gemeente Deventer

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Bestuursorgaan	:	Burgemeester en Wethouders
Onderwerp	:	Vaststellen klachtenregeling PlusOV
Portefeuillehouder	:	Wethouder Van Wijk
Notanummer	:	2026-830
Datum B&W-vergadering	:	27-10-2026
Team	:	Team Beleid Jeugd, Onderwijs en Ondersteuning
Programma	:	08 - Meedoen
Parafen voor akkoord nota	:	• 27-10-2026: Teamleider • 19-10-2026: Wethouder
Parafen voor agendering	:	• 20-10-2026: Gemeentesecretaris/algemeen directeur
Bijlagen bij deze nota	:	1. Klachtenregeling PlusOV.pdf,2. Oplegnotitie bestuursvergadering PlusOV (10 sept. 2026).pdf.pdf,3. Aanbiedingsbrief klachtenregeling PlusOV.pdf
Datum definitieve akkoord	:	27-10-2026

Besluit

1. In te stemmen met de klachtenregeling PlusOV

De nota en het besluit openbaar te maken

Inleiding

De gemeente Deventer neemt deel aan de Gemeenschappelijke Regeling PlusOV. PlusOV is de regionale vervoerscentrale en voert voor Deventer het Wmo vraagafhankelijk vervoer uit. PlusOV is bij wet verplicht een klachtenregeling te hebben. Deze klachtenregeling heeft uitsluitend betrekking op gedragingen van medewerkers van PlusOV.

Beoogd maatschappelijk resultaat

Het doel van de klachtenregeling is om klachten zorgvuldig af te handelen.

Kader

- Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9
- Wet Gemeenschappelijke regelingen, art 8 lid 1 en art. 10 lid 4
- Gemeenschappelijke Regeling PlusOV , art 26

Betrokken partijen en participatie

De klachtenregeling wordt ter instemming voorgelegd aan de 9 deelnemende gemeenten van de GR PlusOV.

Argumenten voor en tegen

1.1 Het is wenselijk om klachten zorgvuldig af te handelen

Een klachtenregeling is wenselijk om de klachtenafhandeling zorgvuldig te laten verlopen. De klachtenregeling biedt inwoners duidelijkheid over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld.

1.2 De klachtenregeling van PlusOV sluit aan bij de aanbesteding voor het routegebondenvervoer

De aanleiding voor het aanpassen van de klachtenregeling is de aanstaande aanbesteding voor het routegebonden vervoer. Daarin worden vervoerders zelf verantwoordelijk voor de planning en daarmee ook voor de klachtenafhandeling over de planning en uitvoering. PlusOV blijft overigens verantwoordelijk voor het toezicht op de klachtafhandeling van de vervoerders en fungeert als escalatiepunt voor structurele knelpunten en onvoldoende opvolging door vervoerders.

Financiële consequenties en dekking

Geen

Openbaarmaking en communicatie

Na definitieve vaststelling verzorgt PlusOV de communicatie rondom de klachtenregeling en wordt deze gepubliceerd op de website.

Aanpak en uitvoering

Na instemming van alle 9 deelnemende gemeenten wordt de klachtenregeling in het eerstvolgende bestuurlijk overleg PlusOV definitief vastgesteld en daarna gecommuniceerd via de website van PlusOV

Klachtenregeling

PlusOV

september 2026

Inhoudsopgave

1. Doel van de Klachtenregeling 3
2. Begrippen 3
3. Indienen van een klacht 3
4. Wat moet er in een klacht staan? 4
5. Klachten over gecontracteerde partijen 4
6. Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen? 4
7. Ontvangstbevestiging 5
8. Klachtafhandeling 5
9. Niet tevreden over de afhandeling? 5
10. Overige bepalingen 6
11. Inwerkingtreding 6

Namens burgemeester en wethouders van de gemeente

paraaf: _____

Klachtenregeling PlusOV

Onderstaande regeling is ingesteld op grond van artikel 8 lid 1 en 10 lid 4 van de Wet Gemeenschappelijke regelingen, artikel 26 van de Gemeenschappelijke Regeling PlusOV en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

1. Doel van de Klachtenregeling

PlusOV vindt het belangrijk dat reizigers veilig, betrouwbaar en prettig vervoerd worden. Met deze Klachtenregeling kan iedereen een klacht indienen over een gedraging van een medewerker van PlusOV.

Het doel van deze klachtenregeling is:

- klachten zorgvuldig (laten) afhandelen;
- de kwaliteit van de dienstverlening bewaken en waar mogelijk verbeteren.

2. Begrippen

a. Klacht: een door klager geuit ongenoegen over een gedraging van een medewerker van PlusOV;
b. Gedraging: een handeling of nalaten van een persoon.
c. Klager: de indiener van een klacht.
d. Klachtenmeldpunt: het meldpunt van de Vervoerscentrale waar klachten zowel mondeling als schriftelijk kunnen worden gemeld en waar de behandeling van de ingediende klachten wordt begeleid en gecoördineerd.
e. Vervoerder: De uitvoerder van (doelgroepen)vervoer waarmee PlusOV namens de aan de Gemeenschappelijke Regeling PlusOV deelnemende gemeenten een contract gesloten heeft.
f. Nationale ombudsman: De onafhankelijke instantie die kan beoordelen of een klacht zorgvuldig is behandeld.
g. PlusOV: Het openbaar lichaam ingesteld bij de Gemeenschappelijke Regeling PlusOV.

3. Indienen van een klacht

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk na de rit of het voorval waarop de klacht betrekking heeft, bij PlusOV te worden ingediend.
2. Een klacht kan op de volgende manieren ingediend worden:
   a. Telefonisch: PlusOV Klachtenmeldpunt 088 – 758 76 66;
   b. Per e-mail: klachten@plusov.nl;
   c. Per post: PlusOV Klachtenmeldpunt, antwoordnummer 72407, 7240 VB Lochem.
   d. Via de website: www.plusov.nl

4. Wat moet er in een klacht staan?

1. Voor een zorgvuldige behandeling bevat de ingediende klacht de volgende gegevens;
    a. Naam, adres en contactgegevens van de klager;
    b. een duidelijke omschrijving van de klacht en indien mogelijk de datum en het tijdstip van het voorval, de rit en eventuele vertrek- en aankomstadres.
2. Indien één of meer gegevens in de ingediende klacht ontbreken, wordt de klager de mogelijkheid geboden om de ontbrekende gegevens aan te vullen.
3. Indien het de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling. PlusOV informeert de klager schriftelijk over het verzoek tot vertaling.
4. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, draagt de medewerker van PlusOV er zorg voor dat deze zorgvuldig schriftelijk wordt vastgelegd, met inachtneming van de voorgaande leden van dit artikel. De klager ontvangt een afschrift van deze schriftelijke vastlegging en krijgt de gelegenheid deze zo nodig aan te vullen en te bevestigen dat de klacht juist is weergegeven.

5. Klachten over gecontracteerde partijen

PlusOV maakt voor de uitvoering van het vervoer gebruik van externe gecontracteerde vervoerders. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een gecontracteerde vervoerder, stuurt PlusOV de klacht door naar de betreffende contractspartij. De contractspartij is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van deze klacht.
Wanneer PlusOV een klacht doorstuurt naar een contractspartij, wordt klager hierover geïnformeerd.

6. Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen?

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, wanneer:
    a. de klacht niet gaat over een gedraging van een medewerker van PlusOV.
    b. de klacht al eerder is ingediend en afgehandeld;
    c. de klacht een schadeclaim is;
    d. de kwestie al bij een andere instantie of rechter in behandeling is (of is geweest);
    e. de klacht gekwalificeerd kan worden als bezwaar tegen een besluit van een van de deelnemers aan de Gemeenschappelijke Regeling PlusOV.
    f. niet wordt voldaan aan het verzoek tot vertaling zoals bedoeld in artikel 4 lid 3 van deze klachtenregeling.
2. PlusOV is niet verplicht om klachten in behandeling te nemen indien deze betrekking hebben op gedragingen die langer dan één jaar vóór de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. Indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, kan de klacht buiten behandeling worden gelaten.
4. Als een klacht niet in behandeling kan worden genomen, ontvangt de klager hierover bericht binnen 10 werkdagen na ontvangstbevestiging.

7. Ontvangstbevestiging

1. Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager binnen tien werkdagen een ontvangstbevestiging.
2. Aan degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij behorende stukken toegezonden.
3. PlusOV streeft ernaar om de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen.

8. Klachtafhandeling

1. Indien de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld of anderszins aan de klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting om deze klachtenregeling verder toe te passen. PlusOV bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
2. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
3. PlusOV stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
   a. de klacht kennelijk ongegrond is,
   b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
   c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
5. PlusOV handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift. PlusOV kan de afhandeling van de klacht eenmaal schriftelijk met vier weken verdagen. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.
6. PlusOV draagt zorg voor de behandeling van de klacht en stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de uitkomst daarvan. Met deze schriftelijke reactie wordt de behandeling van de klacht beëindigd. In de reactie vermeldt PlusOV of de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond, geheel of gedeeltelijk ongegrond is, dan wel dat geen oordeel over de klacht kan worden gegeven. Tevens wijst PlusOV de klager op eventuele vervolgmogelijkheden of vervolgprocedures.

9. Niet tevreden over de afhandeling?

1. Indien de klager niet tevreden is over de manier waarop PlusOV de klacht heeft behandeld, kan deze zijn of haar klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman kan een onafhankelijk oordeel geven en aanbevelingen doen.
   Informatie over de klachtenprocedure bij de Nationale Ombudsman vindt u op:
   https://www.nationaleombudsman.nl/

2. Een beslissing betreffend de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Tegen een dergelijk beslissing kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

10. Overige bepalingen

1. Het indienen van een klacht is kosteloos.
2. Eventuele kosten voor juridisch advies zijn voor rekening van de klager.
3. PlusOV registreert alle klachten en rapporteert hierover aan het bestuur. PlusOV doet dit geanonimiseerd en met inachtneming van de belangen van de klagers en beklaagden.
4. In alle gevallen waarin wet of deze klachtenregeling niet voorziet, beslist PlusOV met inachtneming van de uitgangspunten voor een zorgvuldige en transparante klachtbehandeling.

11. Inwerkingtreding

Deze Klachtenregeling treedt in werking op de dag na publicatie op overheid.nl en kan worden aangehaald als:

“Klachtenregeling PlusOV ”

De Regeling Klachtenmeldpunt PlusOV, zoals vastgesteld op 19 januari 2017, wordt ingetrokken op de dag van publicatie van de Klachtenregeling PlusOV.

De regeling is vastgesteld door het bestuur van de GR PlusOV. De deelnemende gemeenten (Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen) hebben ingestemd met deze Klachtenregeling PlusOV.

Aldus besloten in de vergadering van het bestuur van de gemeenschappelijke regeling PlusOV op 10 september 2026.

Instemming van de deelnemende gemeente aan de GR PlusOV:

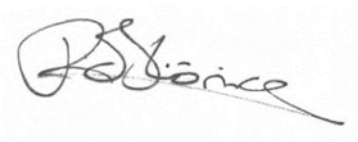
Aldus in tweevoud opgemaakt en voor instemming met de ‘conceptversie Klachtenregeling PlusOV 2026 ondertekend’.

Namens gemeente Deventer

Naam: R.C. König

d.d. 27 oktober 2026

Handtekening:



Namens burgemeester en wethouders van de gemeente

paraaf: _____ 

……

Namens burgemeester en wethouders van de gemeente

paraaf: _____ 

Bestuursvergadering

Datum: 10 september 2026	**Auteur:** H.H. Meijer
Onderwerp: Klachtenregeling PlusOV	**Voorzitter:** dhr. G. van den Berg **Secretaris:** dhr. H.H. Meijer **Regiefunctionaris:** mw. J. de Graaff
Doel bespreking bestuurders: Besluiten	**Besproken met:** dhr. G. van den Berg, mw. J. de Graaff, het RaoB

Welk besluit wordt gevraagd?

1. De Klachtenregeling PlusOV in concept vast te stellen;
2. De Klachtenregeling PlusOV voor te leggen aan de 9 deelnemende gemeenten van de GR PlusOV en hen om instemming te vragen voor de Klachtenregeling PlusOV;
3. Na instemming van de deelnemende gemeenten van de GR PlusOV wordt de Klachtenregeling PlusOV in het eerstvolgende bestuurlijke overleg definitief vastgesteld.

Essentie van deze oplegnotitie:

Het bestuur van de GR PlusOV heeft op 21 mei 2025 besloten geen gebruik te maken van de optie om de contracten van het routegebonden vervoer te verlengen tot en met 31-07-2029. Er volgt daarom een nieuwe aanbesteding die ingaat op 01-08-2027.
Met de vaststelling van de 'Nota van uitgangspunten RGV' is het onderstaande over klachten besloten:
"Klachten:

- **PlusOV** heeft nu al een onafhankelijk klachtenmeldpunt. Meldingen van reizigers, ouders/ verzorgers of instellingen van zowel routegebonden als vraagafhankelijk vervoer worden ook na de aanbesteding bij dit loket aangenomen en geregistreerd.
- Nieuw is dat **vervoerders** verantwoordelijk worden voor de afhandeling van klachten. Zij voeren een oorzaakanalyse uit, verbeteren hun processen bij structurele klachten en communiceren met de indiener van de klacht.
- **PlusOV** houdt via een centraal registratiesysteem toezicht op de kwaliteit van de klachtenafhandeling door vervoerders in plaats van dat zij deze taak zelf uitvoert.
- **PlusOV** analyseert trends in klachten en rapporteert hierover periodiek aan de gemeenten.
- **PlusOV** fungeert als escalatiepunt bij structurele knelpunten of onvoldoende opvolging door vervoerders. Dat is een meerwaarde ten opzichte van de huidige opzet".

In de GR is ten aanzien van klachten opgenomen:
'Artikel 26 Klachtenregeling
Om te voldoen aan de bepalingen in hoofdstuk 9, titel 9.2 van de Algemene wet Bestuursrecht, sluit de Bedrijfsvoeringsorganisatie zich aan bij de Nationale ombudsman'.

In de DVO (artikel 4.2) is ten aanzien van klachten voor zowel het RGV als het VAV opgenomen:
'Onverlet artikel 26 GR stelt opdrachtnemer een Klachtenregeling vast, waarin wordt vastgelegd hoe wordt omgegaan met klachten van afnemers van de vervoerdiensten. De Klachtenregeling behoeft instemming van opdrachtgever (de gemeente) en de overige aan de GR deelnemende gemeenten voordat deze wordt vastgesteld'.

De jurist van de gemeente Lochem heeft de concept Klachtenregeling beoordeeld en de gegeven opmerkingen zijn verwerkt.

De voorgestelde Klachtenregeling PlusOV geldt voor zowel het vraagafhankelijk als het route gebonden vervoer. PlusOV is en blijft verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten zoals opgenomen in de DVO RGV en VAV..
De klachtenregeling PlusOV en de toelichting hierop met een begeleidende brief voor gemeenten zijn als bijlagen toegevoegd.

Besluit:

Lochem, 10 september 2026

Het bestuur besluit:

1. De Klachtenregeling PlusOV in concept vast te stellen;
2. De Klachtenregeling PlusOV voor te leggen aan de 9 deelnemende gemeenten van de GR PlusOV en hen om instemming te vragen voor de Klachtenregeling PlusOV;
3. Na instemming van de deelnemende gemeenten van de GR PlusOV wordt de Klachtenregeling PlusOV in het eerstvolgende bestuurlijke overleg definitief vastgesteld.

dhr. G. van den Berg
Voorzitter

dhr. H.H. Meijer
Secretaris

Aan het college en de raad van de gemeente
Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem,
Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen

Uw kenmerk
Ons kenmerk
Behandeld door
MN
Datum 15-9-2026
Kopie aan RAOB

Betreft Aanbiedingsbrief Klachtenregeling PlusOV 2026

Geacht college, geachte raadsleden,

Het bestuur van PlusOV heeft de 'Klachtenregeling PlusOV 2026' ongewijzigd vastgesteld. Zie hiervoor het bijgevoegde ondertekende besluit. Hierbij leggen wij deze regeling aan u voor met het verzoek om instemming.

Aanleiding en wettelijk kader

De ‘Klachtenregeling PlusOV’ is ingesteld op grond van artikel 8 lid 1 en 10 lid 4 van de Wet Gemeenschappelijke regelingen en artikel 26 van de Gemeenschappelijke Regeling PlusOV. Op grond van deze artikelen moet PlusOV het mogelijk maken dat klagers bij de Nationale ombudsman terecht kunnen. Conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht moet een klager eerst een klacht indienen bij het betrokken (bestuurs)orgaan. Om te voldoen aan deze voorwaarde, heeft PlusOV een klachtenregeling opgesteld zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Op welke klachten heeft deze regeling betrekking

De Klachtenregeling PlusOV heeft uitsluitend betrekking op gedragingen van medewerkers van PlusOV. De Klachtenregeling PlusOV is gebaseerd op de wettelijke klachtenregeling op grond van de Algemene wet bestuursrecht. Met deze formele regeling voldoet PlusOV aan de wettelijke voorwaarde.
Alle overige klachten (en meldingen) hoeven niet te worden behandeld volgens de Klachtenregeling PlusOV. Gelet op de doelgroepen en dienstverlening van PlusOV is het wenselijk dat de sfeer informeel en dynamisch is. Daarnaast is het wenselijk dat de lijnen kort blijven. Het past niet bij het karakter van PlusOV om deze formele klachtenregeling breder toe te passen dan wettelijk verplicht is. PlusOV behoudt hierdoor de mogelijkheid om maatwerk te leveren en klachten op een zo klantvriendelijke wijze af te handelen.

Klachten over het gedrag van medewerkers van gecontracteerde vervoerders vallen niet onder deze regeling. In dat geval stuurt PlusOV de klacht door naar de betreffende vervoerder. Zij zijn zelf verantwoordelijk voor een correcte afhandeling volgens de gemaakte afspraken met PlusOV. De klager ontvangt hiervan bericht.

PlusOV kan geen directe invloed uitoefenen op medewerkers van gecontracteerde vervoerders, aangezien PlusOV geen arbeidsovereenkomst met hen heeft. Door contractuele afspraken te maken met deze vervoerders over de afhandeling van klachten, wordt een zorgvuldige afhandeling gerealiseerd. Omdat PlusOV de klachten zelf doorstuurt, houdt PlusOV zicht op het aantal klachten en een behoorlijke afhandeling daarvan.

Procedure en reactietermijn

Wij vragen het college van burgemeester en wethouders om in te stemmen met de Klachtenregeling PlusOV 2026. Voor deze instemming dient de laatste bladzijde van de bijgevoegde conceptversie te worden ondertekend en geparafeerd.

Wij ontvangen uw reactie en het getekende document graag uiterlijk 1 februari 2027 retour.

Met vriendelijke groet,



H.H. Meijer
Directeur PlusOV

Bijlagen:

- Ondertekend besluit Oplegnotitie Klachtenregeling 2026
- Toelichting Klachtenregeling september 2026
- Klachtenregeling PlusOV conceptversie (ter ondertekening en parafering op laatste pagina)