

Specifieke klachten				
Datum ontvangst	Herkomst	Categorie	Inhoud	Lijnnummer
20240109	Regiohuis	Rituitval	Klager geeft aan dat er sinds de start van de concessie in de Zaanstreek veel mis gaat. Er vallen veel bussen uit, veel bussen rijden vertraagd, slaan haltes over en zijn niet realtime te volgen. Klager vraagt zich af waarom een concessie wordt gegund aan een partij die er in de oude concessie Waterland ook al een puinhoop van maakte.	
		Vertraging		
		Geen realtime reisinformatie		
		Gang van zaken aanbesteding		
20240109	Regiohuis	Bus vertraagd	Klager meldt dat de bus 20 minuten te laat was.	272
20240108	Regiohuis	Verhoging instaptarief	Klager meldt dat het instaptarief is verhoogd van €4,- naar €6,-. Hij geeft aan dat dit niet duidelijk gecommuniceerd is en dat er ook op de eigen website nog steeds staat aangegeven dat het tarief €4,- is.	
		Communicatie over verhoging instaptarief		
20240108	Regiohuis	Rituitval	Klager geeft aan dat hij in de nacht vergeefs heeft staan wachten op de nachtbussen. Hij kon niks vinden over een gewijzigde dienstregeling en ook medewerkers bij servicebalies en Klantenservice wisten er niks van. Klager geeft aan dat de berichtgeving beter moet en dat de informatievoorziening op peil moet zijn.	N19 N94
		Aanpassing dienstregeling (nachtbussen)		
20240108	Regiohuis	Lijnvoering	Klager geeft aan er last van te hebben dat haar reis 2x zo lang is geworden door aanpassing van de route van lijn 69. Ook klacht over het afschaffen van de kortingskaart die door CXX werd aangeboden. Reizen is nu veel duurder.	69
		Kosten abonnement		

20240108	Regiohuis	Lijnvoering	Klager vraagt zich af wat de status is van het terugbrengen van lijn 375 naar de wijk. En wil hier graag een update over.	375
20240103	Regiohuis	Rituitval	Bus is niet verschenen, zowel op de heen- als op de terugweg.	272
20240102	Zaansstad	Rituitval	Klager vraagt zich af wat er gedaan wordt om de problemen met het OV en de rituitval op te lossen.	
		Algemene problemen OV		
20231227	Regiohuis	Bejegening door personeel	Klacht over bus die op de halte staat en zou moeten vertrekken, maar waarvan de chauffeur nog in de pauzevoorziening is. Deze komt daar pas uit als hij wordt gehaald door een reiziger. Ook wordt aangegeven dat de reisinformatie op de halte en de app niet duidelijk is, omdat rituitval niet wordt aangegeven.	
		Reisinformatie		
20231224	Regiohuis	Rituitval	Klager geeft aan dat er heel veel bussen uitvallen tussen Amsterdams en Purmerend en dat er geen dienstregeling had moeten worden ingevoerd die niet uit te voeren is. Klager wil graag dat de beide directeurs hierover in gesprek gaan en doet hiervoor een aantal suggesties. Ook moet buslijn 375 terug worden ingevoerd.	375
		Verdwijnen lijn 375		
20231222	Landsmeer	Veel rituitval	Klager stuurt een foto met het overzicht van Station Noord, waarop bij veel bussen staat dat ze vervallen.	100 111 119 306 307 308 316

20231222	Landsmeer	Rituitval	Klager meldt dat er ritten van lijn 111 uitvallen. De eerste reismogelijkheid is ongeveer een uur later.	111
20231222	Landsmeer	Rituitval	Klager meldt dat zijn bus regelmatig uitvalt. Ook gaat hij regelmatig naar Station Noord om zijn dochter op te halen. Daarbij zijn de bussen overvol als er uitval is, waardoor niet iedereen mee kan.	119
		Bus vol		319
20231222	Zaans	Lijnvoering	Klager geeft aan dat ze niet meer in Krommenie en bij het ziekenhuis kan komen zonder een aantal keer te moeten overstappen. Daarbij is de halte dicht bij haar huis vervallen. Mevrouw is slecht ter been en heeft daardoor veel moeite met overstappen. Mevrouw wil graag dat de buslijn 69 weer terugkomt.	69
		Vervallen halte		
20231221	Landsmeer	Rituitval	Klager geeft aan dat ze haar kinderen naar school moet brengen omdat het risico dat de bussen uitvallen te groot is. Ook is het, vanwege de veiligheid, geen optie de kinderen op de fiets te laten gaan. Mevrouw wil graag gecompenseerd worden voor de benzinekosten en restitutie krijgen voor de maandabonnementen.	
		Compensatie benzinegeld		
20231221	Regiohuis	Rituitval	Klager meldt dat de lijn meerdere dagen om dezelfde tijd niet is komen opdagen, dit geldt zowel voor de heenweg als voor de terugweg. Klager geeft aan hierdoor met omwegen naar huis te moeten gaan.	272
20231221	Landsmeer	Rituitval	Klager meldt dat haar twee kinderen met de bus naar school gaan in Purmerend. De bus valt	
		Verandering route		

		Chauffeur vergeet te stoppen	regelmatig uit. De route is veranderd. En de chauffeur is een aantal keer vergeten te stoppen, waardoor haar kinderen langer moesten lopen en te laat op school kwamen.	
20231221	Landsmeer	Rituitval	Klager meldt dat er regelmatig bussen uitvallen en dat dit slecht wordt aangegeven in de app en op de DRIS-borden. Ook zijn de bussen die dan wel komen overvol, waardoor mensen blijven staan. Klager komt vaak te laat op haar werk.	
		Bus vol		
		Reisinformatie		
20231221	Landsmeer	Rituitval	Klager meldt dat er twee bussen achter elkaar waren uitgevallen en dat zij naar een andere halte zijn gelopen.	
20231221	Landsmeer	Rituitval	Klager meldt dat zij al een aantal jaar regelmatig haar kinderen van/naar Station Noord of van/naar Monnickendam moet brengen vanwege uitval van de bussen. Geen reactie gekregen op klacht.	
		Klantenservice		
20231221	Landsmeer	Rituitval	Klager meldt dat zoon dagelijks hinder ondervindt door uitval van bussen naar en van school. Daarnaast zijn de bussen die wel komen overvol, waardoor deze soms mensen op de halte moeten laten staan.	111
		Bus vol		119 315
20231221	Landsmeer	Rituitval	Klager geeft aan dat dochter al heel lang last heeft van uitvallende bussen, waardoor zij te laat komt op school in Zaandam.	
20231221	Landsmeer	Rituitval	Klager geeft aan dat ze haar kinderen naar school moet brengen omdat het risico dat de bussen	
		Reisinformatie		

		Compensatie	uitvallen te groot is. Daarbij wordt de reisinformatie niet goed bijgewerkt op de DRIS-borden. Ook is het, vanwege de afstanden, geen optie de kinderen op de fiets te laten gaan. Mevrouw wil graag gecompenseerd worden voor benzinegeld en afbetaald reisrecht.	
20231220	Regiohuis	Bus is vertraagd	Klager geeft aan dat de bus 8 minuten vertraagd is en over de vluchtstrook rijdt en niet over de afrit.	272
		Bus rijdt over vluchtstrook		
20231220	Regiohuis	Lijnvoering	Reactie op antwoord op een klacht. Klager meldt dat er niet voldoende communicatie is geweest en dat de overstap die hij nu moet maken langer duurt dan de beloofde 6 minuten, maar eerder 20 minuten extra reistijd oplevert.	375
20231220	Regiohuis	Rituitval	Klager meldt dat er 4 ritten van dezelfde lijn achter elkaar uitvallen, en dat dit niet goed gecommuniceerd wordt op de borden en in de app. Klacht naar de klantenservice levert alleen een nietszeggend antwoord op.	278
20231220	Regiohuis	Rituitval	Klager meldt dat er meerdere dagen achter elkaar dezelfde ritten van dezelfde lijn vervallen. Hierdoor komt hij te laat op zijn werk en thuis. Klager heeft een brief naar EBS geschreven, maar hier geen antwoord op gehad.	272
		Klantenservice Meerplus		
20231219	Edam-Volendam	Rituitval	Meerdere ritten van dezelfde lijn vallen achter elkaar uit.	316
		Klantonvriendelijk	Het is klantonvriendelijk dat de bus wel op het platform staat, maar de deuren nog dicht heeft, zodat mensen nog niet kunnen instappen.	

		Comfort elektrische bussen	De stoelen in de elektrische bussen zijn te hard en er is geen voet- en beenruimte.	
20231219	Regiohuis	Rituitval	Klager meldt dat er veel rituitval is op de lijn tussen Marken en Zaandam. Er vallen ook meerdere lijnen achter elkaar uit.	111
20231219	Regiohuis	Rituitval	Klager meldt dat er meerdere keren de lijn 104 is uitgevallen. Er waren ook meerdere ritten van de lijn 307 uitgevallen rond 17:00 uur op een zondag. Daarbij begrijpt hij de keuze niet de 304 te degraderen naar 104 en dat er twee ringlijnen in Purmerend zijn gekomen.	101 102 104 307
20231218	Regiohuis	Rituitval	Klager meldt dat ze op verschillende lijnen last heeft gehad van rituitval en reisinformatie die niet klopte. Daarbij geeft ze aan dat het niet lukt om via de Klantenservice een klacht in te dienen omdat het webformulier een foutmelding geeft en de chatbot het niet snapt. Daarbij voelt ze zich niet serieus genomen door de medewerker aan de lijn.	272 307
		Reisinformatie		
		Klantenservice Meerplus		
20231218	Regiohuis	Lijnvoering	Klager geeft aan slecht ter been te zijn en last te hebben van de gewijzigde lijnvoering van lijn 69.	69
20231217	Regiohuis	Rituitval	Klager geeft aan dat er teveel bussen uitvallen en dat de lijnen 101 en 102 opgeheven moeten worden om op andere lijnen ingezet te worden.	101 102
		Lijnvoering		
20231215	Regiohuis	Chauffeur kende de weg niet	Chauffeur reed bijna fout. Bij ingrijpen door passagier bleek dat chauffeur geen Nederlands sprak. Klager geeft aan dat hij er vanuit gaat dat chauffeur geen goede instructie heeft gehad.	272
		Chauffeur sprak geen Nederlands		
20231215	Regiohuis	Inrichting halte	Klager geeft aan dat de oude vertrekstaten op de	69

		Lijnvoering	halte Verzetsstraat er nog hangen en dat niet duidelijk is dat er geen bus meer stopt. Ook is er een klacht over de lijnvoering van de lijn 69. Door de nieuwe route is mevrouw een halfuur langer onderweg.	
20231214	Regiohuis	Rituitval	Klager meldt dat de bus al meerdere keren in een aantal dagen is uitgevallen. Ook klaagt hij over de route die in Amsterdam gereden wordt. Deze is namelijk langer geworden.	272
		Lijnvoering		
20231213	Regiohuis	Rituitval	Al maanden te weinig bussen tussen Zaanstad en Amsterdam Noord. Laatste week extra vergerd. Nu is er ook veel rituitval en de bussen die wel komen opdagen zitten overvol. Klager is minder valide en wordt hierdoor verplicht te staan in de bus.	111
20231214	Regiohuis	Lijnvoering	Klager geeft aan dat ze ongenoegen heeft bij het feit dat er een lijn (375) uit de dienstregeling is gehaald. Ze wil dat de wijk Weidevenne weer met de 375 bediend wordt. Daarbij heeft ze zorgen over de overstap van de 308 op de 370 (V.V.)	308 370 375
20231212	Regiohuis	Lijnvoering	Klager geeft aan dat de bus die zijn vrouw moet nemen (272) al een keer niet is geweest en dat ze nu voor de zekerheid via Station Zuid terugreist naar huis. Daarbij heeft hij klachten over het functioneren van EBS en dat zij hun diensten niet rijden, waardoor hij niet begrijpt dat ze in de nieuwe concessie zoveel meer rijden, inclusief een ringlijn in Purmerend.	101 102 272
		Rituitval		

20231201	Regiohuis	Lijnvoering	Klager geeft aan dat hij wil dat de lijn 370 in de spit door de Weidevenne gaat rijden, omdat anders de mensen uit de wijk veel extra reistijd hebben vanwege het vervallen van lijn 375 en de overstap die zij daardoor moeten maken. Ook geeft hij aan dat er niet voldoende gecommuniceerd is over de wijzigingen in de lijnvoering.	308 370 375
----------	-----------	-------------	---	-------------------