

----- Oorspronkelijk bericht -----

Van: Connexxion Klantenservice <[REDACTED]>

Aan: "'B.D. [REDACTED]" <[REDACTED]>

Datum: 28 juni 2016 om 16:09

Onderwerp: RE: Fwd: Bevestiging klacht

Geachte mevrouw [REDACTED]

Hartelijk dank voor uw e-mail. Naar aanleiding van uw onderstaande e-mail hebben wij geïnformeerd bij onze klachtenafdeling. Hieruit blijkt dat zij u op 13 juni 2016 het antwoord per e-mail hebben verstuurd. Het antwoord is echter naar een foutief e-mail adres gestuurd waardoor u het antwoord niet eerder heeft ontvangen. Onze excuses hiervoor.

Bij deze doen wij u alsnog het antwoord op uw klacht toekomen:

Enige tijd geleden heeft u een melding bij ons ingediend met betrekking tot onze dienstverlening. U liet ons weten dat u veel problemen ervaart met de bussen in Kampen. Met name in de spits, gebeurt het zeer regelmatig dat u de aansluiting niet kunt halen.

Wij danken u voor het doorgeven van uw ervaringen, hiermee kunnen wij onze dienstverlening immers blijven verbeteren. Allereerst onze excuses voor de problemen die u ervaart. Wij zijn op de hoogte van de problemen in de spits en de gevolgen die dat heeft voor de aansluitingen op andere bussen en de treinen. Wij zijn daarom met de gemeente Kampen in overleg om dit probleem aan te pakken. Wij hopen uiteraard op korte termijn een oplossing voor de vertragingen in de spits te vinden.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Als u naar aanleiding van onze e-mail nog vragen heeft, dan kunt u ons van maandag tot en met zaterdag van 08:00-19:00 uur bereiken op telefoonnummer [REDACTED]. Wij staan u graag te woord. Wij verzoeken u hierbij altijd uw kenmerknnummer door te geven.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Connexxion Klantenservice OV

T [REDACTED]

Please consider the environment before printing this email.

Van: B.D. [REDACTED]
Verzonden: maandag 27 juni 2016 10:13
Aan: Connexxion Klantenservice
Onderwerp: Fwd: Bevestiging klacht

Goedemorgen,

Ruim een maand geleden een klacht ingediend over de vertragingen op lijn 11 als gevolg van uw planningsbeleid om lijn 143 in de spits te koppelen aan de 11 terwijl de 143 zeer frequent vertraagd is.

Ik neem aan dat nu ruim een maand ik wel een reactie mag verwachten.

Met vriendelijke groet,

B.D. [REDACTED]

----- Oorspronkelijk bericht -----

Van: [REDACTED]
Aan: [REDACTED]
Datum: 26 mei 2016 om 20:14
Onderwerp: Bevestiging klacht



Bevestiging klacht

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij bevestigen wij u de ontvangst van uw e-mail.

Wij stellen reacties van onze reizigers bijzonder op prijs. Een zorgvuldige behandeling van uw melding hoort daar voor ons bij.

Om uw melding goed te kunnen behandelen, is het in veel gevallen noodzakelijk om onze collega's uit de regio erbij te betrekken. Nadat wij de uitkomst van het onderzoek hebben ontvangen, nemen wij weer contact met u op. Wij streven ernaar u binnen 15 werkdagen na binnenkomst van uw melding verder te informeren.

Wij vertrouwen erop u met deze informatie van dienst te zijn.

Met vriendelijke groet,
Klantenservice

U kunt via deze mail niet corresponderen met Connexxion. Heeft u toch vragen? Neem dan contact op met Klantenservice. Aan de inhoud van dit bericht kunnen geen rechten worden ontleend. Connexxion staat niet in voor de juiste en volledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst daarvan.

© 2016 Connexxion

Deze e-mail en alle daarbij meegezonden bijlagen zijn uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n).

Verstrekking aan en gebruik door anderen is niet toegestaan.

Connexxion Holding NV sluit iedere aansprakelijkheid uit die voortvloeit uit elektronische verzending. Connexxion Holding NV is gevestigd in Hilversum en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30065787. Op de website www.connexxion.nl staan de inschrijvingsnummers van de groepsmaatschappijen van Connexxion Holding NV vermeld.

Is het bericht niet voor u bestemd, wilt u ons dat dan laten weten en het bericht van uw computer verwijderen?

This e-mail and any attachment sent with it are intended exclusively for the addressee(s), and may not be passed on to, or made available for use by any person other than the addressee(s). Connexxion Holding NV rules out any and every liability resulting any electronic transmission. If this message is delivered to you by mistake, please let us know and delete the message from your computer.

Deze e-mail en alle daarbij meegezonden bijlagen zijn uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). Verstrekking aan en gebruik door anderen is niet toegestaan. Transdev Nederland Holding N.V. (zetel te Utrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30065787) en haar groepsmaatschappijen sluit iedere aansprakelijkheid uit die voortvloeit uit elektronische verzending. Is het bericht niet voor u bestemd, wilt u ons dat dan laten weten en het bericht van uw computer verwijderen? This e-mail and any attachment sent with it are intended exclusively for the addressee(s), and may not be passed on to, or made available for use by any person other than the addressee(s). Transdev Nederland Holding N.V. (Utrecht) rules out any and every liability resulting any electronic transmission. If this message is delivered to you by mistake, please let us know and delete the message from your computer.

Deze e-mail en alle daarbij meegezonden bijlagen zijn uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n). Verstrekking aan en gebruik door anderen is niet toegestaan. Transdev Nederland Holding N.V. (zetel te Utrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30065787) en haar groepsmaatschappijen sluit iedere aansprakelijkheid uit die voortvloeit uit elektronische verzending. Is het bericht niet voor u bestemd, wilt u ons dat dan laten weten en het bericht van uw computer verwijderen? This e-mail and any attachment sent with it are intended exclusively for the addressee(s), and may not be passed on to, or made available for use by any person other than the addressee(s). Transdev Nederland Holding N.V.(Utrecht) rules out any and every liability resulting any electronic transmission. If this message is delivered to you by mistake, please let us know and delete the message from your computer.