



Motie

Datum raadsvergadering: 24 juni 2026
Nummer motie: **26M66**
Zaaknummer: 5086832
Status: **AANGENOMEN**
Onderwerp: Ontwerp Meerjarenprogrammabegroting BVO DRAN 2027-2030 (inclusief gewijzigde begroting 2026)

Titel:

Het belang van een centraal klachtensysteem

Aan de gemeenteraad

Ondergetekenden stellen voor:

Constateerend dat:

- Gebruikers van het leerlingenvervoer en andere vormen van doelgroepenvervoer nog steeds (veel) problemen ervaren met het vervoer en de dienstverlening;
- Klachten momenteel bij verschillende organisaties worden ingediend en afgehandeld, waaronder vervoerders, BVO-DRAN en gemeenten;
- Hierdoor bij alle betrokkenen onvoldoende inzicht én overzicht bestaat in aard, omvang, afhandeling en terugkerende patronen van klachten;
- Een duidelijk overzicht van, en inzicht in, de klachten kan bijdragen aan de noodzakelijke kwaliteitsverbetering.

Overwegende dat:

- Betrokkenen bij het doelgroepenvervoer aangeven dat de huidige, “officiële” klachtencijfers geen volledig beeld van de realiteit vormen.
- Goede dienstverlening en een zorgvuldige klachtenafhandeling essentieel zijn voor inwoners die afhankelijk zijn van doelgroepenvervoer;
- Een centrale registratie van klachten noodzakelijk is om structurele problemen tijdig te signaleren en de kwaliteit van het vervoer te verbeteren;
- Het van belang is dat de gemeenteraad zich hier duidelijk over uitspreekt zodat deze wens nadrukkelijk bij de BVO-DRAN terecht komt.

Verzoekt het college:

- Binnen de BVO-DRAN zich maximaal in te spannen voor de creatie van een centrale klachtenregistratie waar gebruikers terecht kunnen met hun klachten.
- Ervoor te zorgen dat deze klachtenregistratie binnen de BVO-DRAN zo snel als mogelijk in werking treedt en de gemeenteraad tussentijds te informeren over voortgang hieromtrent.

Indieners:

Noud Roelen – SP

Jurian van der Ree - ChristenUnie