

Vergaderdatum	11 december 2018
Agendapunt	8c
Onderwerp	Jaarverslagen Klachten 2017 en 2018
Portefeuillehouder	Dijksma

Van de Regioraad wordt gevraagd:

- 1 Kennis te nemen van – en in te stemmen met – de Jaarverslagen Klachten 2017 en 2018

Samenvatting

Bij de Vervoerregio zijn, in 2017, 157 klachten ingediend en behandeld. Vrijwel al deze klachten zijn openbaar vervoer gerelateerd. Alle klachten zijn binnen de wettelijke termijn (zes weken + verdagingsmogelijkheid met vier weken) afgehandeld.

In 2017 zijn de volgende onderwerpen opgevallen die relatief veel klachten hebben opgeleverd;

- Nieuwe buslijn R341 Fanny Blankers-Koenlaan, Floriande Hoofddorp,
- Opheffen buslijn 216,
- Opheffen tramlijn 14.

Over het jaar 2018 zijn tot op heden (stand per 25-10-2018) 73 klachten ingediend en behandeld.

Bij de Ombudsman Metropool Amsterdam zijn, in 2017, 3 klachten ontvangen. De onderwerpen hadden betrekking op het opheffen van tramlijn 14, het verwijderen van buslijn 216 en het onbehagen over het vervoerplan 2018. Alle klachten waren gerelateerd aan het openbaar vervoer waarbij de Ombudsman Metropool Amsterdam nog heeft toegelicht, sinds de verzelfstandiging van GVB, niet bevoegd te zijn klachten over GVB in behandeling te nemen. Waarbij klager is geweest op de mogelijkheid om zijn klachten in eerste instantie voor te leggen aan de vervoerder en in tweede instantie aan het OV Loket, waarbij er ook nog een mogelijkheid is om het bezwaar/geschil uiteindelijk voor te leggen aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer voor een bindende uitspraak.

In 2018 zijn tot op heden 4 klachten ontvangen. De klachten hadden betrekking op overlast van bussen (toename frequentie en overschrijding 30 km/u) en het vervoerplan, verschraling openbaar vervoer en versobering dienstregeling Watergang. De Ombudsman heeft de klachten, voor behandeling daarvan, doorverwezen naar de vervoerder en de Vervoerregio.

In het jaarverslag 2016 is al aangegeven dat vrijwel alle klachten die bij de Vervoerregio worden ingediend geen betrekking hebben op gedragingen van de Vervoerregio zelf. In strikt juridische zin kan gesteld worden dat op basis van hoofdstuk 9 en artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht, dat betrekking heeft op klachtbehandeling, vrijwel alle ontvangen brieven in formele zin derhalve niet gekwalificeerd kunnen worden als 'klacht'. Deze brieven hebben immers geen betrekking hebben op 'gedrag/bejegening van de Vervoerregio zelf en niet op de wijze waarop de Vervoerregio zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen'. Niettemin heeft de Vervoerregio deze brieven tot op heden toch in behandeling genomen. De brief werd zo nodig voor commentaar aan de vervoerders voorgelegd en vervolgens heeft de Vervoerregio richting 'klagers' gereageerd. De rol van de Vervoerregio bij de behandeling van deze openbaar vervoer gerelateerde brieven/klachten is echter marginaal omdat het primaat, qua zelfstandige bedrijfsvoering, ligt bij de vervoerders. De Vervoerregio kan immers de vervoerplannen alleen toetsen aan de verleende concessie en Programma van Eisen. Als de vervoerder daaraan voldoet, kan de Vervoerregio niet veel anders concluderen dan dat dat het geval is. Voor de klager is dat veelal geen bevredigend antwoord dat daarnaast kan zorgen voor een 'kastje naar de muur' ervaring.

Daar komt nog bij dat de Ombudsman Metropool Amsterdam heeft toegelicht, sinds de verzelfstandiging van GVB, niet bevoegd te zijn klachten over GVB in behandeling te nemen.

In het kader van verwachtingenmanagement is hierover met het bureau Ombudsman Metropool Amsterdam van gedachten gewisseld. Waarbij is afgesproken om de resterende maanden van 2018 te gebruiken om helderder de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de betrokken partijen (vervoerders, Vervoerregio en Ombudsman) te communiceren.

Dit moet kunnen uitmonden in het structureel terugdringen van het aantal klachten dat op onjuiste gronden nu door de Vervoerregio in behandeling wordt genomen. De nieuwe handelwijze moet zich onder meer gaan uitten in het jaarverslag 2019.

Meegezonden stukken

- 1 Klachtenoverzicht 2017 en 2018 (geanonimiseerd op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming)
- 2 Kwartaalrapportages Ombudsman Metropool Amsterdam 2017 (vier rapportages) en 2018 (drie rapportages)

Inleiding

Voorgeschiedenis

Jaarlijks wordt via een jaarverslag inzichtelijk gemaakt hoeveel klachten er zijn ingediend en op welke onderwerpen en taakvelden de klachten betrekking hadden.

Ter vergelijking met de vorige jaren kan worden opgemerkt dat er in 2014, 60 klachten zijn ingediend waarvan 59 openbaar vervoer gerelateerd. In 2015 zijn er 28 klachten ingediend die allemaal openbaar vervoer gerelateerd waren, waarbij de nadruk lag op wijziging van buslijnen in vervoerplannen. In 2015 heeft de ombudsman 3 klachten in behandeling genomen, waarvan 2 openbaar vervoer gerelateerd.

In 2016 zijn 26 klachten ingediend en behandeld. Vrijwel al deze klachten waren openbaar vervoer gerelateerd.

In het vorige jaarverslag 2016 is al aangegeven dat vrijwel alle klachten die bij de Vervoerregio worden ingediend geen betrekking hebben op gedragingen van de Vervoerregio zelf.

Wat is er aan de hand?

De jaarverslagen 2017 en 2018 liggen nu gecombineerd ter kennisname – en instemming - voor aan de Regioraad, dit in verband met verkiezing nieuwe regioraad en benoeming leden nieuw dagelijks bestuur in juni 2018.

Bij de Vervoerregio zijn, in 2017, 157 klachten ingediend en behandeld (IN/2017/10252 tot en met IN/2017/11685). Vrijwel al deze klachten zijn openbaar vervoer gerelateerd. Alle klachten zijn binnen de wettelijke termijn (zes weken + verdagingsmogelijkheid met vier weken) afgehandeld.

In 2017 vallen de volgende onderwerpen op die relatief veel klachten hebben opgeleverd;

- Nieuwe buslijn R341 Fanny Blankers-Koenlaan, Floriande Hoofddorp,
- Opheffen buslijn 216,
- Opheffen tramlijn 14.

Over het jaar 2018 zijn tot op heden (stand per 25-10-2018) 73 klachten ingediend en behandeld. (IN/2018/11706 tot en met IN/2018/003002).

Bij de Ombudsman Metropool Amsterdam zijn, in 2017, 3 klachten ontvangen. De onderwerpen hadden betrekking op het opheffen van tramlijn 14, het verwijderen van buslijn 216 en het onbehagen over het vervoerplan 2018. Alle klachten waren gerelateerd aan het openbaar vervoer waarbij de Ombudsman Metropool Amsterdam nog heeft toegelicht, sinds de verzelfstandiging van GVB, niet bevoegd te zijn klachten over GVB in behandeling te nemen. Waarbij klager is gewezen op de mogelijkheid om zijn klachten voor te leggen aan het OV Loket.

In 2018 zijn tot op heden 4 klachten ontvangen. De klachten hadden betrekking op overlast van bussen (toename frequentie en overschrijding 30 km/u), het vervoerplan, verschraving openbaar vervoer en versobering dienstregeling Watergang. De Ombudsman heeft de klachten, voor behandeling daarvan, doorverwezen naar de vervoerder en de Vervoerregio.

Essentie

Wat willen we bereiken?

Transparantie omtrent de ingediende klachten, de klachtonderwerpen en klachtafhandeling. Maar ook primaatlegging bij de vervoerders voor de afhandeling van klachten die direct betrekking hebben op gedrag/bejegening van de vervoerder zelf en op de wijze waarop de vervoerder zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

Argumentatie

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt

aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Dit vloeit voort uit artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht.

In strikt juridische zin kan gesteld worden dat op basis van dit artikel relatief veel van de ontvangen brieven in formele zin niet gekwalificeerd kunnen worden als 'klacht'. Deze brieven hebben immers geen betrekking hebben op 'gedrag/bejegening van de Vervoerregio en de wijze waarop de Vervoerregio zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen'. Dat dan nog los van de klachten die zich richten op vervoerders en/of vervoerplannen etc. In strikte zin vallen die niet onder het tweede lid van dit artikel omdat deze commerciële bedrijven niet werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan Vervoerregio Amsterdam.

Hoe gaan we dit doen?

Via de jaarverslagen klachten en de rapportage van de Ombudsman metropool Amsterdam

Uitvoering

Hoe past dit binnen beleid en regelgeving?

Hoofdstuk 9 en met name artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht is van toepassing.

In artikel 63 Gemeenschappelijke Regeling Vervoerregio Amsterdam (11e wijziging) is opgenomen dat de vervoerregio een klachtenregeling kent voor klachten over de wijze waarop de Vervoerregio Amsterdam zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een klager heeft gedragen.

Via de jaarverslagen wordt een overzicht gepresenteerd van het aantal ingediende klachten aan de bestuurlijke gremia van de vervoerregio. In het bijgaande overzicht zijn de onderwerpen en taakvelden, waar de ingediende klachten betrekking op hadden, geanonimiseerd aangegeven.

Welke (mogelijke) gevolgen zijn er?

Financiële gevolgen

Geen

Juridische gevolgen

Voldoen aan de vigerende regelgeving waar onder de Awb, GR en de Klachtenregeling Vervoerregio Amsterdam.

Maatschappelijke gevolgen

Geen, niettemin is transparantie omtrent de ingediende klachten, de klachtonderwerpen en klachtafhandeling van groot belang voor de bestuurlijke legitimiteit van een bestuursorgaan

Wie en wat hebben we hiervoor nodig?

Het jaarverslag is in samenspraak met de klachtenbehandelaars van de Vervoerregio en de Ombudsman metropool Amsterdam tot stand gekomen.

Besluitvormingsproces

Het dagelijks bestuur van 15 november 2018