

# Reizigershandvest

Betrouwbaar,  
gemakkelijk,  
comfortabel en  
duurzaam op reis  
met de bus in  
**Noord-Holland  
Noord.**



**overall**  
reizen in Noord-Holland Noord

connexion 

# Onze tien beloften aan de reiziger

Welkom bij Connexxion, de vervoerder in Noord-Holland Noord inclusief Texel. Fijn dat je ons gekozen hebt om je naar jouw bestemming te brengen. In dit reizigershandvest zie je wat je van ons mag verwachten en wat we doen om jouw reis zo aangenaam mogelijk te maken.

Wij doen je tien beloften. Mochten wij hier niet aan kunnen voldoen, dan heb je in een aantal gevallen recht op een vergoeding. Meer informatie over de hoogte en het aanvragen van een vergoeding vind je onder het kopje **Vergoedingen op pagina 6**.

**Connexxion wenst je een prettige reis.**

Overall is de merknaam van het mobiliteitsplatform in Noord-Holland Noord. Binnen dit platform biedt Connexxion haar producten en diensten aan. Heb je een vraag of opmerking? De klantenservice helpt je graag op weg in het vinden van je weg binnen het openbaar vervoer in Noord-Holland Noord inclusief Texel. Texel heeft daarnaast een eigen website en klantenservice. Je kunt ons bellen of één van de contactformulieren gebruiken op [overall.nl](http://overall.nl)

In aanvulling op dit reizigershandvest zijn de Algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer van toepassing, deze vind je op [www.connexxion.nl](http://www.connexxion.nl)



## Wij bieden je actuele reisinformatie van deur tot deur

1

Wij geven reisinformatie via:

- Internet op [www.overal.nl](http://www.overal.nl), [www.connexxion.nl](http://www.connexxion.nl) of [www.g292.nl](http://www.g292.nl).
- De Overall-, Connexxion- en g292-app. Deze zijn te downloaden in de Google Play- of App-store.
- Twitter (@Connexxion\_NH). Hierop publiceren we actuele verstoringen.
- De digitale displays op de halte en de schermen in de bus. Deze tonen actuele vertrektijden en eventuele verstoringen.
- Onze chauffeurs. Zij staan altijd voor je klaar om te helpen met het plannen van jouw reis.
- Onze klantenservice. Zij helpen je graag op weg in het vinden van je weg binnen het openbaar vervoer.

### Texel

- Jouw reis op Texel kun je plannen op [www.texelhopper.nl](http://www.texelhopper.nl).
- De Texelhopper-app. Deze is te downloaden in de Google Play- of App-store.



## Je koopt gemakkelijk een reisproduct bij ons

2

Om het kopen van een vervoerbewijs zo eenvoudig mogelijk te maken bieden wij je diverse mogelijkheden:

- Via onze verkooppunten. Hier kun je saldo of reisproducten laden op de OV-chipkaart. Heb je die nog niet, dan kun je een **persoonlijke OV-chipkaart** bestellen via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) of een **anonieme OV-chipkaart** bij één van de verkooppunten bij jou in de buurt. Een overzicht vind je op: <https://www.ov-chipkaart.nl/servicepuntenzoeker>
- Via onze webshop ([shop.connexxion.nl](http://shop.connexxion.nl)). Hier kun je reissaldo, speciale tickets en abonnementen kopen. Het gekochte reissaldo of product laad je, via het oplaadapparaat aan de buitenzijde van de bus, op jouw OV-chipkaart. Je kunt ook tickets uitprinten of op jouw mobiele telefoon laden.
- Bij de chauffeur. Om veiligheidsredenen kun je niet meer met contant geld betalen in de bus, wel kun je de reis met pinpas of creditcard betalen.



## We rijden op tijd

3

Wij vertrekken nooit te vroeg van een halte. Als je meer dan een half uur vertraging oploopt, heb je recht op een vergoeding. Bij Overall Flex heb je recht op een vergoeding als je rit met Overall Flex meer dan 15 minuten later dan de aangegeven vertrek- of aankomsttijd aankomt.

### Texel

Bij Texelhopper heb je recht op een vergoeding als je rit met Texelhopper meer dan 15 minuten later dan de aangegeven vertrek- of aankomsttijd aankomt.



## Je hebt recht op een zitplaats

4

Buiten de spits garanderen wij je een zitplaats, met uitzondering van scholierenlijnen (lijn 606, 612, 617, 636, 650, 652, 653, 655, 658 en 660). Als spijstijd geldt: werkdagen van 07:00 tot 09:00 uur en van 16:00 tot 18:00 uur. Je hoeft nooit langer dan 20 minuten te staan.



## Wij garanderen jouw aansluiting bij een overstap

5

Heeft jou bus onverhoopt vertraging en moet je tijdens de reis overstappen op een andere bus? Als je ons dit laat weten via de Stappover app, zorgen wij ervoor dat de aansluitende bus op je wacht (als dit mogelijk is). De Stappover app is te gebruiken op de Connexion buslijnen (m.u.v. Overal Flex en Overal Taxi). De Stappover app is te downloaden in de Google Play- of App-store. Vanwege andere aansluitingen wacht de bus maximaal drie minuten. De laatste bussen van de dag wachten tien minuten op elkaar. Wanneer wij je bij een gemiste aansluiting meer dan een half uur laten wachten op de volgende aansluiting, regelen wij alternatief vervoer.

### Texel

We sluiten aan op elke afvaart van de boot naar Texel en garanderen dat je de boot haalt.



## Wij zorgen dat je altijd thuis komt

6

Als je de aansluiting op de laatste rit door een vertraging van de bus niet haalt, zorgen wij kosteloos voor vervangend, gratis taxivervoer. Als een laatste rit of een lijndienst onverhoopt niet rijdt, kun je een taxirit bestellen naar jouw bestemming in Noord-Holland Noord. Daarvoor bel je met onze klantenservice (via 088-6000 982).



## Wij beloven je een schone, veilige en comfortabele reis

7

Onze chauffeurs hebben een comfortabele en veilige rijstijl en onze bussen zijn schoon en netjes, van binnen en van buiten. Bovendien zijn alle bussen voorzien van Wifi. Zie je zelf iets dat niet in orde is? Meld dit dan alsjeblieft aan de chauffeur of via de Overal app.



## Onze voertuigen zijn voor iedereen toegankelijk

8

Openbaar vervoer moet toegankelijk zijn voor iedereen. Samen met de gemeenten zorgen we voor toegankelijke haltes en voertuigen, zodat je ook als je wat minder mobiel bent met ons mee kunt. Een van onze reisregels is dat jongeren opstaan voor ouderen en mindervaliden. Doen medereizigers dat niet uit zichzelf, dan regelt onze chauffeur dat graag voor je.



## Met ons reis je duurzaam

9

Reizen met de bus is een bijzonder duurzaam alternatief voor de auto. Voor ons vervoer in Noord-Holland Noord maken wij grotendeels gebruik van elektrische bussen. We bieden met Overall Flex een vraaggestuurd, flexibel OV-systeem aan. Het vervangt de grote bus, wanneer deze niet rijdt. Daarnaast zijn onze chauffeurs getraind in een comfortabele, milieuvriendelijke rijstijl.

### Texel

Op Texel rijden we met CNG bussen.



## Onze klantenservice staat voor je klaar

10

Voor al jouw vragen over reizen in Noord-Holland Noord kun je contact opnemen met onze klantenservice. Deze is te bereiken op nummer 088 - 6000 982 (lokaal tarief). Je kunt ook contact opnemen met ons webcareteam via Twitter, Facebook en Whatsapp op nummer 06 - 83 43 36 15. Dan ontvang je binnen 10 minuten een antwoord op jouw vraag.

### Texel

Reis je op Texel? Dan kun je bellen met 0222- 78 40 00 (lokaal tarief)

# Vergoedingen

Wanneer wij niet aan onze beloften kunnen voldoen, heb je in veel gevallen recht op een vergoeding. Je kunt de compensatie aanvragen via onze website [www.overal.nl](http://www.overal.nl).

## Voor welke buslijnen geldt de regeling?

Voor alle Connexxion buslijnen in de concessie Noord-Holland Noord (punt 1 tot met 6):  
Lijn 1, 2, 3, 4, 8, 10, 11, 14, 28, 30, 31, 33, 34, 123, 128, 129, 132, 133, 134, 135, 136, 139, 151, 152, 156, 157, 160, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 169, 232, 250, 251, 406, 408, 409, 410, 411, 412, 415, 416, 417, 438, 606, 612, 617, 636, 650, 652, 653, 655, 658, 660, 851, 866, 868, N60 en N69.  
Voor Overall Flex en Texelhopper (punt 7, punt 8 en punt 9).

Lijngebonden OV: situatie	Je hebt recht op
1). Je kunt niet mee met de eerstvolgende bus omdat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het voertuig vol zit</li> <li>• Jouw rit is uitgevallen</li> <li>• De bus te vroeg is vertrokken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30-60 minuten vertraging: 50% van de ritprijs.</li> <li>• Meer dan een uur vertraging: 100% van de ritprijs.</li> </ul>
2). Je mist de aansluiting op een gegarandeerde overstap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30-60 minuten vertraging: 50% van de totale prijs van de ritten vóór en na de aansluiting.</li> <li>• Meer dan een uur vertraging: 100% van de totale prijs van de ritten vóór en na de aansluiting.</li> </ul>
3). Je komt meer dan een half uur later aan op je eindbestemming doordat de bus vertraging heeft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30-60 minuten vertraging: 50% van de ritprijs.</li> <li>• Meer dan een uur vertraging: 100% van de ritprijs.</li> </ul>
4). Je moet staan buiten de spits (met uitzondering van scholierenlijnen (606, 612, 617, 636, 650, 652, 653, 655, 658 en 660) of langer dan 20 minuten tijdens de spits. Als spitsdijd geldt: werkdagen van 07:00 tot 09:00 uur en van 16:00 tot 18:00 uur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% van de ritprijs.</li> </ul>
5). Je bent vergeten uit te checken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je krijgt de ritprijs retour via <a href="http://www.uitcheckgemist.nl">www.uitcheckgemist.nl</a></li> </ul>
6). Je mist een gegarandeerde aansluiting op de boot naar Texel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% van de ritprijs</li> </ul>
Vraaggestuurd OV: situatie	Je hebt recht op
7). Je rit met Overall Flex komt meer dan 15 minuten later dan de aangegeven vertrek- of aankomsttijd aan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% van de ritprijs.</li> </ul>
8). Je rit met Texelhopper komt meer dan 15 minuten later dan de aangegeven vertrek- of aankomsttijd aan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% van de ritprijs.</li> </ul>
9). Je mist een gegarandeerde aansluiting op de boot naar Texel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% van de ritprijs</li> </ul>

# Onze huisregels

Samen reizen betekent rekening houden met elkaar. Daarom hebben wij een aantal huisregels, zodat iedereen zich prettig voelt in onze voertuigen.

## Makkelijk met de bus

---

- Steek bij de halte je hand op zodra jouw bus nadert. Zo weet de chauffeur dat je mee wilt.
- Check in met jouw OV-chipkaart, jouw M- of E-ticket of koop met jouw bankpas of creditcard een kaartje bij de chauffeur. Zonder geldig vervoerbewijs loop je het risico op een boete.
- Overstappen op een andere bus van Connexxion? Gebruik de Stappover app om de overstap aan te vragen, of vraag het aan de chauffeur. Dit kan alleen op de Connexxion buslijnen en de Buurtbussen.
- Geef met de stopknop tijdig aan dat je wilt uitstappen. De chauffeur kan dan op tijd vaart minderen om rustig te stoppen bij de halte.

## Veilig met de bus

---

- Is het druk in de bus? Loop even door naar achteren, zo kan iedereen mee.
- In verband met de veiligheid accepteren wij geen contant geld in de bus.
- Plaats bagage niet in het gangpad of voor de uitgang.
- Jouw veiligheid en die van jouw kind staan bij ons voorop. Neem jouw kind op schoot en laat het niet in de buggy zitten tijdens de reis. Als de bus plotseling remt, is dat erg gevaarlijk.

- Draag geen skeelers of skates. Dat is gevaarlijk bij een noodstop, zowel voor jezelf als voor andere reizigers.
- Praat tijdens het rijden niet met de chauffeur. De chauffeur moet alle aandacht bij het verkeer houden. Zodra de bus stilstaat bij een halte, kun je vragen stellen.

## Comfortabel met de bus

---

- Sta op voor medereizigers die minder makkelijk kunnen staan dan jezelf.
- Plaats jouw voeten niet op de bank, zo blijven de zitplaatsen schoon voor de volgende passagiers.
- Bezorg elkaar geen geluidsoverlast. Muziek luisteren en bellen mag, zolang je de medepassagiers niet stoort.
- Je mag geen eten en drinken in de bus nuttigen, uitgezonderd water.
- Roken is in onze voertuigen niet toegestaan.
- Houd de bus schoon: laat geen afval achter en neem ook jouw krant weer met je mee.

## Texel

---

- Reserveer je kleine Texelhopper busje 30 minuten voor gewenst vertrek.
- Voor lijn 28 (Veerhaven – Den Burg Centrum – De Koog) hoeft er niet van tevoren gereserveerd te worden.



# Suggesties en klachten

Wil je ons iets vragen, heb je onderweg iets verloren of verliep de reis niet naar wens? Neem dan contact op met onze klantenservice. Klachten worden binnen 12 werkdagen afgehandeld.

Onze Connexxion klantenservice is dagelijks van 08:00 tot 19:00 uur bereikbaar voor vragen en klachten. Via de Social Media kanalen krijg je binnen 10 minuten een antwoord. Ons webcareteam is ook bereikbaar via Twitter, Facebook en Whatsapp op:

- Maandag t/m vrijdag 05:00 – 22:30
- Zaterdag 07:00 – 23:30
- Zondag 09:00 – 22:00

Heeft de klantenservice niet naar tevredenheid geholpen? Dan kun je jouw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie OV.



## Connexxion Klantenservice Openbaar Vervoer

Postbus 357 Kampen  
Klantenservice: 088 - 6000 982 (lokaal tarief)  
Whatsapp: 06 - 83 43 36 15  
[twitter.com/connexxion\\_NH](https://twitter.com/connexxion_NH)  
[facebook.com/connexxion](https://facebook.com/connexxion)

## Texelhopper klantenservice

Klantenservice Texel: 0222 - 78 40 00 (lokaal tarief)

- Maandag t/m vrijdag 05:00 – 00:30
- Zaterdag 05:00 - 00:30
- Zondag 06:00 – 21:00 (zomer)
- Zondag 07:30 – 21:00 (winter)