

●● Welkom in de bus in Groningen en Drenthe



Qbuzz

● ● Welkom in de bus

Steeds meer mensen ontdekken het openbaar vervoer. De bus en de trein zijn vaak sneller en voordeliger dan je denkt. Bovendien zijn veel bestemmingen zoals scholen, ziekenhuizen, gemeentehuizen, evenementen en winkel- en stadscentra goed bereikbaar.

Met deze brochure helpen wij je graag op weg. In drie stappen geven we alle informatie voor een plezierige busreis.

Namens alle chauffeurs wensen wij je alvast een prettige reis!



Qbuzz

ov bureau groningen drenthe

1. Je busreis plannen

Vooraf

Voordat je op reis gaat, is het handig een aantal dingen te bepalen:

- Vanaf welk adres wil je vertrekken?
- Waar wil je naar toe? Wat is het adres van je bestemming?
- Op welke dag wil je reizen?
- Hoe laat wil je vertrekken/aankomen?

Vertrek- en/of aankomsttijden

Internet

Via qbuzz.nl/gd kun je een reisadvies van deur tot deur opvragen voor reizen per bus, trein, tram en metro, inclusief bijbehorende kosten. Op qbuzz.nl/gd vind je naast het reisadvies ook alle actuele vertrektijden.

Tevens kun je de dienstregeling opvragen en uitprinten van een specifieke halte of buslijn.

Telefonisch

Via 0900-9292 kun je een compleet reisadvies opvragen (€ 0,90 pm (max. € 18) + gebruikelijke belkosten).

Bij de klantenservice van Qbuzz kun je een persoonlijk busboekje van max. tien buslijnen bestellen. Deze krijg je vervolgens gratis thuisgestuurd. Bel 0900 - 728 99 65 (gebruikelijke belkosten).



2. Je busreis betalen

Er zijn twee manieren om je reis te betalen: met een OV-chipkaart of met een buskaartje.

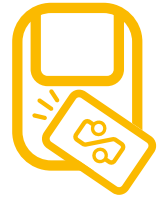
Je kunt op qbuzz.nl/gd je reis plannen en bij de reismogelijkheid staat ook de prijs van je reis als je reist met een OV-chipkaart. Kijk vervolgens bij 'Details bekijken' voor een overzicht van alle OV-chipkaarttarieven. Voor bijna alle trajecten geldt dat de reis met een OV-chipkaart goedkoper is dan met een buskaartje die je koopt in de bus.

Hoe werkt de OV-chipkaart?

De OV-chipkaart is een pas waar je reistegoed (= saldo) kunt opladen. Met dat saldo kun je je reizen betalen in het openbaar vervoer, uitgezonderd de buurtbus en de hubtaxi.

Met de OV-chipkaart betaal je per gereisde kilometer. De totale kosten van je reis zijn dus afhankelijk van het aantal kilometers dat je reist. Aan het begin van de reis is nog niet het exacte aantal kilometers bekend dat je gaat reizen. Daarom moet je aan het begin van de reis inchecken en aan het einde weer uitchecken. In de bus wordt bij het inchecken € 4 borg van het reissaldo van je kaart afgeschreven. In de trein wordt bij Arriva trein € 10 en bij NS € 20 borg van je saldo afgeschreven. Aan het einde van je reis check je weer uit. De borg wordt dan automatisch verrekend met het tarief voor het aantal kilometers die je gereisd hebt.

Er zijn twee soorten OV-chipkaarten. Een persoonlijke en een anonieme. Beide kaarten kosten € 7,50.



Verschillen tussen persoonlijk en anonieme OV-chipkaart		
	Persoonlijke OV-chipkaart	Anonieme OV-chipkaart
Kaart met naam, geboortedatum en pasfoto.	V	
Geschikt voor leeftijdskorting.	V	
Automatisch op te laden, zodat er altijd voldoende saldo op staat.	V	
Geschikt voor persoonsgebonden abonnementen.	V	
Saldo en gemaakte reizen te bekijken bij automaat en loket.	V	V
Op te laden bij automaten en via internet.	V	V
Te blokkeren bij verlies of diefstal.	V	
Aangevraagde kaart wordt thuisgestuurd.	V	
Kaart aanvragen bij OV-bedrijven en verkooppunten. Je neemt de kaart direct mee.		V
Door verschillende mensen te gebruiken, maar niet tegelijkertijd.		V
Geldigheid.	5 jaar	4-5 jaar



TIP

Heeft u een NS-kaart met abonnement?
Dan heeft u al een persoonlijke OV-chipkaart!

Aanschaffen persoonlijke OV-chipkaart

Een persoonlijke OV-chipkaart bestel je via ov-chipkaart.nl. Levertijd gemiddeld drie werkdagen. Je hebt een digitale 'pasfoto' nodig en de mogelijkheid om met IDEAL te betalen.



Via een papieren aanvraagformulier kun je hem ook schriftelijk bestellen. Dit formulier kun je aanvragen bij Qbuzz 0900 - 728 99 65 (gebruikelijke belkosten). Voor een schriftelijke aanvraag wordt naast de € 7,50 aanschafkosten, € 3 administratiekosten gerekend. Levertijd gemiddeld vier tot vijf werkdagen.

Aanschaffen anonieme OV-chipkaart

De anonieme kaart is te koop op stations bij kaartautomaten van NS en Arriva en verschillende verkooppunten, zoals tabakszaken en balies van supermarkten. Na het opladen van saldo is de kaart meteen te gebruiken.



Verkooppunten

- ov-chipkaart.nl/servicepuntenzoeker
- qbuzz.nl/gd (lijst met verkooppunten in Groningen en Drenthe)



Saldo opladen

Voordat je op reis gaat, moet je eerst saldo op je OV-chipkaart laden. Dat kan op verschillende manieren, waarbij automatisch opladen het meeste gemak oplevert.

Automatisch opladen

Met automatisch opladen heb je altijd voldoende saldo op je OV-chipkaart staan. Zodra het saldo op je kaart onder de € 0 komt, wordt vanzelf een vast (door jou gekozen) bedrag van je bankrekening overgeboekt naar je persoonlijke OV-chipkaart.

Automatisch opladen aanvragen

- ov-chipkaart.nl
- aanvraagformulier (verkrijgbaar bij: NS-loket, Arriva-store in Groningen of Qbuzz Servicepunt in Groningen, Assen en Emmen)

Heb je automatisch opladen aangevraagd nadat je de kaart al ontvangen hebt? Dan moet je na de bevestiging via een oplaadautomaat de aanvraag activeren. Kies bij de automaat voor 'ophalen bestelling'.

Als je een nieuwe kaart bestelt en tegelijkertijd automatisch opladen aanvraagt, dan staat het al op je kaart als je je OV-chipkaart ontvangt.



Bij een oplaadautomaat

In veel winkels (supermarkt, boekhandels) en op stations staan automaten waar je met je pinpas je OV-chipkaart kunt opladen. Adressen vind je op:

- ov-chipkaart.nl/servicepuntenzoeker
- qbuzz.nl/gd (adreslijst alleen van Groningen en Drenthe)

Saldo opladen met contant geld

Je kunt in Groningen Stad met contant geld saldo opladen bij het NS-loket, de Arriva-store en het Qbuzz Servicepunt. Bij de Qbuzz Servicepunten in Assen en Emmen kun je ook met contact geld saldo opladen.

Saldo bestellen via internet

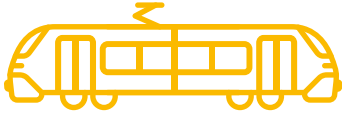
Via ov-chipkaart.nl kun je saldo bestellen en vervolgens op je kaart zetten bij een oplaadautomaat.



Kinderen gratis!

Per volwassene reizen drie kinderen van 4 t/m 11 jaar gratis mee. Kinderen t/m 3 jaar reizen altijd gratis mee.

TIP



Reizen in de trein

Voor reizen met de trein heb je minimaal € 20 saldo nodig voor de borg. Maar met een NS-abonnement en bij Arriva is de borg € 10.

Het inchecken doe je bij een incheckpaal op het perron of aan het begin van het station. **Let op:** iedere vervoerder heeft zijn eigen incheckpaal.

De OV-chipkaart staat standaard ingesteld op reizen in de 2e klas. Wil je 1e klas reizen dan kan je dat in de NS-kaartautomaat wijzigen. Dat kan eenmalig of permanent.

TIP

Reizen met de OV-chipkaart is bijna altijd voordeliger dan reizen met een buskaartje.

In de bus een kaartje kopen

Heb je geen OV-chipkaart en reis je maar af en toe met de bus? Dan kan je in Groningen en Drenthe bij de chauffeur een buskaartje kopen. Betalen kan alleen met de pinpas.

De prijs van een buskaartje is afhankelijk van de afstand die je aflegt. Groningen en Drenthe zijn daarvoor verdeeld in zones. De actuele tarieven vind je op qbuzz.nl/gd en in de folder 'Bustarieven'.

Online een kaartje kopen

Via diverse reis-apps en in webwinkels van vervoerders kan je online een reisplannen en betalen.

Je ontvangt dan een QR-code die je kunt printen of via het scherm op je mobiele telefoon gebruiken. Met deze QR-code kun je in- en uitchecken op in de bus en op de stations.



3. Onderweg

Naar de bushalte

Wij raden je aan om ongeveer 5 minuten voor vertrek bij de bushalte aanwezig te zijn. Bushaltes zijn te herkennen aan een geel haltebord. Hierop staat welke buslijnen er vertrekken.



Onder het haltebord of in het bushokje hangt een haltevertrekstaat met de vertrektijden van de bus.

Bij de halte

Bij haltes in Groningen en Drenthe die veel gebruikt worden, vind je digitale borden met actuele vertrektijden. Er staat aangegeven over hoeveel minuten de eerstvolgende bus komt. Als er geen bord met actuele informatie aanwezig is, kun je op qbuzz.nl/gd via je mobiele telefoon ook actuele reisinformatie vinden. Klik in de reisplanner op 'Dienstregeling' en vul de naam van de halte in.



TIP

Geen halte in de directe omgeving?
Maak gebruik van de hubtaxi. Je wordt naar de dichtstbijzijnde hub gebracht, zodat je vanaf daar verder kunt reizen met het openbaar vervoer. Een hub is een plek in Groningen en Drenthe waar verschillende vormen van vervoer samen komen. Hubs zijn bereikbaar te voet, per fiets, auto, taxi, bus en/of trein. Meer informatie over de voorwaarden en tarieven van de hubtaxi vind je op hubtaxi.nl. Of bel 0800 – 400 20 30 (gratis).



Instappen

Je herkent je bus aan het lijnnummer en de eindbestemming, die bovenaan de voorkant van de bus staan. Als de bus aan komt rijden, steek dan je hand op. De chauffeur weet dan dat je mee wilt. Als het donker is, kun je het verlichte scherm van je mobiele telefoon laten zien.

Na het instappen check je in met je OV-chipkaart. Of koop je een buskaartje bij de chauffeur. Betalen kan alleen met de pin.

Toegankelijkheid

In Groningen en Drenthe rijden verschillende soorten bussen. Alle bussen zijn goed toegankelijk. En veel haltes zijn verhoogd. Door de lage instap zijn daardoor bijna alle bussen ook geschikt voor kinderwagens en voor mensen die slecht ter been zijn of afhankelijk zijn van een rollator of rolstoel. Meer informatie is verkrijgbaar bij Qbuzz klantenservice via **0900 – 728 99 65** (gebruikelijke belkosten).

Inchecken - betalen

Houd je OV-chipkaart voor de kaartlezer. Je hoort een piep en er gaat een groen lampje branden. Op het scherm staat een tekst, bijvoorbeeld 'Goede reis'.

Als je incheckt, word je OV-chipkaart gecontroleerd. Staat er een geldig reisproduct op, zoals een abonnement, dan reis je hierop. In andere gevallen betaal je je reis met je saldo. Er wordt tijdelijk een borg van € 4 van uw saldo gehaald. Aan het einde van de reis wordt dat verrekend met de reiskosten. De reiskosten bestaan uit een opstaptarief en een bedrag per afgelegde kilometer. Kijk voor de actuele tarieven op qbuzz.nl/gd of in de folder 'Bustarieven'. Ook voor abonnementen geldt dus dat je moet inchecken met je OV-chipkaart waarop je abonnement staat.

Overstappen

Wil je overstappen? Meld dit dan bij het instappen aan de chauffeur. Als het mogelijk is, informeert hij de chauffeur van de bus waarmee je verder wilt reizen.

Als je overstapt moet je uitchecken met je OV-chipkaart en weer opnieuw inchecken in de volgende bus. Stap je binnen 35 minu-ten over, dan betaal je niet opnieuw het instaptarief.

Reisinformatie onderweg

Op de beeldschermen in de bus wordt de volgende halte aangegeven. Ook via de omroepinstallatie hoor je wat de volgende halte is. Druk op de stopknop in de bus, voordat de bus bij je uitstaphalte is.

Op de beeldschermen zie je ook actuele vertrektijden van bussen en treinen waarop je kunt overstappen.



Uitstappen - uitchecken

Bij het uitstappen moet je met je OV-chipkaart of buskaartje uitchecken.

Houd bij het uitstappen je OV-chipkaart weer voor de kaartlezer. De kaartlezer controleert of je gereisd hebt met een reisproduct (bv. abonnement) of op saldo. Heb je met je OV-chipkaart op saldo gereisd dan ziet de kaartlezer wat je reis gekost heeft. De borg, min je reiskosten, wordt op je kaart teruggezet. Als je niet uitcheckt, ben je de volledige borg kwijt.



Vergeten uit te checken?

Wanneer je per ongeluk vergeten bent om uit te checken, dan kun je via uitcheckgemist.nl restitutie aanvragen van het teveel betaalde saldo. Vanzelfsprekend betaal je wel de prijs voor de gemaakte rit.

Iets vergeten in de bus?

Ga dan naar de website iLost.nl of bel de Qbuzz klantenservice via 0900 - 728 99 65 (gebruikelijke belkosten).

Terugreis

Voor de terugreis is het handig om alvast te weten waar je weer kunt instappen. Meestal is dit aan de overzijde van de straat. Dit kun je eventueel thuis ook al bekijken op qbuzz.nl/gd.

TIP

Meer informatie

Reizen met de bus

Groningen en Drenthe

Qbuzz: Voor vragen over tarieven en abonnementen, reisinformatie op maat, melden verloren of gevonden voorwerpen, klachten:

- 0900 - 728 99 65 (gebruikelijke belkosten)
- qbuzz.nl/gd

Landelijke reisinformatie

Bus, trein, tram, metro en boot. Voor een persoonlijk reisadvies en vragen over tarieven:

- 0900 - 92 92 (€ 0,90 pm (max. € 18) + gebruikelijke belkosten)
- 9292.nl

Reizen met de trein

Treinreizen NS

- ns.nl
- NS klantenservice 0900 - 20 21 163 (gebruikelijke belkosten)

Treinreizen Arriva

- arriva.nl
- Klantenservice Arriva 0900 - 202 202 2 (gebruikelijke belkosten)

Qbuzz Servicepunten

Reisinformatie, verkoop abonnementen, verkoop anonieme OV-chipkaart, aanvraagpakket, persoonlijke OV-chipkaart, opladen saldo, ophalen bestellingen uit webwinkel ov-chipkaart.nl:

- Qbuzz Servicepunt Groningen
ma t/m vrij 7.00 - 19.00 uur
za 10.00 - 17.00 uur
- Qbuzz Servicepunt Assen en Emmen
ma t/m vrij 7.00 - 18.00 uur
za 10.00 - 17.00 uur

Informatie over hubs

reisviahub.nl

OV-chipkaart

Vragen over aanschaf en gebruik van de OV-chipkaart, melden verloren of gestolen kaarten:

- 0900 - 09 80 (gebruikelijke belkosten)
- ov-chipkaart.nl

Vergeten uit te checken

Busreizen in Groningen en Drenthe

- uitcheckgemist.nl
- qbuzz.nl/gd: download het restitutief formulier
- Klantenservice Qbuzz 0900 – 728 99 65 (gebruikelijke belkosten)

Buiten Groningen en Drenthe

Neem dan contact op met klantenservice van de betreffende vervoerder. Informatie via:

- 9292.nl
- OV-reisadvies 0900 - 9292 (€ 0,90 pm (max. € 18) + gebruikelijke belkosten)



Het OV-bureau Groningen Drenthe ontwikkelt, organiseert en beheert het openbaar busvervoer en is een samenwerkingsverband van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen.