

Aan: AB BVO DRAN d.d. 16 april

Onderwerp: Klachtafhandeling vraagafhankelijk vervoer Avan jaarrapportage 2025

Datum: 7 april 2026

Afzender: Vervoersorganisatie

Inleiding

Naar aanleiding van de relatief lagere score op klachtbehandeling is dit onderwerp uitgebreid besproken in het AB van 6 oktober 2022. Toen is het volgende voorstel aan het AB voorgelegd waarmee is ingestemd:

“Gelet op de positieve waardering van het vervoer en haar onderdelen, het relatief geringe aantal klachten, de resultaten van het aanvullende onderzoek en het landelijke beeld dat een score over klachtafhandeling over het algemeen niet hoger scoort dan een 6 is de vraag relevant of er momenteel nog meer energie gestoken dient te worden in het significant verbeteren van de klantwaardering met betrekking tot klachtafhandeling.

Het voorstel is om de klachtafhandeling zorgvuldig te blijven monitoren in samenhang met het totaal aantal ontvangen klachten en de algehele klantwaardering van het vervoer.”

In de geaccordeerde verslaglegging is daartoe het volgende opgenomen:

9. KTO klachtenafhandeling

De heer M. van den Beucken geeft aan dat we in algemene zin goed scoren. Er is een lagere score op de klachtenbehandeling. Deze krijgt de aandacht. In Q2 2022 is contact gelegd met reizigers die een klacht hebben ingediend. 172 indieners hebben van de vervoersorganisatie via de mail een enquêteformulier ontvangen na afronding van de klacht. Hierop zijn 22 (12,78%) reacties ontvangen waarvan 7 met een waardering voldoende. De vraag is of we hiermee, naast de reguliere monitoring van de klachtenafhandeling, door moeten gaan of deze extra inspanningen achterwege moeten laten gezien de kosten en de werkdruk.

De heer J. Goossen (Duiven) vraagt of er na afloop van de klachtenafhandeling wordt gesproken met de reiziger. **De heer M. van den Beucken** geeft aan dat we dit in Q2 hebben gedaan. Het beeld dat hieruit komt is wisselend. Een aantal geeft aan dat het helder en goed is en een aantal geeft aan dat zij geen gelijk heeft gekregen. Er is hier ingegrepen op de teksten die de vervoerder gebruiken, hier zien we een verbetering in.

De heer M. van der Wel (Arnhem) geeft aan dat het een goede procedure is en dat het een waardevolle input geeft en het daarom goed is om het nog een keer te herhalen. Arnhem ziet voordelen om klantgericht te werken.

De heer M. van den Beucken geeft aan dat het jaarlijks herhalen in een bepaalde periode geen probleem is en dat dit door de vervoersorganisatie wordt opgepakt.

Het bestuur gaat akkoord met beslispunt 9.1

Het integrale voorstel en de argumentatie daarvoor is als bijlage bijgevoegd bij de agendastukken (bijlage 8b).

Vanuit enkele gemeenten is het signaal ontvangen om mogelijkheden te bezien om de score op klachtbehandeling te verbeteren en mogelijk bovenstaand besluit van het AB te herzien.

Stand van zaken

Het continue kwaliteitsonderzoek vindt plaats vanaf 2021. De kwartaalscores (19 metingen) voor klachtafhandeling liggen tussen de 5,5 en 7,1. Vijf metingen liggen lager dan een 6,0. Twee metingen scoren een 7 en hoger. De overige metingen (12) liggen tussen de 6,0 en 6,9. De algemene scores per jaar liggen tussen de 6,0 en 6,4.

Het aantal klachten op jaarbasis ligt tussen de 0,16% en 0,26% van het aantal uitgevoerde ritten (norm 0,4%).

Vanuit het landelijk netwerk is inmiddels bekend dat er momenteel in verschillende vervoersregio's een verdiepend onderzoek plaatsvindt naar de klachtbehandeling. Dit onderzoek bevindt zich in een afrondende fase (Q2 2026). Het is nog niet bekend of en zo ja wanneer deze resultaten mogen worden gedeeld.

Voorstel:

De resultaten van het verdiepend onderzoek afwachten en de toepasbaarheid voor de Avan regio beoordelen. Voor zover mogelijk aan de hand daarvan verbetervoorstellen (Avan breed) initiëren en de resultaten monitoren.

Bovenstaande laat onverlet dat een of meerdere Avan gemeenten zelf verdere initiatieven ontplooiën met als doel de klachtbehandeling te verbeteren.

Voor zover voor bovenstaande voorstellen inzet van de Vervoersorganisatie wordt verwacht dient rekening gehouden te worden met de fasering daarvan gelet op de tijdelijke beperking van de capaciteit van de Vervoersorganisatie.

Te nemen besluit:

Beslispunt 8.1: Akkoord te gaan met het temporiseren van Avan brede initiatieven in afwachting van de resultaten van het onderzoek in diverse vervoersregio's.