

Input reizigershandvest RRReis Achterhoek Rivierenland alleen voor Achterhoek Rivierenland?

Klantbelofte	Nadere invulling
1) Welkom! Wij bieden je hulp en prettige service	Eén loket voor alle RRReis vervoerders. Onze klantenservice staat in veel gevallen 24 / 7 voor je klaar (in welke gevallen niet?) maar we kunnen ons voorstellen dat soms een persoonlijk gesprek eigenlijk de enige juiste manier is om je te helpen. Om die reden kan je bij ons een gesprek aanvragen met een RRReis adviseur. Deze komt desgewenst bij jou thuis om je te helpen met allerlei onderwerpen. Dat kan gaan om het oplossen van hele ernstige klachten, het op weg helpen in het OV etc. Via onderstaande contactopties kan je een gesprek met een RRReis adviseur aanvragen. Geef altijd even aan waar je graag een gesprek over wilt hebben, dat helpt ons in de voorbereiding. Privacy en veiligheid bij huisbezoeken zijn ook erg belangrijk. Na de aanvraag gaan wij kijken wanneer we iemand beschikbaar hebben en met jou afstemmen wanneer de afspraak dan plaats vindt. Persoonlijk contact/service vinden we belangrijk. Heb je vragen, dan kun je ook terecht bij onze gastheren en vrouwen. Heb je een klacht, opmerking of suggestie!? Dit kun je simpel indienen via een contactformulier op de website, via WhatsApp, Facebook of telefonisch (085-2085212). We staan voor je klaar! Geef aan waar je dit kunt vinden: https://klantenservice.rrreis.nl/hc/nl Meldingen worden direct opgepakt. Ben je iets verloren in één van onze voertuigen? Zoek dan je voorwerp tussen onze gevonden voorwerpen op de gevonden voorwerpen pagina op onze website: www.rrreis.nl/gevonden-voorwerpen. Staat je voorwerp hier na een week nog niet tussen? Dan hebben wij het helaas niet gevonden. Staat je verloren voorwerp er wel tussen? Geef dit dan snel aan! Door het beantwoorden van een paar vragen, weten we zeker dat het bij jou hoort. Daarna is het eenvoudig: je haalt je gevonden voorwerp op of laat het thuisbezorgen. Geef aan waar reizigers terecht kunnen voor informatie/vragen over fietsenstallingen en deelfietsen. Zorg voor begrijpelijk taalgebruik.
2) Wij zorgen voor een comfortabele en veilige reis	Onze chauffeurs zijn professionals met een veilige rijstijl. Ze zijn opgeleid om onveilige situaties in de bus te herkennen en te voorkomen en hebben een EHBO-diploma met hartreanimatie. In onze bussen en treinen gelden de huisregels voor reizigers en voor chauffeurs, zoals geen te luide radio? Hierin staat aan welke regels je je houdt wanneer je met ons reist.

	Ervaar je een onveilige situatie tijdens je reis? WhatsApp of SMS naar 097 006 524 000 voor direct contact met onze medewerkers. Voor spoedeisende hulp of noodsituaties bel je 112. Is het 097 nummer een (blijvend) gratis nummer? Welke organisatie beheert dit nummer? Vermeld het nummer ook duidelijk in de bussen (net zoals nu al in de treinen). Ook graag een telefoonnummer toevoegen (en de tijden waarop gebeld kan worden). In alle bussen en treinen zitten USB-poorten om je telefoon op te laden en kun je gebruik maken van gratis wifi. Wij zorgen voor schone bussen en treinen. Ook zorgen we voor voldoende zit - en stapplaatsen.
3) We rijden zoals beloofd	De bussen en treinen vertrekken niet eerder dan de aangegeven tijd in de dienstregeling. We houden je onderweg op de hoogte. Displays in de bussen en treinen tonen actuele informatie over de verwachte aankomsttijd en de vertrektijd van belangrijke overstapverbindingen. Hoe worden mensen met een beperking zoals blinden, doofstomme en mensen met een geestelijke beperking ingelicht? Hoe ga je om met alleen reizende kinderen?
4) We nemen je graag mee	We zorgen dat je drempelloos kunt reizen. Ook met een fysieke beperking, rollator of kinderwagen. Iedereen kan mee! Reizen met een rolstoel is mogelijk. Onze bussen zijn voorzien van een oprijplaat en onze medewerkers staan klaar om een handje te helpen. Reizigers met een beperking kunnen via NS reis assistentie hulp krijgen bij de reis: in- en uitstappen en navigeren op het station. Deze service is bedoeld voor mensen met een motorische, visuele of andere beperking. Deze hulp is gratis aan te vragen. Op www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/ns-reisassistentie staat hoe reizigers het kunnen aanvragen en waar het exact aan te vragen is. Het gaat hier veel over NS reisassistentie, terwijl het grotendeels gaat om het busvervoer. We passen waar mogelijk onze capaciteit aan op de vraag. We stemmen ons aanbod af op de vraag die we voorzien.
5) Je stapt bij ons gemakkelijk over	Krijgt een bus onderweg onverhoopt vertraging terwijl jij de overstap op een andere bus moet halen? Geef dit aan bij je chauffeur. Die kan je helpen door te vragen of de aansluitende bus even op je kan wachten. En als dat niet lukt? Eén website en app voor meerdere vervoerders. Welk URL, welke app? De meeste overstappen zijn goed geborgd in de dienstregeling. Het volgende heeft niets met overstappen te maken, maak er een ander punt van: In het hele RRReis gebied: Losse kaarten en abonnementen zijn geldig bij alle vervoerders in provincie Gelderland, Overijssel en Flevoland, dus ook bij NS en Keolis Almere? NS abonnementen zijn geldig in alle treinen.
6) We informeren je tijdig en correct	Wijzigingen communiceren we proactief en op tijd (ook geplande dienstregeling/werkzaamheden). Hoe weet de reiziger dat er iets

	proactief gestuurd is? Kan er aangegeven worden hoe dit proactieve proces verloopt? Info over verstoringen is actueel en zo mogelijk voorzien van een alternatief. Moet er niet altijd een alternatief geboden worden? 24/7 actuele reisinformatie: - DRIS op station/halte - Website, app en RRReis Wat wordt hiermee bedoeld? - Website, app 9292 en andere landelijke apps (alle 30+ reisinfo apps?) Bij grote dienstregelingswijziging: - op website, app, social media RRReis, 9292 en NS reisplanners ook reiswebsites/apps. Er wordt dus gezorgd dat alle reisinformatie verstrekende media de juiste informatie doorgeven, garantie? - op de halte / station - op het scherm in bus en trein - nieuwsbrief aan wie? RRReis assistenten staan voor u klaar. Waar en hoe? Vanaf wanneer komt het tijdig informeren overal? Nu zijn halteborden soms na twee maanden nog niet op orde. In de buurtbussen in Twente is al anderhalf jaar geen werkend scherm en halteomroep. Zorg dat lijnnetkaarten en dienstregelingstabellen te downloaden zijn.
7) Eenvoudig betalen	Je kunt in- en uitchecken met je betaalpas en Ovpay Alle aanbiedingen staan vermeld op: - website, app en social media. Ervaar het OV en RRReis website? - nieuwsbrief aan wie? In provincie Gelderland, Overijssel en Flevoland reis je als reiziger met één abonnement (ongeacht vervoerder) NS en Keolis Almere? Betaalgemak is breder dan alleen abonnementen en 'je kunt inchecken met je pinpas'. Via onze verkooppunten kun je saldo of reisproducten laden. Welke producten (ook NS?) en welke verkooppunten (niet bij NS, AH enz.)? Er wordt een correcte prijs berekend (nu komt het regelmatig voor dat de instap- of uitstaphalte onjuist in het systeem staat, waardoor een reiziger een foutief bedrag betaalt).
8) Samen reizen we duurzamer	Onze bussen en treinen rijden steeds vaker op groene stroom. Veel auto's ook! We passen frequentie en type vervoer aan op de vraag. Dus "plotseling" rijdt mijn bus niet meer omdat er te weinig vraag naar is? Reizen met de bus en trein is duurzamer dan de auto. Een ander argument om het OV te kiezen is congestie op de wegen! RRReis met ons mee.