

GOEDE REIS!

HANDIGE INFORMATIEFOLDER 2012



GOEDE REIS



GOEDE REIS!

HANDIGE INFORMATIEFOLDER

Inhoudsopgave

- | | | |
|---|--|----------------|
| 1 | Een Goede Reis met Arriva | <i>pag. 3</i> |
| 2 | Reisinformatie voor en tijdens uw reis | <i>pag. 3</i> |
| 3 | Naar en van het station | <i>pag. 6</i> |
| 4 | In de trein | <i>pag. 8</i> |
| 5 | Voorzieningen op het station | <i>pag. 9</i> |
| 6 | Waar rijden de Arriva-treinen | <i>pag. 10</i> |
| 7 | Contact | <i>pag. 11</i> |

Wijzigingen voorbehouden. Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend.

1 Een Goede Reis met Arriva

Wie reist met de trein hoeft zich geen zorgen te maken over het drukke verkeer. Onderweg kunt u bijvoorbeeld lezen, studeren, werken of muziek luisteren. Wij helpen u graag om uw reis zo prettig mogelijk te laten verlopen. Zo stapt u bij ons in moderne treinen met een comfortabel en ruim interieur. En zijn in al onze treinen camera's geplaatst, want veiligheid hebben we hoog in het vaandel staan.

Deze folder helpt u bij de voorbereiding van uw reis. U leest hoe u reisinformatie kunt opvragen, welke voorzieningen er zijn op de stations, welke mogelijkheden er zijn voor het reizen met onze treinen en hoe u contact met ons kunt opnemen.

Namens de medewerkers van Arriva Nederland een Goede Reis!

2 Reisinformatie voor en tijdens uw reis

Waar kan ik vinden hoe laat mijn trein vertrekt? Wanneer zijn werkzaamheden gepland? Mijn trein heeft vertraging, wat is er aan de hand? Het zijn zomaar een aantal vragen die u kunt hebben als u heeft gepland een treinreis te maken. Er zijn vele mogelijkheden om reisinformatie voorafgaand aan uw reis te raadplegen. Maar ook tijdens uw reis is het tegenwoordig gemakkelijk actuele reisinformatie te verkrijgen.

Reisinformatie voordat u in de trein stapt

Reisinformatie via internet

Voorafgaand aan uw geplande treinreis kunt u de vertrektijden via internet raadplegen. Via 9292.nl wordt een reisadvies verstrekt van deur tot deur voor bus, trein, metro, tram en veerboot in heel Nederland. Zijn er werkzaamheden gepland voor uw traject, dan wordt dit erbij vermeld!

De website van Arriva, arriva.nl, biedt u ook de mogelijkheid de dienstregeling op te vragen. U kunt dit doen via de reisplanner door uw vertrek- en eindstation in te vullen of door een dienstregelingfolder in pdf-vorm te bekijken. Daarnaast bevat de Arriva-website informatie over de OV-chipkaart, reisproducten, tarieven en geldende (korting)acties.



Reisinformatie per telefoon

Voor een reisadvies per telefoon belt u naar 0900 – 9292 (€ 0,70 p.m., met een maximum van € 14,-). Samen met de reisadviseur stelt u de ideale route samen binnen Nederland. Mobiele bellers ontvangen vervolgens het reisadvies gratis per SMS (optioneel).

9292 is bereikbaar op werkdagen van 06.00 tot 24.00 uur, in het weekeinde en op feestdagen van 07.00 tot 24.00 uur.

Voor reisinformatie voor het reizen met de trein in het buitenland belt u naar 0900 – 9296 (€ 0,35 p.m.).

Reisinformatie op Teletekst

Op de Teletekstpagina's 751 t/m 754 vindt u de meest actuele informatie van de spoorwegen, internationale informatie en informatie over geplande werkzaamheden aan het spoor.

Reisinformatie in de Arriva Store

Op de stations in Dordrecht, Gorinchem, Groningen en Leeuwarden zijn Arriva Stores gehuisvest. De medewerkers van de Arriva Store helpen u graag aan (reis)informatie. Ook kunt u er terecht voor de verkoop van alle treinvervoerbewijzen en de OV-chipkaart. Folders en het Goede Reis! magazine liggen hier gratis voor u klaar!

In Groningen en Leeuwarden is het ook mogelijk om uw mobiele telefoon bij de Arriva Store op te laden en zijn er computers beschikbaar met een internetaansluiting.

Openingstijden Arriva Store:

De Arriva Store is alle dagen van de week geopend.

Openingstijden Arriva Store Leeuwarden:

- Maandag t/m vrijdag: 06.15 tot 21.45 uur
- Zaterdag: 06.15 tot 21.45 uur
- Zon- en feestdagen: 07.45 tot 21.45 uur

Openingstijden Arriva Store Groningen:

- Maandag t/m zondag (incl. feestdagen): 07.00 tot 23.00 uur

Openingstijden Arriva Store Dordrecht:

- Maandag t/m vrijdag: 07.00 tot 19.00 uur
- Zaterdag: 08.00 tot 19.00 uur
- Zon- en feestdagen: 09.00 tot 19.00 uur

Openingstijden Arriva Store Gorinchem:

- Maandag t/m vrijdag: 07.00 tot 19.00 uur
- Zaterdag: 08.00 tot 19.00 uur
- Zon- en feestdagen: 09.00 tot 19.00 uur

Reisinformatie op het station

Op alle stations vindt u vertrekstaten. Een vertrekstaat is een tabel met de bestemming, vertrektijd en vertreklocatie (perron). In de tabel is een verdeling gemaakt in treinen die respectievelijk op maandag t/m vrijdag en op zaterdag en zondag rijden. Een vertrekstaat is meestal gesitueerd op een muur, glasplaat of paal op een perron.

Let u ook op de omroepberichten. Mocht zich een wijziging voordoen, dan wordt dit via de omroepinstallatie op het station omgeroepen. Bovendien zijn op de meeste stations in Nederland centraal bediende treinaanwijzers (CTA) aanwezig. Dit is het paneel dat boven de perrons hangt vanwaar de trein vertrekt. Uiteraard staat ons personeel u ook graag te woord!



Reisinformatie tijdens uw treinreis

Internet

Reist u met de MerwedeLingelijn, het traject tussen Dordrecht en Geldermalsen, dan kunt u gratis gebruikmaken van ons wifi-netwerk.

Twitter

Zijn er bijzonderheden in de dienstregeling, dan melden we dit via Twitter. Ons algemene Twitteraccount is @Arriva_NL.

Mobiele telefoon

Op uw mobiel kunt u m.9292.nl aan uw favorieten toevoegen. Dan heeft u de mobiele versie van 9292.nl altijd bij de hand. De weergegeven treintijden zijn actueel! Als u een BlackBerry®, Windows Mobile of Nokia heeft kunt u ook de GPS app downloaden. De GPS applicatie zoekt de locatie waar u zich bevindt voor het plannen van een reis of het opvragen van vertrektijden.

Heeft u een iPhone of Android? Kies dan voor de applicatie 9292ov Pro. Meer informatie over de mogelijkheden en het downloaden van deze applicaties op uw mobiel vindt u op 9292.nl

3 Naar en van het station

Om naar en van het station te reizen is het goed te weten waar u uw (brom)fiets, scooter of auto kunt parkeren. Ook behoort de treintaxi en de OV-fiets tot de mogelijkheden.

Met de (brom)fiets of scooter

Uw (brom)fiets of scooter kunt u in de fietsenstalling bij het station stallen.

Afgesloten zet u uw fiets veilig weg in de witte fietskluisen. Deze fietskluisen op de stations zijn te huur via NS Fiets BV. Afhankelijk van hoe lang u er gebruik van wilt maken, huurt u een kluis voor een jaar of een aantal maanden. Kijkt u voor een overzicht op welke stations fietskluisen te vinden zijn, tarieven, een aanvraagformulier en overige informatie betreffende het huren van een fietskluis op ns.nl

Een aantal stations in Nederland beschikt over een bewaakte stalling waar u vaak ook terecht kunt voor reparaties.

Met de auto

Op de Q-Park P+R parkeerterreinen parkeert u op een schoon terrein met ruime plaatsen en direct bij het station. U parkeert op een afgesloten, bovengronds en overzichtelijk terrein met cameratoezicht en goede verlichting. De tarieven voor de Q-park P+R terreinen zijn overal anders. Kijkt u voor locatiegegevens en de parkeertarieven op ns.nl

Met de Treintaxi

De Treintaxi brengt u van en naar het station. De Treintaxi is een deeltaxi, wat betekent dat u de taxi deelt met meerdere personen. Hierdoor kan enige omrijtijd ontstaan. De chauffeur bepaalt de route. Een kaart voor de Treintaxi koopt u bij de Arriva Store, een kaartautomaat of NS- verkooppunt. De standplaats van de Treintaxi herkent u aan de zuil op het stationsplein. Voor een rit vanaf het station meldt u zich bij de chauffeur of via de meldknop op de zuil van de Treintaxi. Houdt u rekening met een wachttijd van 10 minuten.

De Treintaxi rijdt vanaf de eerste trein 's ochtends tot en met de laatste trein 's nachts. Als u vóór 07.00 uur (op zon- en feestdagen vóór 08.00 uur) vanaf of naar het station wilt, bel dan de dag daarvoor vóór 22.00 uur de Treintaxicentrale om uw rit te bestellen. Voor overige ritten náár het station belt u minimaal een half uur voor de gewenste afhaaltijd met de Treintaxicentrale via het landelijke telefoonnummer 0900-TREINTAXI (0900-873 46 82, € 0,35 p.m.).

Ook als u geen treinreis maakt, kunt u gebruikmaken van een Treintaxi. Heeft u iets laten liggen in de Treintaxi? Bel dan naar 0900-873 46 82 (€ 0,35 p.m.). Voor meer informatie over de Treintaxi, tarieven en een overzicht van plaatsen waar een Treintaxi rijdt, kijkt u op ns.nl

Met de OV-fiets

Vanaf het station kunt u verder met een gehuurde fiets: de OV-fiets

Dit kan op de volgende stations:

- Dordrecht (bij de stationsrijwielshop);
- Gorinchem (Stationsplein 6).
- Groningen (bij de stationsrijwielshop);
- Leeuwarden (bij fietspoint, naast het station);
- Sneek (in automatische OV-fietskluisen op het fietsparkeerterrein);
- Winschoten (in automatische OV-fietskluisen achterop het fietsparkeerterrein);

Om gebruik te kunnen maken van deze service dient u in het bezit te zijn van een OV-fietspas of een NS-kaart die geschikt is voor het huren van een fiets. Voor tarieven en overige informatie kijkt u op OV-fiets.nl



4 In de trein


Het is onder onderstaande voorwaarden mogelijk uw (vouw)fiets, rolstoel, scooter of Segway mee te nemen in de trein.

Fiets mee in de trein

U kunt ervoor kiezen om uw fiets mee te nemen in de trein. Fietsaanhangwagentjes of fietsen met een verbrandingsmotor zijn om veiligheidsredenen niet toegestaan. Het kan bij drukte voorkomen dat u doorverwezen wordt naar een volgende trein. U dient te allen tijde de aanwijzingen van het personeel op te volgen.

Reist u met de MerwedeLingelijn dan mag u uw fiets gratis meenemen in de trein. Reist u in Groningen en Friesland dan dient u een fietskaart aan te schaffen. Deze is te koop bij de Arriva Store, het NS-loket of de kaartautomaten op de stations. Opgevouwen vouwfietsen worden gezien als handbagage en mogen gratis mee.

Voor het meenemen van (vouw)fietsen gelden de volgende voorwaarden:

- Een vouwfiets is compact opgevouwen, ook tijdens het in- en uitstappen.
- Fietsen dient u in het met  aangegeven deel van de trein te plaatsen.
- Een vouwfiets mag niet in het bagagerek liggen.
- Het is niet toegestaan tijdens de reis bagage op de fiets te laten zitten.

Rolstoel mee in de trein

U kunt uw rolstoel meenemen in de trein. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- Voor een zitplaats in een compartiment en voor gebruik van de aangepaste toiletten geldt dat de rolstoel maximaal 120 centimeter lang en 85 cm breed mag zijn (buitenmaten).
- Daarnaast mogen u en uw rolstoel samen niet meer wegen dan 250 kilo.
- Rolstoelen met een verbrandingsmotor zijn om veiligheidsredenen niet toegestaan in de trein.

Scootmobiel mee in de trein

U kunt uw scootmobiel meenemen in de trein. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- Uw scootmobiel mag niet groter zijn dan 150 centimeter lang en 85 centimeter breed (buitenmaten).
- U en uw scootmobiel samen mogen niet meer wegen dan 250 kilo.
- Er moet voldoende manoeuvreerruimte zijn op het perron en in de trein.
- U dient zelf uw scootmobiel in en uit de trein te rijden.

Segway mee in de trein

U mag uw Segway meenemen in de trein op voorwaarde dat u en uw Segway samen niet meer dan 250 kilo wegen.

Let op!

Stel dat uw (vouw)fiets, rolstoel, scootmobiel of Segway naar oordeel van een Arriva-medewerker overlast of gevaar oplevert, dan kan u worden verzocht de trein te verlaten. U bent voor, tijdens en na de reis zelf verantwoordelijk voor uw fiets, rolstoel, scootmobiel en Segway.

5 Voorzieningen op het station

Alle treinstations in Nederland worden beheerd door NS. Welke voorzieningen er op de stations te vinden zijn leest u dan ook op ns.nl

Voor gevonden en verloren voorwerpen kunt u terecht op arriva.nl. Als u hier het reactieformulier zo nauwkeurig mogelijk invult, kunnen wij u helpen uw verloren voorwerp terug te vinden. U kunt ook bellen met onze klantenservice, telefoonnummer: 0900 - 202 20 22 (€ 0,10 p.m.).

Heeft u iets verloren in de treinen in Groningen of Friesland, dan kunt u ook langsgaan bij de Arriva Store. Gevonden voorwerpen die afgegeven zijn in de Arriva Store Leeuwarden, gaan na één week naar Stadstoezicht gemeente Leeuwarden, telefoonnummer: 14058 (het landelijk toegangsnummer naar gemeenten).

De Arriva Store in Groningen bewaart gevonden voorwerpen maximaal twee weken waarna ze worden overgebracht naar een depot.

De Arriva Store in Dordrecht bewaart gevonden en verloren voorwerpen gedurende minimaal een maand. Daarna worden ze overgebracht naar een depot. Mocht u hierover navraag willen doen, dan kunt u terecht bij de Arriva Store.

Daarnaast kunt u melding maken van uw gevonden of verloren goed via de landelijke website: verlorenofgevonden.nl



6 Waar rijden de Arriva-treinen



- **Huidige treinconcessies**
Noordelijke lijnen
Merwedelingelijn
- **Met ingang van december 2012**
Treinconcessie Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen)
Treinconcessie Achterhoek (Arnhem-Winterswijk,
Zutphen-Winterswijk en Tiel-Arnhem)
- **Met ingang van december 2013**
Treinconcessie Vechtdallijnen (Almelo-Marienberg)

7 Contact

Via internet

We horen graag wat u van onze dienstverlening vindt. Laat het ons weten! Vul hiervoor het reactieformulier in op onze website arriva.nl.

Telefonisch

Wilt u liever iemand spreken? Dat kan! Onze medewerkers van de klantenservice staan u graag te woord. Belt u naar 0900 - 202 20 22, (€ 0,10 p.m.). De klantenservice is bereikbaar van maandag tot en met zaterdag, van 07.00 tot 23.00 uur en op zon- en feestdagen van 08.00 tot 23.00 uur.



Heeft u verder vragen over Arriva of haar dienstverlening?

Dan kunt u contact opnemen met:

Arriva Klantenservice

Antwoordnummer 1004

8440 VB Heerenveen

Tel.: 0900- 202 202 2 (€ 0,10 p.m.)

Voor informatie over uw reis kunt u contact opnemen met:

9292

Tel.: 0900 - 9292 (€ 0,70 p.m. - maximum van €14.-)

of kijk op **9292ov.nl**

Wijzigingen voorbehouden. Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend