Jaarverslag 2024
Klachtencommissie Avan

Mei 2025
Arnhem

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van de Klachtencommissie Avan. Dit jaarverslag geeft een overzicht van de in 2024 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.

Zonder de inzet van de secretaris, mevrouw Marijke Noteborn, (tot januari 2025) 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 2024 met genoegen aan. Vragen of opmerkingen naar aanleiding hiervan zijn altijd welkom.

Eerbeek, mei 2025

Cees Sweere
Voorzitter

Toelichting

De Klachtencommissie Avan ("commissie") is bevoegd om vervolgklachten die door (of namens) de cliënten van Avan ingediend in behandeling te nemen als de klachtenprocedure bij de Vervoersorganisatie is afgrond. De mogelijkheid om een vervolgklacht 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 vervolgklacht door de commissie leidt tot een oordeel over de gegrondheid van de vervolgklacht en eventuele aanbevelingen aan de organisatie.

De commissie is verantwoordelijk voor een onpartijdige behandeling van de vervolgklacht en bestaat daarom uit externe leden. De commissie werd in 2024 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 M.J.B.C. Noteborn. De commissie werd secretarieel 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 vervolgklacht. Deze klachtenregeling is voor eenieder beschikbaar via onderstaande link:

.

Overzicht van de ter zitting behandelde vervolgklachten in de periode van 1 januari 2024 t/m 31 december 2024

	Omschrijving vervolgklacht	**Gegrond/ ongegrond/ niet-ontvankelijk**	**Aanbevelingen**
1	Vervolgklacht reistijden etc.	Niet-ontvankelijk	
2	Uitvoering belservice	gegrond	Meer aandacht voor communicatie

Ons besluit

Klacht 1 Klager heeft verzocht om een gesprek met organisatie en gemeente en dit gesprek is gepland. Klachtencommissie heeft daarin geen rol, behandeling vervolgklacht is daarmee afgesloten.

Klacht 2 De commissie adviseert om meer aandacht te schenken aan de communicatie