

Reizigershandvest

Dit is het gezamenlijke reizigershandvest van de RET, EBS en Connexxion. Het handvest geldt voor al het openbaar vervoer dat wordt uitgevoerd door de RET, EBS en Connexxion in opdracht van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) en geldt voor bus, tram, metro, ParkShuttle en Fast Ferry.

In dit handvest geven wij aan wat u, als reiziger, van ons kunt verwachten en wat wij, als vervoerders, van u verwachten. Samen kunnen we zorgen voor een prettige reis voor u en alle andere reizigers. Onze gezamenlijke doelstelling is om u te helpen uw bestemming zo gemakkelijk, comfortabel en zo snel mogelijk te bereiken.

Welke kwaliteit bieden wij u?

Punctualiteit

We rijden volgens dienstregeling en vertrekken niet te vroeg vanaf het beginpunt van een lijn. Wij doen er alles aan om deze dienstregeling te volgen. U kunt ons helpen bij het bevorderen van een punctuele dienstregeling door duidelijk aan te geven dat u wilt in-of uitstappen bij bus en tram en door uw OV-chipkaart of gepast geld gereed te houden. Onze metro's en Fast Ferry stoppen bij iedere halte.

Indien er door externe factoren vertraging optreedt, zullen wij er alles aan doen om de vertraging tot een minimum te beperken. Bij eventuele vertragingen houden wij u, zo mogelijk, van de actuele situatie op de hoogte en adviseren wij u, indien gewenst, over alternatieve reismogelijkheden.

In de vakantieperiodes en bij grote werkzaamheden en evenementen kan een aangepaste dienstregeling gelden. Wij communiceren (via website en haltepaal) tijdig wanneer dit het geval is.

Beschikbaarheid vervoer

Wij streven ernaar vervoersbeschikbaarheid te bieden. Dat betekent dat we regelmatig rijden, voldoende capaciteit in onze voertuigen hebben en dat we u niet laten staan bij de halte of op het station. Als u in een grote groep reist kunnen we dat niet altijd waarmaken. Ook niet als er meer reizigers met bijvoorbeeld een kinderwagen of rolstoel mee willen, dan toegestaan volgens onze huisregels, welke uit veiligheidsoverwegingen zijn opgesteld.

Bij onverwachte uitval, vertraging of een overvol voertuig streven we naar een nieuwe vertrekmogelijkheid binnen uiterlijk 30 minuten. Dit kunnen we niet garanderen als er sprake is van externe factoren, zoals stroomuitval, een defecte brug of grotere verkeersopstopping. Bij het (deels) uitvallen van het ParkShuttle-systeem is er binnen uiterlijk 30 minuten een alternatief voorhanden tussen het metrostation Kralingse Zoom (eventueel via metrostation Capelsebrug) en de haltes van de ParkShuttle.

Aansluitingen

In de dienstregeling hebben we een aantal aansluitingen opgenomen op stads -en streekbus, tram, metro en trein. We doen er alles aan, voor zover dat in ons vermogen ligt, om deze aansluitingen te realiseren.

Voor een aantal buslijnen bieden we een wachttijdregeling aan. Voor de RET houdt deze in dat we bij de laatste aansluiting in de avond maximaal 10 minuten wachten op een vertraagd voertuig. Ook zorgen we ervoor dat u thuis komt, als we deze aansluiting niet kunnen waarmaken (indien aantoonbaar verwijtbaar). We bieden u dan een (deel) taxirit aan voor het laatste deel van uw reis binnen het gebied waar wij openbaar vervoer aanbieden.

Voor EBS houdt de wachttijdregeling in dat we bij een gegarandeerde aansluiting maximaal 3 minuten wachten op een vertraagd voertuig. Wanneer na het missen van een gegarandeerde aansluiting (indien aantoonbaar verwijtbaar) niet binnen 30 minuten alsnog aansluitend vervoer wordt geboden vergoeden wij de kosten van een taxi of ander vervangend vervoer voor het laatste deel van uw reis (binnen het EBS vervoergebied in de regio Voorne-Putten en Rozenburg).

Persoonlijke service

Onze chauffeurs, bestuurders, controleurs, conducteurs en servicemedewerkers kennen het OV door en door en helpen u altijd verder als u een vraag of een probleem heeft. Ze zijn uitstekend gekwalificeerd, vriendelijk, behulpzaam en goed opgeleid. Voor vragen kunt u ook terecht bij onze klantenservice, die bereikbaar is per telefoon, website, sociale media en post (zie laatste pagina).

Reisinformatie

Ons streven is u correcte, actuele en relevante informatie te bieden. De informatie is aangepast per vervoermiddel en zal op verschillende manieren worden aangeboden:

- Informatie omtrent de dienstregeling en algemene informatie wordt aangeboden via de website, haltes/stations, (lijn)folders, verkooppunten, klantenservice en de real time app.
- Alle haltes/stations zijn duidelijk voorzien van de naam van de halte/station, de lijnen die de betreffende halte/station aandoen, de eindbestemming en de belangrijkste tussengelegen haltes/stations.
- De voertuigen zelf zijn voorzien van een duidelijk herkenbaar lijnnummer en bestemmingsaanduiding.
- In het voertuig of op het station wordt actuele reisinformatie getoond of omgeroepen en de volgende halte weergegeven. In de metrostations, bij de tramhaltes en bij het merendeel van de bushaltes worden de wachttijden tot de eerstvolgende voertuigen aangegeven.

Kaartverkoop

In de bussen, trams en metro's maakt u gebruik van de OV-chipkaart. Check altijd in, anders heeft u geen geldig vervoerbewijs. Check bij het verlaten van het voertuig of het station uit (ook als u overstapt), dan betaalt u altijd een eerlijke prijs voor uw rit. Heeft u geen OV-chipkaart? U kunt in onze Servicepunten, Servicewinkel, Webwinkel en metrostations OV-chipkaarten en reisproducten kopen en saldo opladen. In onze voertuigen (bus en tram) kunt u een wegwerp OV-chipkaart kopen. Niet alle verkoopkanalen bieden hetzelfde aan. Raadpleeg de website om te zien welk assortiment elk verkoopkanaal heeft.

Wanneer u door defecte kaartautomaten niet in staat bent om in een metrostation een reisproduct te kopen of saldo te laden, dan kunt u dit melden bij een aanwezige medewerker. Deze zorgt er dan voor dat u uw reis kunt vervolgen naar de eerstvolgende locatie waar u wel een reisproduct of saldo kunt verkrijgen. Als er geen medewerker aanwezig is, kunt u op de metroperrons via de informatieknop op de gele SOS-zuil contact leggen met een RET-medewerker, die u dan verder helpt. Vervoerbewijzen voor de Fast Ferry zijn uitsluitend aan boord te koop. De OV-chipkaart is hier niet bruikbaar.

Toegankelijkheid

Ons openbaar vervoer is goed toegankelijk voor iedereen en voldoet aan de betreffende toegankelijkheidseisen. Metro, ParkShuttle en Fast Ferry hebben een 100% gelijkvloerse toegang. De bussen hebben een lage vloer en zijn uitgerust met een uitschuifbare in-en uitstaplaat voor reizigers in een rolstoel. Nog niet alle haltes zijn geschikt om deze plaat te gebruiken. De trams van de RET hebben eveneens een lage vloer. De komende jaren wordt de (rolstoel)-toegankelijkheid van de bus- en tramhaltes verbeterd.

In de bussen en trams is een aantal zitplaatsen aangewezen als zitplaats voor minder validen. Het is bij de bus de regel om bij de chauffeur in te stappen en uit te stappen via de achterdeur. Als de toegang te smal is mogen reizigers met een kinderwagen of minder validen de bus instappen via de achterdeur.

Veilig, schoon, duurzaam en comfortabel OV

Veiligheid staat bij ons voorop. Het openbaar vervoer is veilig en veel reizigers ervaren dit ook zo. Om de veiligheid te behouden en verder te verbeteren is er in 90% van de voertuigen en in alle metrostations cameratoezicht. Bovendien kunnen de chauffeurs en bestuurders, via onze Centrale Verkeersleiding, contact leggen met onze veiligheidsmedewerkers en de politie. Indien nodig zorgen wij voor extra veiligheidsmedewerkers en cameratoezicht. Wij werken nauw samen met gemeenten, politie en justitie om de veiligheid in en om het openbaar vervoer te handhaven.

Als OV-bedrijven hebben we een voorbeeldfunctie en daarom investeren wij in schoon en duurzaam reizen. Wij maken onze voertuigen en stations dagelijks schoon. We zijn ook schoon in relatie tot het klimaat. Onze bussen hebben de modernste technieken, die het milieu minimaal belasten; onze bussen voldoen aan de Euro V, EEV of Euro VI-norm. Voor tram en metro gebruiken we 100% groene stroom.

Onze medewerkers worden getraind in 'het nieuwe rijden', dat wil zeggen zuinig en comfortabel rijden.

Onze voertuigen voldoen aan alle comfort- en veiligheidseisen en worden uitstekend onderhouden. Ze hebben deugdelijke en voldoende zitplaatsen en vasthoudmogelijkheden en goede klimaatbeheersing en verlichting. Onze stations en haltevoorzieningen voldoen eveneens aan comfort- en veiligheidseisen en worden goed schoon en heel gehouden. Dit geldt ook voor liften, roltrappen en poortjes op stations. Storingen worden zo snel mogelijk verholpen. Uiteraard wordt in voertuigen en op stations niet gerookt.

Ondervindt u problemen vanwege een niet werkende lift, roltrap of poortje, dan kunt u een RET-medewerker aanspreken, ons 0900-nummer bellen of gebruik maken van de informatieknop op de gele SOS-zuil. Wij helpen u dan graag verder.

Compensatie bij vertragingen

De RET biedt compensatie aan in de volgende situaties:

- Bij vertragingen, die langer dan 30 minuten duren, kunt u rekenen op een wegwerp OV-chipkaart met het reisproduct RET 2 uur, zodat u op kosten van de RET nogmaals een reis kunt maken bij de RET. Bij de Fast Ferry ontvangt u een 'enkele vaart'.
- Bij vertragingen, die langer dan 60 minuten duren, kunt u rekenen op het reisproduct RET 2x2 uur of 2x een enkele vaart Fast Ferry of compensatie van eventuele taxikosten.
- Bij meer dan 2 vertragingen (die allebei langer dan 20 minuten duren) binnen 1 week, kunt u rekenen op 1 keer RET 2 uur / enkele vaart.
- Als de eerste of laatste bus, tram, metro of Fast Ferry niet volgens de dienstregeling vertrekt (meer dan 10 minuten te laat) of helemaal niet komt, dan kunt u rekenen op 1 keer RET 2 uur / enkele vaart, of compensatie van eventuele taxikosten, of organiseert de RET vervangend vervoer.

Bij gemakkelijk, snel en aangenaam reizen hoort dat het krijgen van compensatie snel en gemakkelijk verloopt. EBS biedt daarom de onderstaande vergoedingsregeling:

Verstoring reis	Compensatie
Wanneer u als gevolg van een te volle bus niet binnen 30 minuten (na geplande vertrektijd) een nieuwe reismogelijkheid heeft	EBS dagkaart of restitutie reiskosten (OV-chipkaart of app) *
Wanneer u meer dan 15 minuten heeft moeten staan in onze bus	EBS dagkaart of restitutie reiskosten (OV-chipkaart of app) *
Wanneer u de bus miste op beginhalte, knooppunt of aansluitpunt, doordat de bus meer dan 1 minuut te vroeg vertrok	EBS dagkaart of restitutie reiskosten (OV-chipkaart of app) *
Wanneer u bij een ongeplande verstoring niet binnen 60 minuten met een andere rit of vervangend vervoer uw reis kon vervolgen	EBS dagkaart of restitutie reiskosten (OV-chipkaart of app) *
Wanneer u vertraging oploopt doordat een in de dienstregeling gegarandeerde aansluiting **** niet wordt gehaald	EBS dagkaart of restitutie reiskosten (OV-chipkaart of app) *
Wanneer na het missen van een gegarandeerde aansluiting **** niet binnen 30 minuten alsnog aansluitend vervoer wordt geboden	Vergoeding van een taxirit of ander vervangend vervoer **
Wanneer er ten onrechte (een te hoog bedrag) is afgeschreven van het saldo op uw OV-chipkaart	Het bedrag dat te veel is afgeschreven ***

De compensatie en service van de RET en EBS wordt niet geboden bij vertragingen, die vooraf zijn aangekondigd en als er sprake is van overmacht, bijvoorbeeld door extreme weersomstandigheden en verkeerssituaties. Ook dient de situatie bekend te zijn in de logfiles van de centrale verkeersleiding of op andere wijze te verifiëren door RET en EBS. Uw claim dient binnen 14 dagen na het voorval te zijn ingediend. Bij de compensatie van eventuele taxikosten moet u kunnen aantonen, dat u vertraging had en de taxibon kunnen overleggen.

*) U kunt een beroep op een vergoeding doen door een reactie in te dienen bij onze klantenservice. Om deze te kunnen beoordelen vragen we u om uw reactie te voorzien van relevante informatie en tenminste lijnnummer, rijrichting, plaats, datum en tijdstip van de gebeurtenis. Denkt u er aan ook de noodzakelijke contactgegevens in te vullen!

***) EBS vergoedt de taxirit voor zover deze valt binnen de invloedssfeer van de betreffende buslijn. U kunt contact zoeken met onze klantenservice voor het bestellen van een taxi. Buiten openingstijden van de klantenservice kunt u zelf een taxi bestellen en de kosten declareren.

****) U kunt met een restitutieformulier uw claim, binnen 2 maanden, kenbaar maken. Wanneer onze klantenservice aan de hand van de door u ingevulde gegevens vaststelt dat uw claim terecht is keert EBS het bedrag aan u uit.

*****) Gegarandeerde aansluiting: de laatste aansluiting van de dag op knooppunten.

Wat verwachten wij van u?

Om bovenstaande voor u mogelijk te maken, hebben wij uw medewerking nodig. Wij verwachten van u dat u zich aan onze huisregels houdt. Deze kunt u vinden in de voertuigen en de stations en op onze website.

Suggesties en klachten

Indien u suggesties of klachten heeft kunt u per telefoon, email, sociale media of post contact met ons opnemen. Klachten en suggesties worden zo snel en zo zorgvuldig mogelijk afgehandeld.

RET

- Telefoon: 0900-500 6010 (gebruikelijke belkosten).
 - Bereikbaar op werkdagen van 9.00 -17.00 uur.
- Website: www.ret.nl (rubriek 'service & verkoop', pagina 'klantenservice')
- Sociale media : Twitter : RETRotterdam
- E-mail: klantenservice@ret.nl
- Post: RET Klantenservice, Postbus 112, 3000 AC Rotterdam

[Klik hier voor de volledige klachtenprocedure op de website van de RET.](#)

EBS

- Telefoon: 0900-500 6030 (gebruikelijke belkosten).
 - Bereikbaar op werkdagen van 9.00 -17.00 uur.
- Website: www.ebs-ov.nl/voorne-putten-rozenburg (contact)
- Sociale media : Twitter : EBSVoornePutten / Facebook : EBSVoornePutten
- Post: EBS Klantenservice Voorne-Putten en Rozenburg, Postbus 112, 3000 AC Rotterdam

[Klik hier voor de volledige klachtenprocedure op de website van EBS.](#)

Connexion

- Telefoon: 0900 0900 -266 63 99*.
 - Bereikbaar van maandag t/m zaterdag van 8.00 tot 19.00 uur.
 - * (tarief: 2,8 ct p/m met een starttik van 9,51 ct + uw gebruikelijke telefoonkosten)
- Website: www.connexion.nl (Service en contact)
- Post: Connexion Klantenservice Openbaar Vervoer, Postbus 357, 8260 AJ Kampen.

[Klik hier voor de volledige klachtenprocedure op de website van Connexion.](#)

Reisadvies

- Telefonisch: 0900 – 9292 (€ 0,90 p/m, max. € 18,- per gesprek)
- Website: www.9292.nl

Als uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kunt u, onder bepaalde voorwaarden, een klacht indienen bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer: www.degeschillencommissie.nl, of bij de Ombudsman voor beter openbaar vervoer, www.ovloket.nl.

Voor het vervoer gelden de [Algemene Voorwaarden Stads-en streekvervoer](#).