

**Jaarverslag 2022**  
**Klachtencommissie AVAN**

## **Voorwoord**

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van de Klachtencommissie AVAN. Dit jaarverslag geeft een overzicht van de in 2022 bij de Klachtencommissie geuite klachten. Met uitzondering van klachten die wel aan de Klachtencommissie geuit zijn, maar door AVAN succesvol bemiddeld zijn, waardoor geen zitting hoefde plaats te vinden.

In de samenstelling van de commissie hebben zich in de verslagperiode geen personele wijzigingen voorgedaan.

Naast het behandelen van de klachten die de commissie werden aangereikt, is de wens tot een goed functionerende werrelatie tussen de commissie en de regio aan de orde geweest in verkennende gesprekken in 2021 tussen de voorzitter en de regio, waarbij de onafhankelijkheid van de commissie uitgangspunt was. In 2022 is invulling gegeven aan de daaruit voortvloeiende (werk)afspraken.

Zonder de inzet van de secretaris, mevrouw mr. Linde Hulsmeijers, en de secretariële ondersteuning door mevrouw Joanne Slotboom, zou de Klachtencommissie niet kunnen functioneren. Zij vormen samen de basis waar de commissie op steunt. De commissie is hen erkentelijk voor het werk dat zij hebben verzet.

De Klachtencommissie AVAN biedt u het jaarverslag 2022 met genoeg aan. Vragen of opmerkingen naar aanleiding hiervan zijn altijd welkom.

Eerbeek, 26 februari 2023

Cees Sweere  
Voorzitter

## **Toelichting**

De Klachtencommissie AVAN ("commissie") is bevoegd om vervolklachten die door (of namens) de cliënten van AVAN zijn ingediend in behandeling te nemen als de klachtenprocedure bij de Vervoersorganisatie is afgerond. De mogelijkheid om een vervolklacht in te dienen bij de commissie is onder meer ingesteld met het doel bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening van AVAN ("de organisatie"). Een behandeling van de vervolklacht door de commissie leidt tot een oordeel over de gegrondheid van de vervolklacht en eventuele aanbevelingen aan de organisatie.

De commissie is verantwoordelijk voor een onpartijdige behandeling van de vervolklacht en bestaat daarom uit externe leden. De commissie werd in 2022 gevormd door de heer. C. Sweere (voorzitter), mevrouw mr. drs. W.G.H. Corte (algemeen lid), de heer G. Pelsma (algemeen lid), de heer M. Kwakernaak, MSc (algemeen lid) en mevrouw mr. L.M.M. Hulsmeijers (secretaris). De commissie werd secretariael ondersteund door mevrouw J. Slotboom.

De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de klachtenregeling van de organisatie. Daarin is de samenstelling van de commissie geregeld, zijn haar taken en bevoegdheden opgenomen, evenals de procedures en termijnen voor de behandeling van de vervolklacht. Deze klachtenregeling is voor eenieder beschikbaar via onderstaande link:

- <https://www.avan-vervoer.nl/media/5a4gqojl/klachtenregeling-avan.pdf>.

## Overzicht van de ter zitting behandelde vervolklachten in de periode van 1 januari 2022 t/m 31 december 2022

|   | Omschrijving vervolklacht  | Geground/ongeground/niet-ontvankelijk | Aanbevelingen |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
| 1 | Verzoek om maatwerk niet opgevolgd (toevoegen tweede belregel)                   | Ongegrond                             | Nee           |
| 2 | Reserveringslijn was onbereikbaar/ verzoek om compensatie                        | Ongegrond/ niet-ontvankelijk          | Nee           |
| 3 | Onheuse bejegening chauffeur   | Ongegrond                             | Nee           |
| 4 | Indicatie personenauto niet opgevolgd  | Ongegrond                             | Nee           |
| 5 | 1. Overschrijding maximale reistijd; en,<br>2. Chauffeur die weigerde te wachten | Ongegrond                             | Nee           |

### Korte beschouwing

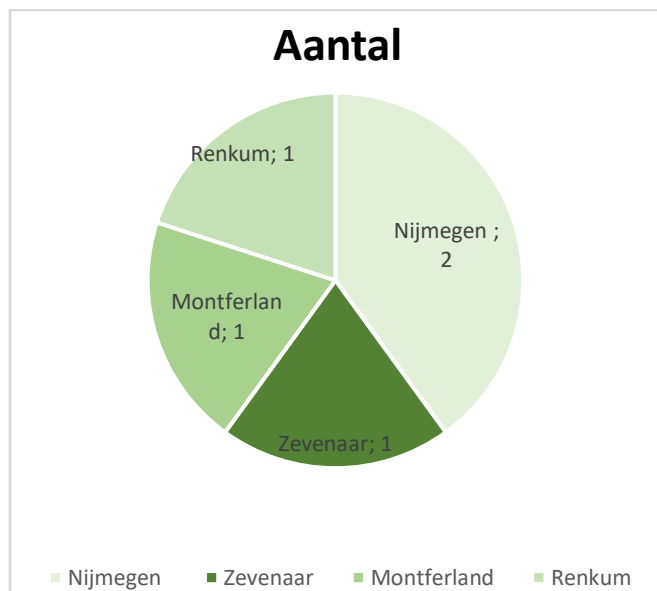
Van de 5 vervolklachten waarin de commissie zitting heeft gehouden, zijn alle (100% van de) klachten ongegrond verklaard. Daarnaast heeft de commissie een onderdeel van een klacht niet-ontvankelijk verklaard, omdat de commissie op basis van artikel 6 lid 22 van de klachtenregeling AVAN geen gevolgschade en/of schadeclaims behandelt.

Gebeurtenissen waar in de 5 ter zitting behandelde vervolklachten over werd geklaagd, hadden betrekking op:

- De uitvoering van de rit (1);  
(Bijvoorbeeld: Het overschrijden van de maximale reistijd).
- Beleid van de organisatie en de correcte naleving daarvan (3);  
(Bijvoorbeeld: De bereikbaarheid van de telefooncentrale).
- Bejegening van chauffeur (1).

De commissie heeft in geen van de ter zitting behandelde vervolklachten een vergoeding uit coulance overwegingen toegekend. Ook heeft de commissie geen aanbevelingen gedaan aan de organisatie.

## Overzicht van de vervolklachten per gemeente



\*\*\*