



## Reizigershandvest

Dit is het reizigershandvest van EBS, HTM, RET en Transdev (moedermaatschappij van Connexion, exploitant van de ParkShuttle). Het handvest geldt voor het openbaar vervoer dat wordt uitgevoerd door de individuele vervoerders EBS, HTM, RET en Transdev 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 als individuele vervoerders kunt verwachten en wat wij, als vervoerders, van u mogen verwachten. Daarmee zorgen we als reizigers en vervoerders samen voor een prettige reis voor u en alle andere reizigers. De doelstelling van ons als vervoerders 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 bij bus en tram duidelijk aan te geven dat u wilt in-of uitstappen en door uw OV-chipkaart, barcode ticket of ander geldig vervoerbewijs gereed te houden. U kunt bijvoorbeeld uw hand opsteken of in het donker met de zaklamp van uw mobiele telefoon zwaaien om aan te geven dat u wilt instappen. Wilt u uitstappen, druk dan tijdig op een stop-knop in het voertuig. Onze metro's en Fast Ferry stoppen bij iedere halte en in ieder station. Bij de ParkShuttle kunt u in het voertuig aangeven naar welke halte u wilt reizen.

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 geplande werkzaamheden en evenementen kan een aangepaste dienstregeling gelden. Wij communiceren (via website, app, e-mail en/of bij de halte) tijdig wanneer dit het geval is.

#### ***Beschikbaarheid vervoer***

Wij streven ernaar vervoersbeschikbaarheid te bieden. Dat betekent dat we geregeld rijden, voldoende capaciteit in onze voertuigen hebben en dat we u niet laten staan bij de halte of in 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, fiets of rolstoel mee willen dan toegestaan volgens onze huisregels, welke uit veiligheids- en comfortoverwegingen zijn opgesteld.

Bij uitval, vertraging of een overvol voertuig streven we naar een nieuwe vertrekking van de betreffende vervoerder binnen uiterlijk 30 minuten. Dit kunnen we niet garanderen als er sprake is van externe factoren, zoals stroomuitval, een defecte brug, extreme weersomstandigheden of een grote verkeersopstopping.

### **Aansluitingen**

In de dienstregeling hebben we een aantal aansluitingen opgenomen op stads- en streekbus, tram, metro en trein. We zorgen ervoor dat we deze aansluitingen realiseren. Voor een aantal buslijnen bieden we een wachttijdregeling aan die per vervoerder enigszins kan verschillen.

Wachttijdregeling EBS: bij een gegarandeerde aansluiting wachten we maximaal 3 minuten op een vertraagd voertuig. Een gegarandeerde aansluiting bij EBS is de laatste aansluiting van de dag op de knooppunten: Den Haag Centraal, Den Haag Leyenburg, Delft Station, Zoetermeer Centrum West, Rijswijk Station, Schiedam Centrum, Naaldwijk-Busstation en Maasland-Viaduct.

Wachttijdregeling RET: de gehele dag door wachten we maximaal 4 minuten op een vertraagd voertuig in onderstaande specifieke situaties, te weten:

- Capelle Centrum: aansluiting van lijn 31 op lijn 37, beide richtingen
- Keizerswaard: aansluiting van lijn 144 uit Slikkerveer op lijn 83 richting Kralingse Zoom

N.B. Dit zijn situaties op het moment van uitbrengen van dit Reizigershandvest.

### **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 o.a. 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, servicepunten, klantenservice en de real time app.
- Alle haltes/stations zijn duidelijk voorzien van hun naam, de lijnen die er langs komen, de eindbestemming van die lijnen en de belangrijkste tussengelegen haltes/stations.
- De voertuigen zelf zijn voorzien van een duidelijk herkenbaar lijnummer en bestemmingsaanduiding.
- In het voertuig of in het station wordt actuele reisinformatie getoond of omgeroepen en de volgende halte weergegeven. In de metrostations en bij het merendeel van de bus- en tramhaltes worden de wachttijden tot de eerstvolgende voertuigen aangegeven.

### **Kaartverkoop**

In onze voertuigen maakt u gebruik van een OV-chipkaart, barcode ticket of ander geldig vervoerbewijs. Check met een OV-chipkaart altijd in, anders heeft u geen geldig vervoerbewijs. Check er bij het verlaten van het voertuig of het station mee uit; ook als u overstapt. Bij de RET geldt dit ook voor het reizen met een barcode ticket.

Heeft u geen OV-chipkaart, barcode ticket of ander geldig vervoerbewijs? U kunt in onze Servicepunten, webwinkels en metrostations OV-chipkaarten en reisproducten en/of losse tickets kopen en saldo opladen.

HTM verkoopt in bus en tram een los kaartje en heeft automaten in de trams om saldo te laden. In de HTM Ticket app worden losse tickets verkocht.

Bij de RET kunt u via de RET Barcode app barcode tickets kopen en in bus en tram kunt u een wegwerp OV-chipkaart of barcode ticket kopen. Vervoerbewijzen voor de Fast Ferry zijn uitsluitend aan boord te koop en via de RET Barcode app. De OV-chipkaart is hier niet bruikbaar.

Niet alle verkoopkanalen bieden hetzelfde assortiment en dezelfde betaalwijze aan. Raadpleeg de website om te zien welk assortiment en welke betaalwijze elk verkoopkanaal heeft.

Wanneer u door defecte kaartautomaten niet in staat bent om in een RET-metrostation een reisproduct te kopen of saldo te laden, dan kunt u via de RET Barcode app een ticket kopen. Lukt dit ook niet, spreek dan een aanwezige medewerker aan. 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.

### **Toegankelijkheid**

Ons openbaar vervoer is goed toegankelijk voor iedereen en voldoet aan de betreffende toegankelijkheidseisen. Metro, HTM RandstadRail- en R-net trams, ParkShuttle en Fast Ferry hebben een 100% gelijkvloerse toegang. Bussen hebben een lage vloer en zijn uitgerust met een uitschuifbare in- en uitstaplaats voor reizigers in een hand aangedreven 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 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 cameratoezicht in de voertuigen, in alle metrostations, op alle RandstadRail tramhaltes tussen Zoetermeer en Den Haag Centraal en in de tramtunnel Grote Marktstraat. Bovendien kunnen de chauffeurs en bestuurders via hun Centrale Verkeersleiding contact leggen met 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, haltes 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. Zo rijden EBS en HTM met groen gas en elektrische bussen en rijdt de RET deels met elektrische bussen. De ParkShuttle rijdt 100% elektrisch. 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 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

Bij gemakkelijk, comfortabel en snel reizen hoort dat het krijgen van compensatie bij vertragingen snel en gemakkelijk verloopt. De vervoerders in de Metropoolregio Rotterdam Den Haag bieden in de verderop in dit hoofdstuk genoemde gevallen de aangegeven compensatie.

In het algemeen wordt als compensatie een vervoerbewijs gegeven of krijgt u reiskosten terug. Als bij een vertraging een taxirit wordt vergoed (zie tabellen hieronder), houd dan rekening met het volgende. Voor het bestellen van een taxi zoekt u contact met onze klantenservice. Buiten openingstijden van de klantenservice kunt u zelf een taxi bestellen en kosten declareren. Vervoerders vergoeden uitsluitend een taxirit naar de geplande uitstaphalte van de betreffende vertraagde bus-, tram-, metro- of Fast Ferrylijn.

Compensatie wordt niet geboden bij vertragingen die vooraf zijn aangekondigd en als er sprake is van overmacht, bijvoorbeeld door extreme weersomstandigheden en verkeerssituaties of uitval van of veroorzaakt door een andere vervoerder.

De situatie, waarvoor u compensatie vraagt, dient bekend te zijn in de logfiles van de Centrale Verkeersleiding of op andere wijze te verifiëren door de betreffende vervoerder. Uw claim dient binnen 14 dagen na het voorval te zijn ingediend bij onze klantenservice. Voorzie de claim van relevante informatie, waaronder minimaal lijnnummer en rijrichting van het betrokken voertuig en plaats, datum en tijdstip van het voorval. Geef de noodzakelijke contactgegevens door. Bij compensatie van eventuele taxikosten moet u kunnen aantonen dat u vertraging had en de taxibon kunnen overleggen.

<b>EBS vertraging</b>	<b>Compensatie</b>
Als gevolg van een te volle bus niet binnen 30 minuten na de geplande vertrektijd een nieuwe reismogelijkheid.  Bus gemist op beginhalte, knooppunt of aansluitpunt, doordat de bus meer dan 1 minuut te vroeg vertrok.  Bij een ongeplande verstoring niet binnen 60 minuten een andere rit of vervangend vervoer om de reis te kunnen vervolgen.  Vertraging door het niet halen van een in de dienstregeling gegarandeerde aansluiting; dat is de laatste aansluiting van de dag op knooppunten.	EBS dagkaart of restitutie reiskosten
Een gegarandeerde aansluiting (laatste aansluiting van de dag op knooppunten) gemist en niet binnen 30 minuten alsnog aansluitend vervoer.	Taxirit

<b>HTM vertraging</b>	<b>Compensatie</b>
Vertragingen langer dan 30 minuten bij de tram (zie voor alle voorwaarden htm.nl)	€ 3,- per vertraagde rit
Laatste rit te vroeg bij een halte vertrokken.	Taxirit

RET vertraging	Compensatie
Vertragingen langer dan 30 minuten bij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bus, tram of metro</li> <li>• Fast Ferry</li> </ul>	1x RET 2 uur 1x Fast Ferry enkele vaart
Vertragingen langer dan 60 minuten bij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bus, tram of metro</li> <li>• Fast Ferry</li> </ul>	2x RET 2 uur of een taxirit 2x Fast Ferry enkele vaart of een taxirit
Twee vertragingen, die allebei langer dan 20 minuten duren, binnen 1 week.	1x RET 2 uur 1x Fast Ferry enkele vaart
De eerste of laatste rit vertrekt niet volgens dienstregeling (meer dan 10 minuten te laat) of komt helemaal niet.	1x RET 2 uur of een taxirit 1x Fast Ferry enkele vaart of een taxirit

### *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 o.a. per telefoon, website of post contact met ons opnemen. Klachten en suggesties worden zo snel en zo zorgvuldig mogelijk afgehandeld.

	EBS	HTM	RET	Transdev
<b>Telefoon</b>	0900-500 6030 (gebruikelijke belkosten)  Maandag t/m vrijdag: 07:00-19:00 u. Weekend: 09:00-17:00 u. Feestdagen: gesloten	0900-4864636 (gebruikelijke belkosten)  Maandag t/m vrijdag: 07:00-22:00 u. Zaterdag: 08:00-22:00 u. Zondag: 09:00-22:00 uur	0900-500 6010 (gebruikelijke belkosten)  Maandag t/m vrijdag: 07:00-19:00 u. Weekend: 09:00-17:00 u. Feestdagen: gesloten	0900 -266 63 99 (gebruikelijke belkosten)  Maandag t/m zaterdag: 08.00-19.00 u.
<b>Website</b>	<a href="http://www.ebs-ov.nl">www.ebs-ov.nl</a>	<a href="http://www.htm.nl">www.htm.nl</a>	<a href="http://www.ret.nl">www.ret.nl</a>	<a href="http://www.connexion.nl">www.connexion.nl</a>
<b>E-mail</b>	via de website	via de website	klantenservice@ret.nl	via de website
<b>WhatsApp</b>	-	06 - 5336 9754	06 - 2889 2889	-
<b>Social media</b>	Twitter: EBSVoornePutten Facebook: EBSVoornePutten EBSHaaglanden	Twitter: @htm_reisinfo Facebook: <a href="https://www.facebook.com/HTMPersonenvervoer">HTMPersonenvervoer</a>	Twitter: @RETRotterdam Facebook: RET Rotterdam Instagram: @retrotterdam	Twitter: @connexion Facebook: Connexion
<b>Post</b>	EBS Klantenservice Postbus 112 3000 AC Rotterdam	HTM Contactcentrum Postbus 28503 2502 KM Den Haag	RET Klantenservice Postbus 112 3000 AC Rotterdam	Connexion Klantenservice Openbaar Vervoer Postbus 357 8260 AJ Kampen
<b>Servicepunten</b>	Den Haag Centraal, Zoetermeer Centrum- West, Spijkenisse Centrum	Den Haag Centraal en Hollands Spoor, Zoetermeer Centrum- West	Rotterdam Centraal, Beurs, Zuidplein, Spijkenisse Centrum	-

**Reisadvies**

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

Kijk voor de volledige klachtenprocedure van een vervoerder op de website van betreffende vervoerder.

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

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

Versie 1.1, 07-12-2020