



# Versis

Aanvullend regiovervoer

## Nieuwsbrief

Meereizen met  
Versis-chauffeur  
**Lia Bakker**



**Tarieven**  
per 1 januari  
2020



Ad van der Sijs  
over het  
**reizigerspanel**



# Alstublieft, de nieuwsbrief van Versis!

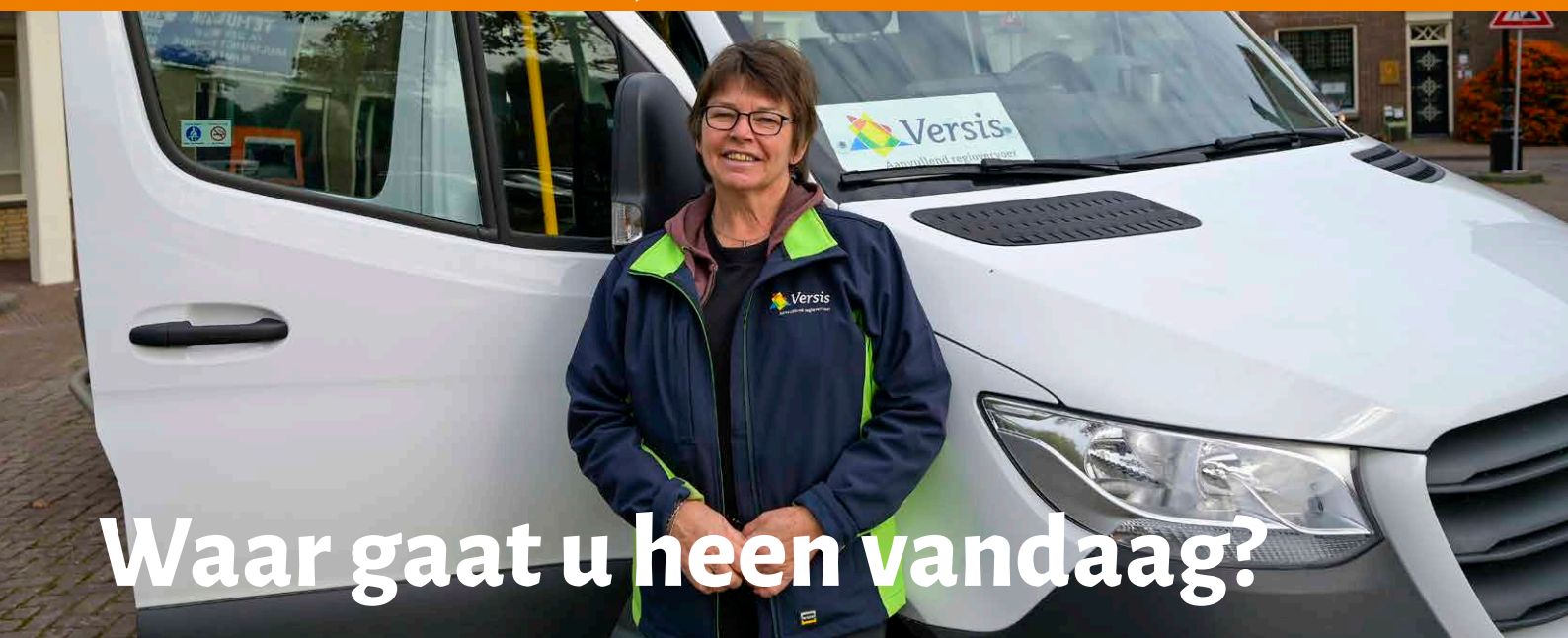
**U bent één van de circa 5.000 mensen die dit jaar minstens één keer met Versis heeft gereisd. Wij hopen dat uw ritten prettig zijn verlopen. U reist in onze auto's en bussen, maar het echte werk is natuurlijk mensenwerk. Elke dag staan onze medewerkers bij de Regiecentrale en onze chauffeurs voor u klaar. Laatstgenoemden maken per dag gemiddeld 500 ritten.**

En dan is er natuurlijk nog het Versis-reizigerspanel. Wilt u uw stem laten horen en komt u uit Tiel, Maasdriel of Zaltbommel? Meld u aan voor het panel. Op de achterzijde leest u er alles over.

**Wij wensen u veel leesplezier, (alvast) prettige feestdagen en vele fijne kilometers in 2020!**



## MEEREIZEN MET LIA BAKKER, CHAUFFEUR VAN VERSIS



**Haar bus is gloednieuw en blinkend schoon. En met een brede lach op haar gezicht verwelkomt zij iedere reiziger. Lia Bakker is een ervaren Versis-chauffeur en overduidelijk dol op haar werk. Met gemiddeld 250 gereden kilometers op de teller per dag ziet zij vele reizigers. Lia: "Ik ben bijna nooit moe na een werkdag. Ik heb een prachtig beroep en vind het heerlijk om met en voor mensen te werken."**

### **Uw team: chauffeur en planner**

Vandaag reizen we met Lia mee. Zij rijdt in een grote bus met vier tot acht zitplaatsen. De bus biedt tevens ruimte voor twee passagiers in rolstoelen. Wat opvalt, is het kastje op haar dashboard. Daarop verschijnt na elke rit de naam, het adres en de bestemming van de volgende passagier. Via datzelfde kastje staat zij ook in verbinding met de planner bij de Regiecentrale in Ede. Hierop kunnen zij berichten uitwisselen. Lia: "Een goede communicatie tussen planner en chauffeur is heel belangrijk. Je bent echt een team en zet je samen in voor de reiziger. Goed contact zorgt ervoor dat de planning en ritten gesmeerd verlopen."

### **Veiligheid**

Ook zien wij rode lampjes in de vorm van driehoekjes in de zijspiegels en horen we soms piepjes. Lia legt uit: "De bus is uitgerust met uitstekende veiligheidsvoorzieningen. Die lampjes en piepjes geven aan wanneer inhalen niet kan. Veiligheid staat voorop. Iedereen moet een gordel dragen. Ik help graag om die te bevestigen. Reizigers in een scootmobiel moeten even afstappen en op een stoel plaatsnemen. Ik zet de scootmobiel daarna veilig vast."

### **Prachtige streek**

We rijden door steden, dorpen en het prachtige landschap van Rivierland. Lia: "Ik zie de seizoenen veranderen en dat is prachtig. De reizigers zie ik ook vaak genieten. We wonen in een prachtige streek."

### Tips en weetjes van Lia

- Heeft u geboekt, maar gaat u toch niet reizen? Belt u dan af, zodat de chauffeur niet voor niets komt voorrijden.
- Wij komen u ophalen tussen 15 minuten voor de geboekte tijd en 15 minuten na de geboekte tijd. In meer dan 95% van de gevallen lukt dat ook. Maar soms zit het tegen wanneer er bijvoorbeeld verkeersdrukke is. Wij proberen u dan zo goed mogelijk te informeren.
- Heeft u een mobiliteitsbeperking en wilt u verder reizen dan 25 kilometer van uw woonadres voor een uitstapje? Dan is Valys er voor u. Bel met **0900-9630** of kijk op **www.valys.nl**.



Ineke uit Tiel is de eerste die instapt. Ze is niet alleen; de knapperd in haar armen heet Rocky. Hij is 10 jaar en reist altijd met haar mee. Vandaag gaan Ineke en Rocky op bezoek bij Inekes zus. Rocky is eerst nog een beetje bang, maar al snel kijkt hij geboeid uit het raam. Natuurlijk onder het genot van de knuffels van zijn baasje.

Bij het Vrijthof in Tiel helpt Lia mevrouw Kessel-van Eck en mevrouw Neerbos in de bus. Beiden reizen in een rolstoel. Mevrouw Kessel heeft haar been in het verband, dus Lia controleert extra of zij nergens tegenaan kan stoten. De dames worden goed in de riemen gezet en de rit gaat eerst naar Passewaaij, waar mevrouw Neerbos woont. Zij maakt veel gebruik van Versis; om naar de winkel, het Vrijthof en familie te gaan. Mevrouw Kessel-van Eck reist elke dag met Versis van het Vrijthof naar huis, en vice versa. Ze vraagt Lia volop naar de bediening van de bus en is overduidelijk een kenner. Dat klopt, wat zij en haar man rijden in hetzelfde merk auto. Aangekomen in Geldermalsen wacht haar man haar al op. Dat is prettig thuiskomen!

Iedereen die met Versis reist, is verplicht een veiligheidsgordel te gebruiken. Ook als u zittend in de rolstoel wordt vervoerd. Kunt u om medische redenen geen gordel dragen, dan moet u daarvoor een ontheffing bij u dragen en deze aan de chauffeur tonen. Een ontheffing vraagt u aan bij het CBR ([www.cbr.nl](http://www.cbr.nl)).



In Geldermalsen stapt de heer Maliki met een grote glimlach in de bus terwijl Lia zijn scootmobiel behendig in de bus parkeert en vastzet. Het is zijn laatste werkweek, want hij gaat met pensioen. Dat wordt gevierd met een etentje met al zijn collega's. De heer Maliki blijkt te beschikken over een groot talent: schilderen. Op zijn telefoon toont hij zijn mooiste schilderijen. Het talent zit in de familie, want zijn -inmiddels overleden- broer was een bekende Irakese schilder. Na zijn pensioen zou de heer Maliki ook graag lesgeven in schilderen. Maar eerst is het tijd voor een kop koffie in het centrum van Culemborg.



Kent u iemand die geen pas of indicatie van de gemeente heeft? Ook die persoon kan - tegen een hoger tarief - reizen met Versis. Hij of zij is dan geen Wmo-reiziger, maar een OV-reiziger van Versis. De provincie Gelderland biedt deze service aan iedereen.

Reist u op vaste dagen en tijdstippen op die dagen? Bijvoorbeeld elke donderdag om 11.15 uur? Bel dan met de Regiecentrale en laat uw vaste rit voorafinboeken. Zo hoeft u niet elke keer te bellen. U moet wel afbellen als u niet reist, zodat Versis niet voor niets komt.

Mevrouw Tetteroo-Jansse is een vrouw in balans. Letterlijk, want zij heeft zojuist balanstaining gehad bij de fysiotherapeut in Geldermalsen. In een groep met zeven dames traint zij haar evenwicht. Daarmee voelt zij zich zekerder en veiliger. Ze heeft een boekje meegenomen met daarin alle informatie over de training en handige tips. Lia verliest mevrouw Tetteroo-Jansse geen moment uit het oog bij het uitstappen, wat uitstekend gaat.



Waar mevrouw Tetteroo-Jansse uitstapt, stapt mevrouw Van Kuiper in. Ze heeft een fleurige plant in haar handen en niet zonder reden: ze gaat naar een verjaardag in Waardenburg. Ze vertelt dat ze vaste dagen en tijdstippen heeft waarop zij met Versis reist. Lia legt uit dat zij deze vaste afspraken op voorhand kan laten inboeken bij de Regiecentrale. Dat is handig!



## Klanttevredenheidsonderzoek 2019

Zoals u kunt lezen, doet Lia haar werk met veel plezier en toewijding. Maar wat vindt u van Versis? Ook dit jaar onderzocht het onderzoeksbureau Moventum dit weer.

De Versis-reizigers beoordelen:

- de algehele dienstverlening van Versis met een 8
- de chauffeurs met een ruime 8
- de voertuigen met een 8
- het vervoer met een 7,9
- de regiecentrale met een 7,7

### Wat kan beter?

De klachtafhandeling. Daarmee gaan wij aan de slag. Heeft u een klacht of suggestie? Houd die niet voor uzelf, maar deel deze met ons via telefoonnummer 0344-638565 of de website [www.versis.nl/suggesties-of-klachten](http://www.versis.nl/suggesties-of-klachten).

## Boek uw ritten digitaal!

Uit het onderzoek blijkt ook dat maar 14% van de reizigers onze website bezoekt en maar 5% gebruikt van de Versis-app. Terwijl digitaal boeken heel handig en makkelijk is. U hoeft niet te bellen en u ziet de aankomende ritten op uw scherm. Dit kan via de mobiele app van Versis of via onze website. Op [www.versis.nl](http://www.versis.nl) leest u hoe het werkt en kunt u de app downloaden.

## Reizen met de feestdagen

Gaat u dit jaar op pad met de feestdagen? Boek uw rit op tijd!



- 24, 25 of 26 december: u kunt uw rit uiterlijk op woensdag 18 december vóór 22.00 uur reserveren. Daarna is reserveren helaas niet meer mogelijk.
- 31 december: u kunt uw rit boeken met een vertrektijd tot uiterlijk 20.00 uur.
- 1 januari: u kunt vanaf 9.00 uur weer met Versis reizen.

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

# Tarieven per 1 januari 2020

Vanaf 1 januari 2020 gelden nieuwe tarieven. Uw ritprijs bestaat uit een opstaptarief en een tarief per kilometer.

## Tarief voor Wmo-reizigers

Het tarief van uw rit met Versis is gebaseerd op de tarieven van de lijnbus in onze regio.

- Opstaptarief per rit: € 0,98
- Kilometer tarief eerste 25 km: € 0,175
- Kilometer tarief na 25 km: € 1,92

Als u reist van of naar een puntbestemming dan geldt hiervoor géén hoger tarief na 25 kilometer. Het is dan € 0,175, ongeacht de reisafstand.

## Tip van Versis



### Betalen via automatische incasso, dát is pas handig!

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

Op [www.versis.nl](http://www.versis.nl) kunt u een overzicht krijgen van de ritten die u heeft gemaakt.

## Tarief voor OV-reizigers

Met ingang van 1 januari 2020 is dit het tarief voor OV-reizigers:

### Lijnbus of trein niet beschikbaar\*

- Opstaptarief: € 3,23
- Kilometer tarief eerste 20 km: € 0,50
- Kilometer tarief na 20 km: € 1,92

### Lijnbus of trein wel beschikbaar\*

- Opstaptarief: € 6,01
- Kilometer tarief eerste 20 km: € 0,94
- Kilometer tarief na 20 km: € 1,92

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

## Hoe wordt het aantal kilometers bepaald?

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



AD VAN DER SIJS, LID VAN HET REIZIGERSPANEL VAN VERSIS

## “Wij laten onze stem horen en hebben invloed”

Aan de miniatuurracewagens in zijn kast zie je meteen: hier woont een raceliefhebber! Natuurlijk moet Versis zich houden aan de voorgeschreven maximumsnelheid op de weg, maar Ad van de Sijs (58) uit Lienden is blij hoe snel hij elke dinsdag in het Tielse zwembad is voor zijn zwemuurtje. “Toen ik werd gevraagd voor het reizigerspanel, heb ik meteen ja gezegd. Als leden kunnen wij onze stem laten horen en zodoende bijdragen aan de uitvoering van ons vervoer.”

### Niet bij de pakken neerzitten

Ad reist sinds de start met Versis. Zelf kan hij helaas niet meer autorijden. Hij heeft een zenuwziekte in zijn handen en voeten. Daarnaast heeft hij chronische rugpijn als gevolg van een hernia-operatie waarbij een zenuw werd geraakt. Door de zenuwziekte voelt hij de pedalen van de auto niet meer. “Dat vind ik heel erg, want rijden is altijd mijn grote hobby geweest. Ik heb alle rijbewijzen en was vroeger lid van een autoclub. Maar ik ben niet bij de pakken neer gaan zitten en heb mijn leven weer zo goed mogelijk opgepakt.”

### Graag weer aan het werk

Ad is dol op ICT en heeft als systeembeheerder bij toonaangevende bedrijven gewerkt, waaronder bij Recticel Nederland in Kesteren en Inventum in Houten. Het liefst zou hij weer aan de slag gaan, als administrateur of helpdesk-medewerker, maar makkelijk is dat niet. Daarom heeft hij een eigen website die van pas komt bij solliciteren. Ons oog valt op een voorbeeldwebsite genaamd ‘Versis reizigerspanel’. Hierop zijn foto's te zien van het jaarlijkse uitje van het reizigerspanel.

## Aanbevelingen ter harte genomen

Het reizigerspanel is bedoeld als klankbord en adviesorgaan voor het Beheerbureau van Versis. Zo weten de medewerkers wat er speelt, wat goed gaat en wat beter kan. Doet het Beheerbureau daar wat mee? "Jazeker!" antwoordt Ad. "Ik heb daarvan verschillende voorbeelden. Ik noem er eentje. Vóór 1 september werden we soms opgehaald in een Skoda Fabia. Maar daarin zat je erg krap en niet elke rollator kon mee. Dat hebben wij aangekaart en onze opmerkingen zijn meegenomen in de voertuigvereisten bij de aanbesteding voor een nieuw vervoerbedrijf."

## Blij met voordelig Wmo-vervoer

Inmiddels weten best wat mensen in het dorp dat Ad in het reizigerspanel zit. "Ze spreken mij aan en delen hun ervaringen. Soms klagen mensen dat Versis eerder of later komt dan het geboekte tijdstip.



Dan leg ik uit dat ze een kwartier eerder, maar ook later kunnen worden opgehaald. Het is Wmo-vervoer waarvan zoveel mogelijk mensen gebruik moeten kunnen maken. Het is een goedkope manier van reizen, de meeste chauffeurs zijn behulpzaam en je wordt voor de deur opgehaald en afgezet. Alle inwoners van de gemeente betalen daaraan mee. Wees er blij mee, want een gewone taxirit is vele malen duurder! Als Versis er niet was geweest, had ik niet wekelijks kunnen zwemmen. Ik moet op de kleintjes letten."

### Colofon

Deze nieuwsbrief is een uitgave voor de reizigers van Versis.

**Versis**  
Postbus 137  
4000 AC Tiel  
www.versis.nl

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

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

## Ervaringen delen en inzicht krijgen

Ad vindt het belangrijk dat reizigers van zich laten horen als zij op- en aanmerkingen hebben. Alleen dan kan er iets mee gedaan worden. Daarom zit hij ook in het reizigerspanel. "Wij vinden de klachtafhandeling van Versis heel netjes. Je wordt snel teruggebeld of krijgt een brief. Ook krijgen wij inzicht in de managementrapportage, oftewel de 'cijfertjes'. Onderzoeken worden toegelicht en alles is transparant. Dat vind ik bewonderenswaardig."

## Zorgblik

Zoals er veel verschillende reizigers zijn, zo zijn er ook veel verschillende chauffeurs. Ad is met name vol lof over de chauffeurs met een 'zorgblik'. "Zij willen altijd helpen, kunnen zich goed in je verplaatsen en zetten een tandje bij als dat nodig is. Soms stap je in met een rotgevoel, bijvoorbeeld als je naar het ziekenhuis moet en daar tegenop ziet.

Of als je net slecht nieuws hebt gehad. Dan is het fijn als een chauffeur dat snapt. Zelf ben je ook medeverantwoordelijk voor de sfeer. Vriendelijkheid is aanstekelijk."

## Zinvol en leuk(e uitjes)

Ad: "We vergaderen eens per kwartaal op een dinsdagmiddag. Natuurlijk zorgt Versis voor het vervoer. Aan tafel zit het reizigerspanel en medewerkers van de Regiecentrale en het Beheerbureau. Een vergadering duurt zo'n 1,5 uur en

iedereen kan zijn zegje doen. Voorzitter Carel leidt het gesprek in goede banen. De sfeer is altijd gemoedelijk en gezellig. Er is wat lekkers en volop ruimte voor een geintje. Eens per jaar hebben we een uitje. Dit jaar was dat naar de Tuinen van Appeltern. Het is dus niet alleen heel zinvol om in het reizigerspanel te zitten, maar ook leuk!"

## Gezocht: leden voor reizigerspanel uit Maasdriel, Tiel en Zaltbommel

Komt u uit de gemeente Maasdriel, Tiel of Zaltbommel en wilt u net als Ad van der Sijs uw stem laten horen in het reizigerspanel? Meld u zich dan bij de voorzitter, Carel Romijn. Na uw aanmelding ontvangt u bericht van hem.

Telefoon 06-145 393 07, e-mail [c.p.romijn@casema.nl](mailto:c.p.romijn@casema.nl)