

Reizigershandvest

Welkom bij Connexxion!

Betrouwbaar, gemakkelijk,
comfortabel en duurzaam
op reis met de bus
in Haarlem-IJmond

Welkom bij Connexxion, uw busvervoerder in de regio Haarlem-IJmond. Fijn dat we u naar uw bestemming mogen brengen. Dat doen we vanzelfsprekend graag. En zullen ons uiterste best doen om uw reis zo gemakkelijk, comfortabel, veilig en betrouwbaar mogelijk te maken. Graag laten we in dit reizigershandvest zien wat we voor u doen, wat u van ons mag verwachten en hoe we er gezamenlijk een plezierige reis van kunnen maken.

Wij wensen u een prettige reis.

Vooraf plant u uw reis eenvoudig en snel



Voor aanvang van uw reis wilt u weten welke bus u hoe laat moet hebben en waar die vertrekt. Daarvoor kunt u verschillende bronnen raadplegen:

- De website van Connexxion: www.connexxion.nl/hij
- Onze app (te downloaden in de Google Play- of App-store)
- Telefonisch via 0900 - 266 63 99 (ma t/m za van 8.00 tot 19.00)
- 9292.nl
- Lijnfolders en haltevertrekstaten. De lijnfolders kunt u vinden op www.connexxion.nl/dienstregeling-printen/1220 en zijn aan te vragen bij de Klantenservice.

- Ako op Haarlem Centraal Station (ma t/m vr 06.30 tot 20.00; za van 08.00 tot 19.00; zo van 09.30 tot 18.30)
- Natuurlijk staan onze vriendelijke en goedopgeleide chauffeurs en het servicepersoneel altijd voor u klaar om u te helpen met het plannen van uw reis.

U koopt gemakkelijk een vervoerbewijs bij ons



Om met de bus mee te reizen, heeft u een vervoerbewijs nodig. Wij bieden meerdere mogelijkheden hoe u die kunt aanschaffen.

- U kunt een OV-chipkaart aanschaffen, er saldo op laden en daarmee reizen. Een OV-chipkaart is te koop bij servicepunten en NS-stations. Saldo is ook op internet te koop. Daarna moet het gekochte saldo op de chipkaart gezet worden bij een servicepunt of door de chipkaart tegen de oplaadmachine naast de instapdeur van een bus te houden.
- Als u een persoonlijke OV-chipkaart hebt, kunt u daar ook abonnementen en kortingsproducten op laden.

- Wanneer u een OV-chipkaart heeft, kunt u via onze webshop (www.shop.connexxion.nl) alle verschillende reisproducten en abonnementen verkrijgen die er zijn, ook die van andere vervoerders. Vervolgens gaat u langs een servicepunt in de buurt – de adressen vindt u op onze website – en door uw kaart tegen de oplaadmachine te houden, laadt u het product op uw OV-chipkaart. Het actuele aanbod van vervoerproducten vindt u op www.connexxion.nl/hij.
- Tot slot kunt u ook altijd een kaartje kopen bij de chauffeur.

Wij beloven u herkenbare, schone en veilige haltes



De bushalte is het startpunt van uw reis.

Een schone, goed herkenbare halte waarop u duidelijk kunt terugvinden welke bussen er stoppen is daarom een vereiste. Daarnaast beloven we u het volgende:

- Een veilige halte met goede verlichting en weinig bosschages
- Reisinformatie op de halte in een haltevertrekstaat. Via SMS of een QR-code die u op de halte vindt vraagt u actuele vertrektijden op.
- Op de grote knooppunten (overstaphaltes) vindt u digitale reisinformatieborden die u exact laten zien welke bus wanneer aankomt en vertrekt.

- Buslijnen worden met een nummer én met kleur aangeduid. Deze kleur vindt u, naast het lijnnummer, op haltebord, de haltevertrekstaten en de lijnnetkaart op de halte. Dit geeft extra zekerheid dat u in de juiste bus stapt.

Mocht u onverhoopt iets aantreffen op de halte wat niet helemaal in orde is, dan vragen wij u dat te melden aan de buschauffeur of via de website. Dan kunnen we extra snel de halte weer in goede staat brengen www.connexxion.nl/hij.

Wij zorgen voor toegankelijk vervoer voor iedereen



Openbaar vervoer moet toegankelijk zijn voor iedereen. Daar staan wij voor in. Samen met wegbeheerders zorgen we voor toegankelijke haltes met duidelijke bewegwijzering en ook iedereen die minder mobiel is kan met ons mee.

- Bent u ouder, slecht ter been of heeft u een mobiliteitsbeperking? In de nabijheid van de chauffeur, voorin de bus vindt u de Social seats, vier herkenbare en goed toegankelijke zitplaatsen, met voldoende ruimte. U herkent deze stoelen aan de afwijkende kleur bekleding.
Een van onze reisregels is dat jongeren opstaan voor ouderen en mindervaliden. Doen medereizigers dat niet uit zichzelf, dan regelt onze chauffeur dat graag voor u.
- Dankzij een uitschuifbare rolstoelplank en een goed toegankelijke rolstoelplaats aan de rechterkant van de bus kunnen ook reizigers in een rolstoel eenvoudig plaatsnemen in de bus. Een druk op een herkenbare knop aan de buitenkant van de bus attendeert de chauffeur erop dat er een reiziger in een rolstoel naar binnen wil. Wanneer er geen rolstoeler op deze plaats staat, is deze plek ook te gebruiken voor kinderwagens, buggy's, vouwfietsen en bagage.

Wij zorgen dat uw bus op tijd rijdt



Wanneer u met de bus gaat, moet u erop kunnen vertrouwen dat u op tijd op uw plaats van bestemming komt. Dat bieden wij u met een duidelijke en betrouwbare dienstregeling. Wij rijden volgens deze dienstregeling en vertrekken nooit te vroeg van een halte. Wij bieden u beschikbaarheid van vervoer. Dat betekent dat we regelmatig rijden, dat er voldoende plaats in de bus is en dat we u niet laten staan op een halte. Is er een rit uitgevallen, dan regelen we vervangend vervoer. Deze vervangende bus is er binnen 30 minuten na de oorspronkelijke vertrektijd van de uitgevallen bus. Is de bus later? Dan heeft u recht op een compensatie (zie hiervoor: De klantenservice staat altijd voor u klaar).

Extra service: thuisbrenggarantie

U moet erop kunnen vertrouwen dat u volgens planning thuiskomt met Connexxion. Ook met de laatste bus. Daarom geven wij u thuisbrenggarantie! Als u de aansluiting op de laatste rit door vertraging op de voorgaande lijndienst niet haalt, zorgt de chauffeur voor vervangend, gratis taxivervoer voor u. Als een laatste rit of een lijndienst onverhoopt niet rijdt, kunt u een taxirit bestellen naar uw bestemming in de regio Haarlem-IJmond. Het telefoonnummer vindt u op de halte.



Onze chauffeurs staan voor u klaar

Onze chauffeurs zijn vriendelijk, goed opgeleid en herkenbaar aan hun uniform. Zij zijn ons visitekaartje en uw gastheer/-vrouw in de bus.

- Onze chauffeurs zijn klantvriendelijk: wanneer de bus stilstaat mag u ze altijd een vraag stellen en zullen ze u zo goed als mogelijk helpen.
- Onze chauffeurs zijn zeer vakbekwaam, wat zich onder meer uit in een prettige, comfortabele, veilige en milieuvriendelijke rijstijl.

Wij beloven u een comfortabele reis



Reizen met de bus is behalve leuk en gemakkelijk ook heel comfortabel. Dat komt onder andere door de prettige rijstijl van de chauffeur, maar we bieden u een aantal extra's.

- U heeft altijd een zitplaats wanneer u wat slechter ter been bent. Buiten de spits bieden we iedereen zitplaatsgarantie, uitzonderlijke situaties daargelaten.
- De stoelen in onze bussen zijn uitgerust met comfortabele, dikke kussens.
- Onze bussen zijn altijd schoon en netjes van binnen en van buiten doordat ons Cleanteam, bemenst door personen met een geestelijke of verstandelijke beperking, de bussen regelmatig schoonhoudt. De mensen van het cleanteam signaleren ook wanneer er

bijvoorbeeld een zitting kapot is of ergens graffiti op staat. Kleine schades lossen we daardoor snel op. Wanneer u zelf iets ziet wat niet in orde is, dan kunt u dit altijd melden aan de buschauffeur.

- Alle bussen hebben gratis WiFi.
- Er is voldoende ruimte voor uw bagage.
- Door vrije busbanen bieden we snelle verbindingen.
- Reizen met de bus is een duurzaam alternatief ten opzichte van de auto. Daarmee dragen we gezamenlijk bij aan een prettige leefomgeving.

Tijdens de rit geven wij u actuele reisinformatie in de bus



Op de informatieschermen in de bus ziet u de actuele reisinformatie van de bus waarin u zit. De schermen zijn vanaf iedere plaats in de bus goed zichtbaar met de volgende informatie:

- Verwachte aankomsttijd op de eindhalte.
- Eerstvolgende drie haltes die de bus aandoet.
- Alle overstapmogelijkheden op een zogeheten knooppunt van de verschillende vervoerders.

U haalt gegarandeerd uw aansluiting



Als u met de bus reist, wilt u zeker weten dat u op tijd op uw bestemming komt. Ook wanneer u daarvoor een overstap nodig heeft. Waar mogelijk zorgen wij dat u uw geplande overstap haalt.

- Connexxion hanteert een wachttijdenregeling. Bij een vertraging van een aankomende bus, wacht de aansluitende bus tot maximaal 3 minuten.
 - Uw overstap regelt u snel en gemakkelijk met de Stappover, een app die u op uw smartphone installeert. U geeft aan in welke bus u zit en welke aansluiting u wilt halen. De buschauffeur van de aansluitende bus houdt daar rekening mee.
- U kunt natuurlijk altijd de buschauffeur vragen de overstap voor u te regelen. De chauffeur regelt dat uw aansluiting bij de gewenste halte op u wacht volgens de wachttijdenregeling.
 - U kunt bellen met 0800-OVERSTAP (0800 - 68377827), wanneer u een overstap van trein naar bus wenst.

Actuele en persoonlijke reisinformatie is altijd voor u beschikbaar



Op ieder gewenst moment zoekt u de informatie op die u nodig heeft, zodat deze op maat gesneden is. We bieden u hiervoor verschillende mogelijkheden:

- Via de app 'waar is mijn bus?' kunt u volgen waar uw bus op dat moment rijdt. Op een geografische kaart ziet u precies bij welke volgende haltes uw bus gaat stoppen. Met een klik op uw bestemmingshalte ziet u hoe laat u uw halte bereikt.
 - Vertrekt u altijd vanaf dezelfde halte? Zoek dan uw halte op en markeer deze als favoriet voor de vertrektijden. Dit kan zowel op de computer als op smartphone. U roept de haltepagina ook op met behulp van de QR-code die op elke halte te vinden is.
- Reist u regelmatig met dezelfde buslijn(en) en wilt u op de hoogte gehouden worden van vertragingen op deze buslijn(en)? Maak in de Connexxion-app eenvoudig een profiel aan waarin u aangeeft over welke buslijnen u informatie wilt ontvangen. Zodra er op uw reistraject vertraging ontstaat of een rit uitvalt, wordt dit aan u doorgegeven.
 - Onze reisinformant geeft actuele verstoringen door via de digitale reisinformatieborden op de haltes en via Twitter. Heeft u een Twitter-account? Volg dan @connexxion_NH. Dan bent u altijd verzekerd van de laatste informatie en heeft u gelegenheid tot het stellen van vragen. U kunt Twitter wel altijd bekijken wanneer u zelf geen account heeft, maar een vraag stellen via deze weg is dan niet mogelijk.

Onze reisinformanten zitten klaar van maandag tot en met vrijdag van 05:00 – 22:30 uur, op zaterdag van 07:00 – 23:30 uur en op zondag van 09:00 – 22:00 uur.

De klantenservice staat altijd voor u klaar



Wilt u ons iets vragen, heeft u een idee, verliet de reis niet naar wens? Onze klantenservice wil dit graag weten, zodat we uw vraag kunnen beantwoorden of uw klacht kunnen oplossen. Uw suggestie of klacht kan ons bovendien helpen onze dienstverlening te verbeteren.

Ook voor uw verloren voorwerpen kunt u terecht bij de klantenservice.

- Wilt u weten waar u recht op heeft? In de 'Algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer' vindt u al uw en onze rechten en plichten. Deze voorwaarden vindt u op onze website. Onze Klantenservice kan u hierover ook verder informeren.
 - Als uw rit uitgevallen is (de bus komt niet binnen 30 minuten) of u kunt niet mee doordat de bus te vol is, kunt u een vergoeding krijgen van € 4,- per uitgevallen rit. Uw vergoeding kunt u via onze website aanvragen. Ook is het mogelijk, om op onze website, een aanvraagformulier te downloaden en volledig ingevuld op te sturen naar de klantenservice.
- Heeft de klantenservice u niet naar tevredenheid geholpen? Dan kunt u contact opnemen met het OV-loket welke kosteloos kan bemiddelen tussen u en Connexxion om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Meer informatie www.ovloket.nl
 - Indien u er de voorkeur aangeeft om een uitspraak te verkrijgen over uw vraag, dan kunt u deze ook voorleggen aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Aan het indienen van een klacht bij de klachtencommissie zijn kosten verboden. Voor meer informatie over de Geschillencommissie verwijzen wij u naar www.degeschillencommissie.nl/consumenten

- De klantenservice beschikt over een doventelefoon.
- Vergeten uit te checken? Restitutie aanvragen kan via de klantenservice.
- Meldingen, vragen, klachten of vergeten uit te checken: [connexxion.nl/klantenservice-en-contact/17](https://www.connexxion.nl/klantenservice-en-contact/17)

Connexxion Klantenservice Openbaar Vervoer

Postbus 357, 8260 AJ Kampen*

Telefoon: 0900 - 266 63 99 (tarief: 2,8 ct. p/m met een starttik van 9,51 ct. + uw gebruikelijke telefoonkosten);
bereikbaar van maandag t/m zaterdag van 8.00 tot 19.00 uur.

Fax: 038 - 339 48 77

Geef ons uw mening!



U heeft een reis in één van onze bussen gemaakt en wij zijn benieuwd naar uw ervaring. U bent namelijk ons vertrekpunt. Of u nu regelmatig reist, zo af en toe de bus pakt of als toerist de regio bezoekt. Daarom horen we graag van u wat u van ons verwacht, hoe u onze service waardeert en wat eventueel anders of beter kan.

- Laat uw mening horen via het OV panel. Aanmelden kan op www.connexxion.nl/hij.
Daarin kunt u ons elk kwartaal vertellen wat u van bepaalde zaken vindt.
Deelname kost elk kwartaal circa 10 minuten van uw tijd. Uiteraard belonen wij u daarvoor.
Voor elk ingevuld onderzoek ontvangt u punten waarmee u kunt winkelen bij Bol.com.

Ook maakt u jaarlijks kans op korting op de reisproducten van Connexxion of een gratis rijles op de bus.

- Heeft u goede ideeën of suggesties voor ons? Laat het ons weten via de digitale ideeënbus op onze website: www.connexxion.nl/hij. Opsturen naar onze klantenservice kan natuurlijk ook. Uiteraard laten wij u weten wat we van uw plannen vinden!

* Gevonden voorwerpen bewaren we op de vestiging in Haarlem

Wat wij van u verwachten

Natuurlijk doet Connexxion er alles aan om uw reis per bus goed te laten verlopen. Maar dat kunnen we niet alleen. Samen reizen betekent rekening houden met elkaar. En dat gaat niet altijd vanzelf. Om die reden heeft Connexxion duidelijke regels. Regels die maken dat iedereen zich prettig voelt in de bus.

Makkelijk met de bus

- Steek bij de halte uw hand op zodra uw bus nadert. Hiermee geeft u aan dat u met de bus mee wilt. Dit is vooral van belang bij haltes waar meerdere buslijnen stoppen.
- Check in met uw OV-chipkaart of koop een kaartje bij de chauffeur. Betaal bij voorkeur met gepast geld. Zo voorkomt u onnodig oponthoud. Ook heeft de chauffeur niet altijd geld terug. In verband met veiligheid worden biljetten van € 50,- of meer in geen geval gewisseld. Een geldig vervoerbewijs voorkomt € 50,- boete.
- Overstappen? Vraag het vooraf aan de chauffeur. Hij regelt uw overstap graag.
- Geef met de stopknop tijdig aan dat u wilt uitstappen. De chauffeur kan dan op tijd vaart minderen om te stoppen bij de halte.

Veilig met de bus

- Is de bus vol? Loop even door naar achteren. Zo kan iedereen een plaats vinden en zich vasthouden.
- Zorg dat uw bagage de doorgang niet hindert. Dus niet in het gangpad of voor de uitgang. De chauffeur bepaalt of uw bagage geen risico vormt.
- De veiligheid van uw kind staat bij ons voorop. Daarom mag een kind niet in een buggy blijven zitten tijdens de reis, maar neemt u hem of haar op schoot.
- Draag geen skeelers of skates. Dat is gevaarlijk bij een noodstop voor uzelf en voor andere reizigers.
- Praat tijdens het rijden niet met de chauffeur. De chauffeur moet alle aandacht bij het verkeer houden. Zodra de bus stilstaat bij een halte, kunt u vragen stellen.

Comfortabel met de bus

- Sta eens op voor een ander. Een vriendelijk gebaar tegenover een medereiziger die wellicht minder makkelijk kan staan dan uzelf.
- Voeten op de grond, niet op de bank. Denkt u ook aan de mensen die straks weer op diezelfde bank gaan zitten.
- Bezorg elkaar geen geluidsoverlast. Muziekspelers en mobiele telefoon zijn uitsluitend toegestaan zolang het niet storend luidruchtig is.
- Niet eten of drinken in de bus, uitgezonderd water.
- Roken is niet toegestaan.
- Houd de bus schoon en fris: laat geen afval achter en neem bijvoorbeeld ook uw krant mee.