

Jaarverslag 2021
Klachtencommissie AVAN

Maart 2022
Utrecht

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van de Klachtencommissie AVAN. Dit jaarverslag geeft een overzicht van de in 2021 bij de Klachtencommissie geuite klachten.

Na het vertrek van mw. Van Lent in februari 2020 als voorzitter is de heer C. Sweere door de regio's benoemd als haar opvolger. Gelet op de coronasituatie die vanaf begin maart 2020 bestond is hij eerst als zodanig aangetreden bij de eerste (digitale) bijeenkomst van de commissie in maart 2021. Verdere personele wijzigingen hebben zich in de verslagperiode niet voorgedaan.

Ook in 2021 liet de coronapandemie haar sporen na. De Klachtencommissie kwam in maart en december digitaal bij elkaar als gevolg van de toen geldende beperkingen en twee keer fysiek op locatie in Arnhem.

Naast het behandelen van de klachten die de commissie werden aangereikt is de wens tot een goed functionerende werkwijze tussen de commissie en de regio aan de orde geweest in verkennende gesprekken tussen de voorzitter en de regio waarbij de onafhankelijkheid van de commissie uitgangspunt was.

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 2021 met genoegen aan. Vragen of opmerkingen naar aanleiding hiervan zijn altijd welkom.

Eerbeek, 1 mei 2022

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 2021 gevormd door de heer. C. Sweere (voorzitter), mevrouw mr. drs. W.G.H. Corte (algemeen lid), de heer G. Pelsma (algemeen lid), de heer dr. 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 2021 t/m 31 december 2021

	Omschrijving klager	Omschrijving vervolklacht	Gegrond/ongegronde/niet-ontvankelijk	Advies	Aanbevelingen
1.	Klager	Miscommunicatie over de ritprijs	Gegronde	Ja	Ja

Korte beschouwing

- De woonplaats van de klager - die de vervolklacht had ingediend - is Duiven
- De gebeurtenis waarover is geklaagd, had betrekking op de ritreservering.
- De vervolklacht is gegronde verklaard.
- De commissie heeft in haar besluit over de vervolklacht een advies gegeven aan de organisatie. Dit advies hield een vergoeding van de ritprijs, voor een enkele reis, in.
- De commissie heeft in haar besluit over de vervolklacht ook een aanbevelingen gedaan aan de organisatie.

Aanbevelingen aan de organisatie

- Het is raadzaam om specifieker te communiceren en te spreken over een enkele reis of een heen- en/of terugrit in plaats van een rit, zodat miscommunicatie hierover zoveel mogelijk wordt voorkomen.
