

Jaarverslag 2023
Klachtencommissie AVAN

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van de Klachtencommissie AVAN. Dit jaarverslag geeft een overzicht van de in 2023 bij de Klachtencommissie geuite klachten. Hiervan zijn uitgezonderd die klachten die wel aan de Klachtencommissie geuit zijn, maar door de vervoerder(s) zo succesvol bemiddeld zijn dat daarvoor geen zitting hoefde plaats te vinden.

In de samenstelling van de commissie heeft zich in de verslagperiode een personele wijziging voorgedaan. De secretaris is vervangen met goedkeuring/instemming van deelnemende partijen. Naast het behandelen van het geringe aantal klachten die de commissie werden aangereikt, is de behoefte door de commissieleden uitgesproken een zinvolle taak te willen vervullen voor de reizigers binnen/van de deelnemende regio's.

Zonder de inzet van de secretaris, mevrouw mr. Linde Hulsmeijers (tot februari 2023) , mevrouw Marijke Noteborn, (vanaf maart 2023) 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 2023 met genoeg aan. Vragen of opmerkingen naar aanleiding hiervan zijn altijd welkom.

Eerbeek, mei 2024

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 afgrond. 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 2023 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), mevrouw mr. L.M.M. Hulsmeijers (secretaris tot februari 2023) en mevrouw M.J.B.C. Noteborn (secretaris vanaf maart 2023). De commissie werd secretariaal 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 2023 t/m 31 december 2023**

	Omschrijving vervolklacht	Geground/ ongeground/ niet-ontvankelijk	Aanbevelingen
1	AVAN is onvoldoende flexibel met betrekking tot aanpassing van de ritdata in het groepsvervoer.	Ongegrond	Nee
2	Reiziger zou geslacht chauffeur willen bepalen	Ongegrond	Nee

Ons besluit

De klachtencommissie verklaarde de klachten ongegrond. Het groepsvervoer werkt met vaste patronen in de heen- en terugrichting, zoals omschreven in Artikel 10 het Vervoersreglement Leerlingen- en Jeugdwetvervoer. Hiervan afwijken voor één reiziger is niet mogelijk (klacht 1). De vervoerder onderschrijft artikel 1 van de Grondwet en discrimineert daarom niet wegens geslacht van de chauffeur (klacht 2).

Toelichting

Voor een reiziger is in het algemeen onzichtbaar welke uitwerking reizigers-gebonden aanpassingen op de interne bedrijfsvoering van de vervoerder hebben en zijn daarom niet gemakkelijk te beoordelen. Avan heeft aan klager alternatieven aangeboden. Vanuit de commissie is klager nog gewezen op de mogelijkheden die het wijkteam van een gemeente kan bieden (klacht 1).

De vervoerder mag rekening houden met wensen van reizigers zolang deze non-discriminatoir zijn. Als aan een discriminatoire wens geen gevolg gegeven kan worden dan kan dat de vervoerder niet worden aangerekend (klacht 2).