellen met de regiecentrale, telefoon 088 - 123 57 57. Of stuur een e-mailtje naar regiovervoer@versis.nl.

Zo zit Versis in elkaar

Hoe is Versis eigenlijk georganiseerd?
Dat ziet u hier.



U, de reiziger



Uw gemeente

- Beoordeelt uw aanvraag
- Bepaalt het beleid en geeft toestemming (indicatiestelling)



Versis (organisatie)



Beheerbureau

- Doet het contractbeheer
- Geeft informatie (vervoerspas, nieuwsbrief, website)
 - Neemt klachten aan
- Zorgt voor kwaliteitscontroles



Vervoerder

- Neemt de ritten aan (centrale)
 - Plant de ritten
- Regelt het geld (incasso-afdeling)
 - Levert de chauffeurs
 - Beheert de Versis-app



Contact met:

Het Beheerbureau van Versis

Bij klachten over de dienstverlening:

Telefonische klachtenlijn: 0344 - 63 85 65

Via de website: www.versis.nl/suggesties-of-klachten

Postadres: Antwoordnummer 370, 4000 VB Tiel

Algemene vragen aan het Beheerbureau:

Per e-mail bereikbaar op: beheerbureau@versis.nl

De vervoerder

Rit boeken, wijzigen, annuleren en voor informatie:

Bel de centrale op 088 - 123 57 57

E-mail (niet voor ritboekingen!): regiovervoer@versis.nl

Taxi komt niet opdagen of andere calamiteiten:

Bel de calamiteitenlijn op 088 - 123 57 66

Colofon

Deze nieuwsbrief is een uitgave voor de reizigers van Versis Regiovervoer.

Versis

Postbus 137
4000 AC Tiel
www.versis.nl

Redactie

Beheerbureau Versis, Wollöf Communicatie BNO
Tekst en ontwerp
Wollöf Communicatie BNO

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