

Welkom!

Beste klant,

U heeft een persoonlijke busboekje van Qbuzz ontvangen. De dienstregeling in dit boekje hebben wij persoonlijk voor u samengesteld aan de hand van de lijnen waar u vaak mee reist. Naast reisinformatie op maat, vindt u ook algemene informatie in dit boekje. Zo leest u o.a. over onze huisregels, de verschillende soorten bussen en geven wij u een aantal handige reistips.

Wilt u op de hoogte gehouden worden van omleidingen en lijnwijzigingen? Meld u dan aan voor MijnQbuzz. Dit kan gratis en eenvoudig via qbuzz.nl. Zo bent u altijd op de hoogte en komt u niet voor verrassingen te staan.

Voor vragen, suggesties en klachten kunt u terecht bij onze klantenservice via qbuzz.nl of telefonisch via 0900-72 89 965 (lokaal tarief).

Wij wensen u een goede reis.

Qbuzz

Onze 7 beloften aan u

Wij stellen in alles wat wij doen de reis van u als klant centraal. Tijdens deze reis vinden wij dat u kwaliteit en service mag verwachten van Qbuzz. Daarom doen wij u zeven beloften.

Uw bus vertrekt nooit te vroeg vanaf knooppunten

- Wij hanteren realistische rijtijden.
- Wij houden goed in de gaten of de rijtijden aangepast moeten worden.
- Uw bus vertrekt nooit te vroeg vanaf knooppunten. Op qbuzz.nl vindt u een overzicht met de knooppunten (service en contact -> beloften en tegemoetkoming).

Uw chauffeur helpt altijd

- Moeite met instappen? De chauffeur helpt u graag.
- Onze chauffeurs zijn in het bezit van de dienstregeling en kunnen u altijd adviseren over uw reis.
- Alle bussen kunnen elkaar oproepen om zo de aansluiting te behouden bij eventuele vertragingen.

Veiligheid staat voorop

- Onze chauffeurs hebben een veilige rijstijl.

Actuele reisinformatie in de bus

- Informatieschermen in de bus tonen de eerstvolgende haltes met actuele aankomsttijden. Sluit de bus aan op de trein, dan worden ook de actuele vertrektijden en perrons van de treinen op het scherm vermeld.

Onze bussen sluiten aan op de trein

- Qbuzz gelooft niet in afzonderlijke ritten, maar in complete reizen. Dit betekent dat wij uw reis bij ons als onderdeel zien van een totale reis. Hier hoort ook een goede aansluiting op de trein bij.

Schoon reizen

- Onze bussen voldoen aan de strengste milieunormen en worden regelmatig schoongemaakt.

Qbuzz tegemoetkoming

Wanneer u te maken krijgt met één van de volgende situaties kunt u een Qbuzz tegemoetkoming aanvragen.

- Uw rit is uitgevallen.
- U heeft een gegarandeerde aansluiting gemist.
- Uw bus is te vroeg vertrokken.
- Uw bus heeft meer dan 30 minuten vertraging.

In alle gevallen ontvangt u een tegemoetkomingkaart waarmee u één gratis rit kunt maken in één van de Qbuzz bussen. Kijk voor de voorwaarden en meer informatie op www.qbuzz.nl, of neem contact op met de Qbuzz klantenservice.

Onze huisregels

- **Iedereen heeft een geldig vervoerbewijs**
Bij het instappen checkt u in of toont u dit aan de chauffeur
- **Met z'n allen houden we de bus netjes en schoon**
Daarom eten en drinken we niet in de bus
- **Niemand zorgt voor overlast**
Daarom hebben we geen harde muziek op staan en voeren we geen luide telefoongesprekken
- **We helpen elkaar als het nodig is**
Maak plaats voor mensen met een fysieke beperking

Klantenservice

Heeft u een vraag, suggestie, klacht of wilt u een verloren of gevonden voorwerp melden? Dan kunt u contact opnemen met de Qbuzz klantenservice.

Telefoon

0900-72 89 965 (0900-QBUZZNL, lokaal tarief). Bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 23.00 uur en in het weekend van 08.00 uur tot 23.00 uur.

Internet

Op onze website, www.qbuzz.nl, kunt u een reactieformulier invullen.

Post

Qbuzz Groningen Drenthe

o.v.v. klacht/suggestie

Antwoordnummer 1059

9700 VC Groningen

Qbuzz streeft ernaar uw klacht of suggestie binnen zeven werkdagen te beantwoorden.

Niet tevreden over de klachtafhandeling?

Als u niet tevreden bent over de wijze waarop Qbuzz uw klacht heeft afgehandeld, kunt u een klacht indienen bij het OV-bureau Groningen Drenthe, Postbus 189, 9400 AD Assen, www.ovbureau.nl of 0592-396 900. Ook kunt u hiervoor terecht bij de onafhankelijke Geschillen Commissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, www.sgc.nl of 070-31 05 310.

ServicePUNTen

Voor vragen en reisadvies kunt u ook terecht bij de servicePUNTen. Bij alle servicePUNTen zijn anonieme OV-chipkaarten en aanvraagformulieren voor de persoonlijke OV-chipkaart verkrijgbaar. Ook is op ieder servicePUNT een oplaadpunt voor de OV-chipkaart aanwezig.

- **servicePUNT Assen, busstation**
maandag t/m vrijdag 08.30 tot 17.00 uur
- **servicePUNT Emmen, treinstation**
maandag t/m vrijdag 08.30 tot 17.00 uur
- **servicePUNT Groningen, busstation**
maandag t/m zaterdag 07.00 tot 19.00 uur
- **servicePUNT Stadskanaal, busstation**
maandag t/m vrijdag 08.30 tot 17.00 uur
- **servicePUNT Veendam, busstation**
maandag t/m vrijdag 07.00 tot 17.00 uur

Vervoerbewijzen

In onze bussen kunt u met de OV-chipkaart reizen. Dit kan op saldo, maar ook met een abonnement in de vorm van een product op de OV-chipkaart. Ook kunt u nog een Eurokaartje bij de chauffeur kopen. De actuele tarieven vindt u op qbuzz.nl. Hier leest u ook alles over de OV-chipkaart, waaronder de verschillende reisproducten en een overzicht met oplaadpunten.

Plan uw busreis

Het plannen van uw busreis wordt steeds makkelijker. Naast een persoonlijk busboekje op papier kunt u ook gemakkelijk de dienstregeling raadplegen op internet. Zo kiest u zelf hoe u uw busreis wilt plannen.

Reisinformatie van deur tot deur

Wilt u weten hoe u met het openbaar vervoer op een bepaald adres komt? Bel dan 0900-9292 (€ 0,70 per minuut) of kijk op www.9292ov.nl. Dan weet u precies wat de snelste manier van reizen is, waar u eventueel moet overstappen en wat de kosten van de reis zijn.

Qbuzz.nl

Op qbuzz.nl kunt u gemakkelijk uw reis plannen. Dit kan van deur tot deur met de 9292 reisplanner, maar ook door te zoeken op buslijn of bushalte.

MijnQbuzz

MijnQbuzz is uw persoonlijke pagina op onze website. U kunt zich eenvoudig en gratis aanmelden via qbuzz.nl. Momenteel biedt MijnQbuzz twee diensten: een persoonlijk busboekje en een gratis abonnement om op de hoogte te blijven van wijzigingen en stremmingen op uw lijn.

1. Uw persoonlijke busboekje

In MijnQbuzz kunt u de lijnen opslaan waarmee u vaak reist. Zo ontstaat uw persoonlijke busboekje. U kunt uw persoonlijke busboekje ook opslaan en printen.

2. Gratis abonnement 'stremmingen en wijzigingen'

Gaat u regelmatig met dezelfde lijn, neem dan een abonnement op de gratis e-mailservice 'wijzigingen en stremmingen'. Bij een omleiding of permanente lijnwijziging ontvangt u vooraf een e-mail waarin u geïnformeerd wordt over de verandering.

Qbuzz SMS-service

Staat u bij een Qbuzz bushalte en wilt u weten of uw bus op tijd komt? SMS dan Qbuzz [spatie] [haltenummer aan elkaar] naar 5454. U ontvangt dan direct de actuele vertrektijden van alle bussen die bij uw halte stoppen. U vindt het unieke haltenummer linksonder op de haltevertrekstaat. Deze service kost € 0,25 per ontvangen bericht.

Goede aansluitingen

Voor een complete reis zijn goede aansluitingen belangrijk. U kunt rekenen op de volgende aansluitingen.

- **Trein op bus en omgekeerd.** In de dienstregelingstabel van de betreffende lijn vindt u de overstapmogelijkheden.
- **Bus op bus.** Aansluitende bussen worden vermeld in de dienstregelingstabel van de betreffende lijnen.
- **Grote bus op kleine bus en omgekeerd.** Alle doorgaande ritten waarvan wordt aangegeven dat de rit gedeeltelijk met een grote bus en gedeeltelijk met een overstap van/ naar een kleine bus wordt uitgevoerd.

Toegankelijkheid

Ook als u slecht ter been bent, kunt u prima met de bus reizen. Zo zijn veel bushaltes verhoogd en hebben de bussen een lage instap, zodat u met weinig moeite de bus inloopt. Ook als u in een rolstoel zit, kunt u met de bus reizen. De stad- en streekbussen (rode bussen) hebben een lage instap en zijn voorzien van een gemakkelijk uitklapbare plank voor de rolstoel. De Qliners (blauwe bussen) hebben geen lage instap en plank, maar zijn voorzien van een lift. Op onze website vindt u de aandachtspunten voor het reizen met een rolstoel. Let op: scootmobiel's mogen vanwege de veiligheid niet mee in de bus, opvouwbare scootmobiel's wel.

Verschillende soorten bussen

In Groningen en Drenthe rijden verschillende soorten bussen.

Stadsbus

In Groningen, Assen, Emmen, Hoogeveen en Meppel rijden stadsbussen. Deze bussen stoppen onderweg bij veel haltes, waaronder het treinstation, winkelcentra, ziekenhuizen en woon- en werkgebieden. De meeste stadsbussen rijden twee keer per uur, op de drukere routes vaker. In Groningen en Emmen rijden ook extra lange bussen.

Streekbus

Tussen de dorpen en steden in Groningen en Drenthe rijden streekbussen. Deze rijden op werkdagen één of twee keer per uur. 's Avonds en in het weekend rijden ze minder vaak. Op erg rustige momenten rijdt er op een aantal streeklijnen een LijnBelBus op reservering.

Qliner

De Qliner is een comfortabele en snelle bus. Hij rijdt een rechtstreekse, snelle route tussen grote kernen en steden en stopt bij een beperkt aantal haltes. Bovendien rijdt de Qliner op een aantal trajecten over de busbaan vlot langs de file. Tijdens de spits rijdt de Qliner extra vaak. U reist in een comfortabele stoel en de bus heeft airco.

P+R Citybus

Gaat u met de auto naar de stad Groningen? Parkeer dan bij één van de speciale P+R locaties en reis snel met de P+R Citybus rechtstreeks naar het centrum. Lang wachten hoeft niet. De bus rijdt minimaal vier keer per uur. Rondom Groningen zijn vijf P+R terreinen: Euroborg/P3, Haren/A28, Hoogkerk, Kardingse en Zernike.

LijnBelBus

De LijnBelbus rijdt in de rustige uren ('s avonds en in het weekend) wanneer de streekbus niet rijdt. De bus volgt een vaste route en dienstregeling, maar alleen op reservering. Wilt u met de bus mee, dan moet u minimaal één uur van tevoren telefonisch reserveren bij de betreffende vervoerder. Het telefoonnummer vindt u bij de dienstregeling van de betreffende lijn op qbuzz.nl en op de haltevertrekstaat. U betaalt hetzelfde als in een gewone bus.

Servicebus

In Assen, Haren, Hoogezand-Sappemeer, Delfzijl en Veendam rijden Servicebussen. Deze volgen een vaste route en stoppen bij onder meer winkelcentra, stations, ziekenhuizen, woonlocaties voor senioren en gemeentehuizen. Reist u met een kinderwagen, rollator of grote tas? Dan helpt de Servicebuschauffeur u graag met in- en uitstappen.

Nachtbus

Gaat u 's avonds naar een café of restaurant, de bioscoop of het theater? De Nachtbus brengt u weer veilig thuis. Alle Nachtbuslijnen rondom Groningen en Stadskanaal rijden in de nacht van zaterdag op zondag. De Nachtbus tussen Assen en Groningen rijdt iedere week ook in de nacht van donderdag op vrijdag en van vrijdag op zaterdag.

Buurtbus

De Buurtbus is een kleine bus die volgens een vaste route en dienstregeling rijdt. Het enige verschil met een streekbus is dat de bus kleiner is en dat de chauffeurs vrijwilligers zijn. Dankzij hen kunt u ook in een dunbevolkt gebied met de bus reizen.

Let op: de OV-chipkaart is niet geldig in de Buurtbus.

RegioTaxi

Is er geen rechtstreeks OV, dan kunt u ook reizen met de RegioTaxi. Hiermee reist u van uw huis naar een bushalte of treinstation - en weer terug. Het is ook mogelijk van deur tot deur te reizen. De RegioTaxi rijdt alleen op reservering en een rit tot 25 kilometer kost twee tot drie keer meer dan een buskaartje. Vanaf 25 kilometer geldt het commerciële taxitarief. De RegioTaxi wordt in de diverse regio's door verschillende vervoerders verzorgd. Op onze website vindt u de contactgegevens van alle vervoerders.

Stadstaxi

De Stadstaxi is een aanvulling op de stadsbus. In een aantal wijken, die slechts gedeeltelijk door een stads- of streekbus worden bediend, kunt u gebruik maken van de Stadstaxi. Met Stadstaxi kunt u maximaal één keer per uur van- of naar het dichtstbijzijnde knooppunt van openbaar vervoer reizen. U moet een rit met de Stadstaxi minimaal een uur voor vertrek te reserveren via de Klantenservice van Qbuzz (0900-72 89 965, lokaal tarief).

Andere vervoerders in de regio

Qbuzz is niet de enige vervoerder in Groningen en Drenthe. Gezamenlijk met een aantal andere partijen bieden wij u hoogwaardig openbaar vervoer. In de regio Groningen Drenthe reist u op een aantal trajecten met andere vervoerders dan Qbuzz. Voor vragen, klachten of suggesties kunt u deze vervoerders via de volgende telefoonnummers bereiken.

Klantenservice Arriva: 0900-202 20 22 (€ 0,10 per minuut)

Klantenservice NS: 0900-202 11 63 (€ 0,10 per minuut)

Vervoervoorwaarden

Op al onze diensten zijn de algemene vervoervoorwaarden van toepassing. U kunt deze voorwaarden vinden via onze website www.qbuzz.nl of opvragen bij het Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV) in Den Haag via www.knv.nl.

OV-bureau Groningen Drenthe

Qbuzz voert haar werkzaamheden uit in opdracht van en in samenwerking met het OV-bureau Groningen Drenthe. Het OV-bureau is een samenwerkingsverband van de provincie Groningen, de provincie Drenthe en de gemeente Groningen. Als opdrachtgever ontwikkelt, beheert en organiseert het OV-bureau het openbaar vervoer in beide provincies. Meer informatie is te vinden op www.ovbureau.nl.

Digitaal reizigerspanel

U als klant weet precies wat er elke dag gebeurt in de bussen in uw regio. Het OV-bureau Groningen Drenthe wil daarom graag met u in contact komen. In het digitaal reizigerspanel kunt u uw ervaringen in het openbaar vervoer delen. Via online enquêtes vraagt het OV-bureau naar uw mening. De informatie die het OV-bureau op deze manier verzamelt, wordt gebruikt om het openbaar vervoer te verbeteren. Meld u nu aan via www.praatmeeoverhetov.nl.

TIPS!

Begin ontspannen aan uw busreis

Wij adviseren u om minimaal 3 minuten voor vertrek bij de halte aanwezig te zijn. In verband met de veiligheid is het niet mogelijk om bij alle haltes de vertrektijd af te wachten en is het mogelijk dat de bus een paar minuten te vroeg vertrekt. Niet te vroeg vertrekken kunnen wij alleen garanderen op knooppunten. Op qbuzz.nl vindt u een overzicht met de knooppunten (service en contact -> beloften en tegemoetkoming).

Zorg dat de buschauffeur u ziet

Staat u op de bus te wachten? Zorg dan dat de chauffeur u ziet. Steek uw hand op, dan weet hij dat hij moet stoppen. Is het donker? Zwaai dan met het verlichte display van uw mobiele telefoon naar de chauffeur.