

GOEDE REIS!

HANDIGE REISINFORMATIE 2011



Goede Reis! handige reisinformatie 2011

Alles wat u moet weten voor een Goede Reis! In deze folder geven wij informatie over kaartverkoop, de Arriva Stores en leest u welke voorzieningen er op het station en in de trein aanwezig zijn. Bijvoorbeeld wat de mogelijkheden zijn om met een rolstoel of scootmobiel te reizen met onze treinen. En of het mogelijk is om een (vouw)fiets mee te nemen.

Wij helpen u graag uw reis aangenaam en vlot te laten verlopen.

Namens de medewerkers van Arriva Nederland, een
Goede Reis!



Over Arriva Nederland

Of u nu naar uw werk, naar school of naar familie of vrienden gaat. U wilt overal en altijd op de best mogelijke manier reizen. Wij brengen u graag naar uw plaats van bestemming. Arriva verzorgt openbaar vervoer per bus en per trein. Daarnaast is het mogelijk om bij Arriva Touring een touringcar te huren.

We doen er alles aan om uw reis zo aangenaam mogelijk te maken en verlenen daarbij de juiste service. Heeft u nog vragen, bijvoorbeeld over kaartsoorten of tarieven. Of wilt u reageren op onze dienstverlening? We hebben verschillende folders voor u uitgebracht waar u antwoord op uw vragen kunt vinden. De folders kunt u inzien op onze website arriva.nl, zijn verkrijgbaar bij de Arriva Stores en kunt u bestellen via onze klantenservice.

De folders van Arriva Nederland

- 1) **'Goede reis! handige reisinformatie 2011'**, alles wat u moet weten voor een Goede Reis!
- 2) **'Uw kaartje voor de treinen van Arriva'**, een folder met informatie over kaartsoorten en tarieven.
- 3) **'Niet tevreden? Laat het ons weten!'**, een folder waarin staat hoe u kunt reageren op onze dienstverlening.
- 4) **'Lijnfolder'**, een folder met daarin de dienstregeling per traject.
- 5) **'Reizigershandvest'**, wat mag u van ons verwachten en wat verwachten wij van u.

** Het Reizigershandvest kunt u alleen via onze website arriva.nl inzien of kunt u opvragen bij de klantenservice, telefoonnummer 0900-202 202 2 (€ 0,10 p.m.).*

In deze folder vindt u informatie over twee regio's waar Arriva-treinen rijden:

- Groningen en Friesland
- Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfheerenlanden, waar de MerwedeLingelijn Dordrecht en Geldermalsen verbindt.

Informatie, service & kaartverkoop: de Arriva Store

De Arriva Store vindt u in de stationshal van station Groningen en op station Leeuwarden op perron 1. In Dordrecht vindt u de Arriva Store aan de Burgemeester de Raadtsingel 2 en in Gorinchem aan de Stationsweg 3.

Bij de Arriva Store kunt u terecht voor verkoop van alle treinvervoerbewijzen, specifieke Arriva vervoerbewijzen, OV-chipkaarten, strippenkaarten, reisinformatie en het Goede Reis! Magazine.



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

Het assortiment in de Arriva Store wordt regelmatig ververs, zodat het aanbod volledig en up to date is. Loop gerust eens binnen, dat loont!

Openingstijden Arriva Store:

De Store is alle dagen van de week geopend.

Openingstijden Arriva Store Leeuwarden:

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

Openingstijden Arriva Store Groningen:

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

Openingstijden Arriva Store Dordrecht:

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

Openingstijden Arriva Store Gorinchem:

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

Algemene reisinformatie

Voor al uw vragen over het reizen per openbaar vervoer belt u naar de Reisinformatiegroep, telefoonnummer: 0900-9292 (€ 0,70 p.m., max. € 14,-).

De reisadviseurs staan voor u klaar:

- op werkdagen van 06.00 uur tot 24.00 uur
- in het weekeinde en op feestdagen van 07.00 uur tot 24.00 uur.

mobi.9292ov.nl

Altijd en overal toegang tot reisinformatie voor iedere reiziger. Als de mobiele telefoon niet weg te denken is uit uw dagelijkse uitrusting, voeg dan **mobi.9292ov.nl** aan uw favorieten toe op uw mobiel. Op **9292ov.nl** leest u hoe u deze sms-service op uw mobiele telefoon activeert.

Van en naar het station

Reizen met een functiebeperking

Kunt u vanwege een functiebeperking niet zelfstandig met het openbaar vervoer reizen? Dan kunt u een OV-Begeleiderskaart aanvragen. U komt voor een OV-Begeleiderskaart in aanmerking wanneer u in Nederland woont en als gevolg van een handicap of beperking niet in staat bent zelfstandig met het openbaar vervoer te reizen. U en uw eventuele begeleider moeten wel minstens 12 jaar oud zijn.

Vraag telefonisch een aanvraagformulier aan via de brochurelijn van NS, telefoonnummer: 0900-1462 (€ 0,10 p.m.).

Een onafhankelijke keuringsarts beoordeelt of u in aanmerking komt voor een OV-Begeleiderskaart. Voor meer informatie kijkt u op arriva.nl.

Met ingang van 3 december 2009 geldt in de Arriva-treinen een aangepaste reisregel voor reizigers met een functiebeperking. Reizigers met een functiebeperking die zelfstandig gebruik kunnen maken van de trein, mogen op vertoon van hun OV-Begeleiderskaart gratis reizen in de treinen van Arriva. Reist er wel een begeleider mee op de OV-Begeleiderskaart, dan moet de reiziger met functiebeperking in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs.

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).
- Om in de trein – maar ook in de liften en op de verrijdbare bruggen – te passen, mag een rolstoel maximaal 150 centimeter lang en 85 centimeter breed 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.
- Indien van toepassing, dient de stationslift groot genoeg te zijn.
- U dient zelf uw scootmobiel in en uit de trein te rijden.

Stel dat uw scootmobiel naar oordeel van een Arriva-medewerker overlast of gevaar oplevert, dan kan u worden verzocht de trein te verlaten. Arriva is niet verantwoordelijk voor verlies en/of beschadiging van uw scootmobiel tijdens het vervoer in de trein en bij het in- en uitstappen. Voor meer informatie kijkt u op arriva.nl.

Fietskluisen

Misschien heeft u ze wel eens zien staan in de fietsenstalling bij het station: de witte kluisen voor het veilig stallen van uw fiets. Deze fietskluisen zijn te huur via NS Fiets BV op de stations. Afhankelijk van hoe lang u er gebruik van wilt maken, huurt u een kluis voor een jaar of een aantal maanden.

Voor tarieven en overige informatie betreffende het huren van een fietskluis en een aanvraagformulier kijkt u op ns.nl.

U kunt uw aanvraagformulier sturen naar: NS Fiets, Postbus 2534, 3500 GM Utrecht.

Een fiets huren: de OV- fiets

Heeft u een fiets nodig? Huurt u dan één op het station!

Dit kan op de volgende stations:

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

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

Fiets mee in de trein

U kunt uw fiets meenemen in de trein. Fietsaanhangwagentjes of fietsen met een verbrandingsmotor zijn om veiligheidsredenen niet toegestaan. Bij ruimtegebrek

kunt u worden doorverwezen naar een volgende trein. U bent voor, tijdens en na de reis zelf verantwoordelijk voor uw fiets.

- Op de Merwedelingelijn mag uw fiets gratis mee in de trein.
- Op de treintrajecten in Groningen en Friesland koopt u een fietskaart á € 6,-. Deze is te koop bij de Arriva Store, het NS-loket of de kaartautomaten op de stations. Op de trajecten tussen Roodeschool, Delfzijl en Bad Nieuweschans/Leer en Groningen is het mogelijk om uw fiets mee te nemen op een roze strippenkaart.* Het aantal af te stempelen strippen is gelijk aan dat van personenvervoer. Heeft u geen geldig fietskaartje? Dan moet u naast de fiets-vervoerkaart een verhoging van € 35,- betalen.

Opgevouwen vouwfietsen worden gezien als handbagage en mogen gratis mee onder de volgende voorwaarden:

- De vouwfiets is compact opgevouwen, ook tijdens het in- en uitstappen.
- De vouwfiets mag niet in het bagagerek liggen.

Stel dat uw (vouw)fiets naar oordeel van een Arriva-medewerker overlast of gevaar oplevert, dan kan u worden verzocht de trein te verlaten.

Arriva is niet verantwoordelijk voor verlies en/of beschadiging van uw fiets tijdens het vervoer in de trein en bij het in- en uitstappen.

** Voor zolang geldig in het stads- en streekvervoer. Wanneer de strippenkaart wordt afgeschaft in verband met de komst van de OV-chipkaart is bij uitgave van deze folder nog niet bekend.*

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. Stel dat uw Segway naar oordeel van een Arriva-medewerker overlast of gevaar oplevert, dan kan u worden verzocht de trein te verlaten. Arriva is niet verantwoordelijk voor verlies en/of beschadiging van uw Segway tijdens het vervoer in de trein en bij het in- en uitstappen.

Treintaxi

De treintaxi brengt u van en naar het station. De treintaxi is een deeltaxi. Dat betekent dat u de taxi deelt met meerdere personen; hierdoor kan enige omrijtijd ontstaan. De chauffeur bepaalt de route. Een treintaxibiljet 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 treintaxi- centrale 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 met de Treintaxi, telefoonnummer 0900-873 46 82 (€ 0,35 p.m.). Voor meer informatie over de treintaxi kijkt u op treintaxi.nl

Park & Ride; dichtbij en snel parkeren.

Op de P+R of Q-Park terreinen parkeert u op een schoon terrein met ruime parkeerplaatsen en direct bij het station, wat lekker gemakkelijk is en bovendien tijd scheelt. U parkeert op een afgesloten, bovengronds en overzichtelijk terrein met cameratoezicht en goede verlichting. Omdat de tarieven op P+R terreinen bij NS-stations overal anders zijn (in veel gevallen zelfs gratis), varieert het dagtarief voor treinreizigers. Kijkt u voor locatiegegevens en parkeertarieven op ns.nl.

Gevonden voorwerpen

Voor gevonden en verloren voorwerpen kunt u terecht op arriva.nl. Als u hier het formulier zo nauwkeurig mogelijk invult, kunnen wij u helpen uw verloren voorwerp terug te vinden.

U kunt ook bellen met onze klantenservice, telefoonnummer:

0900- 202 202 2 (€ 0,10 p.m.). In het geval van verlies in de treinen in Groningen of Friesland, 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: 058-233 88 88.

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

Overig openbaar vervoer

Naast treinen heeft Arriva een aantal andere comfortabele vervoermiddelen om u naar uw bestemming te brengen.

- Op de MerwedeLingelijn heeft Arriva een uitgebreid netwerk van streek- en stadsbussen. De routes en dienstregeling vindt u op onze website arriva.nl. De medewerkers in onze Arriva Store in Dordrecht en Gorinchem informeren u ook graag. Bij hen kunt u zoal terecht voor dienstregelingboekjes en folders.
- In de regio Friesland en Groningen worden de busdiensten verzorgd door respectievelijk de vervoerders Connexion en Qbuzz.

Voor informatie over Connexxion raadpleegt u de website connexxion.nl of belt u met telefoonnummer 0900-266 63 99 (lokaal tarief).

Voor informatie over Qbuzz raadpleegt u de website qbuzz.nl of belt u met 0900-728 99 65 (0900-QBUZZNL, lokaal tarief).

Op 9292ov.nl vindt u alle informatie over het openbaar vervoer van deur tot deur. Bellen kan ook, telefoonnummer 0900-9292 (€ 0,70 p.m. max. € 14.-).

Regio Groningen en Friesland: aansluitgarantie

Arriva garandeert in de regio Groningen en Friesland aansluiting wanneer tussen twee treinen minimaal drie minuten in overstaptijd in de dienstregeling is gepland. Een voorbeeld. Stel: de overstaptijd tussen twee treinen is in de dienstregeling twee minuten. Arriva geeft in dit geval geen aansluitgarantie. De treinen wachten niet op elkaar en u bent er niet zeker van dat u die trein haalt.

Regio Groningen en Friesland: aansluiting bij vertraging

Komt bij vertraging in de regio Groningen en Friesland uw overstap in gevaar? Geef dit dan zo snel mogelijk door aan uw machinist (op het moment dat de trein stopt op het station), uw buschauffeur of aan de steward (indien aanwezig).

Zij proberen uw aansluiting dan alsnog te regelen. Als een trein niet kan rijden of meer dan 30 minuten vertraging heeft zorgt Arriva voor vervangend vervoer. De treinen wachten maximaal 3 minuten op elkaar, met uitzondering van de sneltreinen, deze rijden gewoon volgens de dienstregeling. Na 20.00 uur wordt deze wachttijd verlengd. De laatste treinen uit Groningen en Leeuwarden wachten maximaal 15 minuten op de intercity's uit de Randstad. Mocht u uw laatste Arriva-trein missen als gevolg van verstoringen bij NS, neemt u dan contact op met NS, telefoonnummer: 0900-202 11 63 (€ 0,10 p.m.).

Nieuw: de OV-chipkaart

Arriva stapt de komende tijd geleidelijk over op de OV-chipkaart: één kaart voor bus, tram, metro en trein. De OV-chipkaart is een nieuw vervoerbewijs en betaalmiddel voor het openbaar vervoer en komt in plaats van de aparte strippenkaarten, abonnementen en treinkaartjes. De OV-chipkaart lijkt op een bankpas en bevat een chip waarop u een reistegoed, een bedrag in euro's, kunt laden. Daarmee betaalt u uw reis met het openbaar vervoer. Er kunnen ook reisproducten op de OV-chipkaart geladen worden, bijvoorbeeld een kortingsproduct of een abonnement. Door inchecken en uitchecken wordt automatisch de juiste ritprijs berekend.



Bij Arriva kunt u een persoonlijke en anonieme OV-chipkaart gebruiken. Welke OV-chipkaart het beste bij u past, hangt af van uw reispatroon. Reizigers die regelmatig gebruik maken van het openbaar vervoer hebben het meeste voordeel bij een persoonsgebonden OV-chipkaart. Met een persoonsgebonden OV-chipkaart kunt u gebruikmaken van persoonsgebonden reisproducten, zoals een kortingproduct of een abonnement. Een persoonlijke OV-chipkaart kunt u blokkeren bij diefstal of verlies. Reizigers die maar af en toe met het openbaar vervoer reizen en die geen gebruik willen maken van persoonsgebonden reisproducten of kortingsregelingen, kunnen een anonieme OV-chipkaart aanschaffen. Een anonieme OV-chipkaart kunt u niet blokkeren bij diefstal of verlies.

Er worden anonieme OV-chipkaarten verkocht bij onder andere de Arriva Store en bij de automaten op de stations waar de treinen van Arriva stoppen. Bij deze verkoop- en oplaadpunten kunt u ook het saldo van uw OV-chipkaart opladen. Een persoonlijke OV-chipkaart moet worden aangevraagd. U kunt bij de Arriva Store ook een aanvraagformulier ophalen voor een persoonlijke OV-chipkaart. Als u deze invult en opstuurt, krijgt u na ongeveer drie weken de OV-chipkaart thuisgestuurd.

Reizen met de OV-chipkaart is heel eenvoudig. Op elk treinstation zijn meerdere kaartlezers geplaatst. Als u uw reis begint, houdt u de OV-chipkaart bij een kaartlezer. U checkt dan in en er wordt een bedrag van uw saldo afgeboekt. Dit is het instaptarief en is een soort borg. Met de OV-chipkaart checkt u in en uit per enkele reis bij Arriva. Als u overstapt naar een andere Arriva Trein, hoeft u tussentijds niet uit te checken. U checkt uit op het station waar uw reis eindigt. Als u de trein verlaat houdt u de OV-chipkaart weer voor een kaartlezer. De ritprijs wordt dan berekend. Als de borg hoger is dan de ritprijs, wordt het verschil weer terug op de OV-chipkaart gestort. Als de borg minder bedraagt dan de ritprijs, wordt er extra saldo van uw OV-chipkaart afgeboekt.

Met reductie reizen in de daluren.

Bij Arriva kunt u met een speciaal product ook tegen gereduceerd tarief reizen op saldo met de OV-chipkaart in de daluren. U kunt dit product bij de Arriva Store en bij de Arriva OV-chipkaartautomaat op het station kopen. In de periode na invoering van de OV-chipkaart in de treinen van Arriva kunt u een introductieversie met beperkte geldigheid van dit product op uw kaart zetten. Na de introductieperiode kost het dalkorting product € 17,50 per jaar. Let op! De NS voordeelurenkaart is niet geldig in combinatie met reizen op saldo met de OV-chipkaart. U krijgt bij inchecken en uitchecken geen korting. Als u tegen gereduceerd tarief wilt reizen in de daluren, dan kunt u bij de NS kaartautomaat een papieren kaartje met korting kopen. Als u met de OV-chipkaart wilt reizen

op saldo en in de daluren met korting reizen, heeft u het kortingproduct van Arriva nodig.

Overstappen met de OV-chipkaart.

Let op! Als u op een andere vervoerder overstapt, bijvoorbeeld van een Arriva-trein op een NS-trein en andersom, moet u uitchecken bij de ene vervoerder en inchecken bij de andere vervoerder. Doet u dit niet, dan wordt de borg niet verrekend bij de eerste vervoerder en heeft u niet ingecheckt bij de andere vervoerder. U hebt dan geen geldig vervoerbewijs. Op de stations waar meerdere vervoerders stoppen, worden de kaartlezers herkenbaar gemarkeerd per vervoerder. Ook worden er overstappunten ingericht waar kaartlezers van beide vervoerders staan, zodat eenvoudig kan worden uit- en ingecheckt.

Als uw reis voor een deel met Arriva en een deel met NS plaatsvindt, is het verstandig om een papieren kaartje te kopen bij de NS kaartautomaat op het station. Door het tussentijds uitchecken en inchecken wordt de reis niet berekend als één doorgaande reis, maar als twee losse reizen.

Meer over de OV-chipkaart leest u op arriva.nl of ov-chipkaart.nl.

Op het treinstation

Een fiets huren, een broodje eten of een bloemetje kopen? Het kan allemaal op een groot aantal treinstations. Zo kunt u het verblijf op het treinstation efficiënt en aangenaam invullen. Het zijn prima plekken om te winkelen, te werken en iets te eten. De treinstations, ook waar Arriva rijdt, worden beheerd door NS. Welke voorzieningen er op de stations te vinden zijn, leest u op ns.nl.

Suggesties, opmerkingen en complimenten

We horen graag wat u van onze dienstverlening vindt. Bent u niet tevreden, of juist wel? Laat het ons weten! Dat kan via het contactformulier op onze website arriva.nl of via de klantenservice, telefoonnummer: 0900-202 202 2, (€ 0,10 p.m.). De klantenservice is bereikbaar van maandag tot en met zaterdag, van 07.00 uur tot 23:00 uur en op zon- en feestdagen van 08.00 uur tot 23.00 uur. U kunt ook een klantreactiekaart invullen en opsturen. Deze vindt u bij de Arriva Store. Wij horen graag van u!



Heeft u vragen over Arriva of haar dienstverlening?
Dan kunt u contact opnemen met:

Arriva Klantenservice
Postbus 626
8449 AP Heerenveen
tel.: 0900 - 202 202 2 (€ 0,10 p.m.)

Voor informatie over uw reis kunt u contact opnemen met:
OV9292, tel. 0900 – 9292 (€ 0,70 p.m.)
of kijk op www.9292ov.nl

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