



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2014) – Nr. 4
ingediend op 23 oktober 2014 (2014-2015)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2013

Verslag

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
uitgebracht door de heer Lorin Parys

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Lies Jans.

Vaste leden:

de heer Björn Anseeuw, de dames Annick De Ridder, Lies Jans, de heren Bert Maertens, Jan Peumans, Paul Van Miert;
mevrouw Karin Brouwers, de heren Lode Ceyssens, Dirk de Kort, mevrouw Martine Fournier;
de heer Mathias De Clercq, mevrouw Mercedes Van Volcem;
de heren Renaat Landuyt, Joris Vandenbroucke;
de heer Björn Rzoska.

Plaatsvervangers:

de heren Koen Daniëls, Jos Lantmeeters, Lorin Parys, Ludo Van Campenhout, Jan Van Esbroeck, Herman Wynants;
mevrouw Caroline Bastiaens, de heren An Christiaens, Jenne De Potter, mevrouw Cindy Franssen;
de heren Marino Keulen, Bart Somers;
de dames Yasmine Kherbache, Ingrid Lieten;
mevrouw Ingrid Pira.

Stukken in het dossier:

- 41** (2014) - Nr. 1: Jaarverslag Ombudsdienst
- Nr. 2 en 3: Verslagen

INHOUD

1. Uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman	4
2. Antwoord door de heer Ben Weyts, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn	5
3. Bespreking	5
Gebruikte afkortingen	8

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken hield op 9 oktober 2014 een gedachtewisseling over het Jaarverslag 2013 van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl.St.* VI.Parl. 2014, nr. 41/1, p. 7-10). Na de toelichting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman, en het antwoord van de heer Ben Weyts, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn, volgde een bespreking.

1. Uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman

De heer *Bart Weekers* stelt vast dat heel veel Vlamingen zich roeren op het vlak van mobiliteit, wat op zich goed is. Drie kwart van alle geregistreerde meldingen en klachten bij de Vlaamse overheid zijn MOW-klachten. Het gaat om meer dan 32.000 meldingen bij De Lijn en een dikke 13.000 bij het Agentschap Wegen en Verkeer. Het betreft bovendien een bevoegdheid die voor een heel groot stuk bij de lokale besturen ligt. Een eerste soort opmerkingen, over de hinder die mobiliteit veroorzaakt voor het wonen, wordt dan ook vooral lokaal geventileerd. De tweede soort gaat over de verplaatsingen zelf en komt men meer tegen bij het Meldpunt Wegen (van AWV)¹ en bij De Lijn.

Gezien het zeer grote aantal meldingen is het moeilijk om die zeer waardevolle bron van informatie kwaliteitsvol op te volgen. Toch wordt er hard aan gewerkt door de ombudsdienst in samenwerking met AWV en De Lijn. Digitalisering levert alvast een belangrijke bijdrage, maar het zwakke punt blijft het spreken met de burger. De Wegentelefoon wordt stiefmoederlijk behandeld; je kan nooit echt spreken met AWV. De Belbuscentrale biedt weinig kwaliteit. Wel goed – maar te duur – is De LijnInfo. Nochtans is De Lijn een voorloper in het gebruik van digitale media. Je kan beter een tweet sturen naar De Lijn – dan heb je binnen het half uur respons. Bellen naar De LijnInfo kost je 30 cent per minuut.

De ombudsman beseft dat het verschaffen van uitleg aan de burger vaak moeilijk is, aangezien men de gesignaleerde hindernissen niet meteen kan oplossen. Maar hij onderstreept daarbij het belang van de mondelinge aanpak. Als die ontbreekt bij de klantendiensten, moet de ombudsdienst achteraf zelf een luisterend oor bieden, wat niet zijn ambitie is. Hij voegt er nog aan toe dat de ombudsman zich niet bemoeit met het politieke debat, zoals de prijs van het openbaar vervoer voor senioren.

In het jaarverslag wordt vastgesteld dat er toenemend ongenoegen is over de trillingen en de geluidshinder die het verkeer veroorzaakt, een probleem op de grens van de beleidsdomeinen Mobiliteit en Leefmilieu. De ombudsman moet vaststellen dat men bij klachten over geluid een beroep kan doen op de Vlaamse overheid, die dan ter plaatse metingen gaat uitvoeren. Bij klachten over trillingen krijgen de burgers echter te horen dat ze zelf maar een expert onder de arm moeten nemen om de hinder te bewijzen. De regelgeving op dat vlak vertoont ook meer lacunes. Dat verschil is onnodig. De ombudsman pleit voor meer aandacht tijdens de nieuwe bestuursperiode voor geluids- en trillingshinder.

Hij eindigt met de positieve boodschap dat op verschillende niveaus in het beleidsdomein veel vooruitgang is geboekt in de afgelopen bestuursperiode, meer bepaald wat de bereidheid betreft om ongenoegen te capteren en het kwaliteitsniveau te verbeteren. Dat blijkt onder meer uit de geïntegreerde klantendienst die De Lijn opzette en uit het feit dat het klachtenverslag van AWV inmiddels een van de beste is.

¹ <http://www.meldpuntwegen.be>.

2. Antwoord door de heer Ben Weyts, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn

Minister *Ben Weyts* antwoordt dat de verschillende entiteiten binnen het beleidsdomein al twee keer vergaderden met elkaar en met de Vlaamse Ombudsdienst om te komen tot een meer uniforme aanpak van de klachtenbehandeling. Eén centraal klachtenmanagement acht men niet wenselijk maar er wordt wel gewerkt aan een eenvormige procedure. Ook de wens om van het jaarlijkse klachtenrapport meer te maken dan een cijferoverzicht wordt ter harte genomen. Op basis van het Jaarverslag 2013 worden alvast enkele quick wins in het vooruitzicht gesteld op het vlak van communicatie tussen de verschillende klachtenmanagers. De minister noemt de creatie van een digitaal platform en de voorbereiding van een uniform sjabloon voor de rapportering, waarbij de rapportstructuren van De Lijn en AWW als goede praktijkvoorbeelden worden gehanteerd.

Het klopt dat er een veelheid aan websites bestaat binnen MOW, maar er is wel een gemeenschappelijk portaal www.mow.vlaanderen.be. Dit jaar loopt tevens een strategisch ict-project Websiteplatform om het departement te adviseren over de deelname aan het Vlaamse CANoe-project. Ook de voorgenomen fusie tussen departement en AWW is een opportuniteit.

Aan klachten over de staat van de weg wordt gewerkt. Bij AWW zijn die nog altijd talrijker dan die over geluidshinder, maar dat neemt niet weg dat ook daarvoor inspanningen worden gedaan. De minister wil werk maken van het comfort van de wegbewoner. Het agentschap heeft samen met LNE geografische geluidskarten opgesteld, op basis waarvan een prioriteitenlijst is opgesteld. Zones en criteria zijn terug te vinden op www.wegenenverkeer.be/natuur-en-infrastructuur/geluid-en-trillingen.html.

AWV werkt ook samen met het Opzoekingscentrum voor de Wegenbouw aan lokale tests met geluidsarme deklagen. De technologische ontwikkeling verloopt nog steeds exponentieel en dat is van belang omdat vanaf een bepaalde snelheid het gesuis door de rolbewegingen luider is dan het gebrul der motoren.

Bij De Lijn ging op 1 juni 2014 de eengemaakte klantendienst van start, mede als antwoord op de toename van kanalen waarlangs klachten de maatschappij bereiken. Om oplopende kosten te vermijden, koos De LijnInfo voor een 070-nummer; anders zouden de kosten te erg oplopen. Het is nog maar de vraag of één enkel telefoontje wel een drempel vormt. Nog dit jaar wordt in het kader van het kwaliteitsmanagement een zorganalyse uitgevoerd. De telefonische afhandeling van vragen en klachten door De LijnInfo en de Belbuscentrale wordt ook gekozen als kwaliteitsthema.

De minister drukt tot besluit zijn tevredenheid uit over de waardering voor de inspanningen bij de behandeling van klachten en geldboetes. De resultaten zijn mede te danken aan het overleg met de Vlaamse Ombudsdienst, bevestigt hij.

3. Bespreking

De heer *Joris Vandenbroucke* is zeer verheugd met de aandacht voor geluidshinder, maar relativeert de daling van het aantal klachten die de minister signaleert. Dat komt volgens het lid omdat elke put in het wegdek op zich een klacht uitlokt, terwijl de permanente hinder in een bepaalde woonomgeving maar een enkele keer wordt gemeld.

De Lijn is inderdaad sterk in digitale informatie maar de analoge aan de bushaltes laat te wensen over. De occasionele reiziger vindt moeilijk zijn weg met alleen

maar een lijst van doorkomsten naar een bepaalde eindbestemming, eventueel aangevuld door een plattegrond die er als een kluwen uitziet. Hij stelt voor het Brusselse voorbeeld te bekijken, waar men aan elke halte in één oogopslag alle andere haltes kan zien die de passerende bussen aandoen.

Mevrouw *Karin Brouwers* vraagt of de ombudsman haar vrees kan wegnemen dat de door het Klachtendecreet op gang gebrachte centralisatie van de klachtenbehandeling leidt tot minder begrip vanwege de grotere afstand, terwijl juist een snellere en betere respons de bedoeling was.

De heer *Dirk de Kort* vraagt of de Vlaamse Ombudsdienst merkt dat de klachtenbehandeling verbeterd is in de voorbije jaren. Als dat niet zo is, ligt dat dan aan budgettaire beperkingen of aan een gebrekkig management? Zelf heeft hij het gevoel dat de verkeerslichtenregeling slecht wordt opgevolgd door een gebrek aan capaciteit in de administratie, ondanks het enorme belang voor de doorstroming.

De heer *Lode Ceyssens* vraagt in verband met de kwantificeerbaarheid van klachten of terugkerende klachten telkens opnieuw worden meegeteld. Daarnaast vermoedt hij dat wellicht heel wat klachten gaan over een beslissing die al genomen is. In welke mate worden zij er uitgefilterd om de algemene conclusies over te houden waaraan het beleid dan wel een gevolg kan geven?

Mevrouw *Ingrid Pira* sluit zich aan bij de opmerking van de heer Vandenbroucke over eenmalige en veelvuldige klachten. Kan de ombudsman zijn opmerking over gaten in de wetgeving wat geluids- en trillingshinder betreft, toelichten? Haar ervaring leert dat veel klachten over gewestwegen aankomen bij een lokaal bestuur dat daar niets kan aan doen. Welk aandeel komt bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht?

Mevrouw *Lies Jans* onthoudt het pleidooi voor het analoge verhaal. Heeft De Lijn al stappen gezet om de regionale verschillen in de kwaliteit van de Belbuscentrale aan te pakken? Kan de ombudsman bevestigen dat in geval van trillingen de klager zelf de bewijzen moet aandragen? Wat plant de minister op dat terrein, in samenwerking met Leefmilieu?

Minister *Ben Weyts* ziet ook in de strijd tegen trillingen de technologische evolutie als bondgenoot, door er bijvoorbeeld al bij de aanleg van tramsporen rekening mee te houden. Hoe die van bestaande lijnen kunnen opgevangen worden, zal hij bekijken. Hij verzekert dat de vaststelling dat er minder klachten zijn over geluidshinder niet tot gevolg heeft dat hij die problematiek minimaliseert. Hij herhaalt zijn voornemen om ook te werken aan het comfort van de wegbewoner.

Bevatelijke en toch volledige plattegronden van de bus- en tramlijnen maken is een branche apart, erkent hij. Hij is niet te beroerd om de aanpak van de Brusselse haltes te bekijken.

De heer *Bart Weekers* geeft als voorbeeld dat hij ten gunste van een stomme dame, die de belbus nodig heeft, is tussengekomen op het kantoor van de Belbuscentrale. Dat probleem is nu opgelost, maar bij een geïntegreerde centrale als 1700 hoeft hij dergelijke interventies niet te doen, omdat men daar over vervangende technologie beschikt. Een dergelijke geïntegreerde dienst gaat ook eerder nadenken over de opbouw van een relatie met andere klanten dan abonnees, bijvoorbeeld sms-klanten, die evengoed frequente klanten kunnen zijn, bijvoorbeeld als het gaat over het kwijtschelden van een boete voor uitzonderlijk zwartrijden.

De Vlaamse Ombudsdienst probeert net om die individuele klachten niet tot bij zich te lokken. Waar het op aankomt, is dat de entiteiten zelf de klachten weten te interpreteren en het verschil maken tussen de zuiver individuele en degene die symbool staan voor een beleidsprobleem. In zijn jaarverslag is De Lijn al heel sterk in de kwantitatieve verslaggeving, maar nog onvoldoende in de interpretatie met het oog op kwaliteitsverbetering. Hij verwacht dat dit de volgende keer anders zal zijn en kijkt ernaar uit.

Wat de leemten in de wetgeving betreft, zijn er geluidsnormen op alle mogelijke vlakken, maar niet voor wegverkeer en evenmin voor trillingen. Er is eenvoudig geen toetsingskader bij klachten. Hij suggereert dat de overheid zich laat inspireren door normen die elders gelden, zodat men individuele gevallen kan beoordelen.

Op vraag van de heer Vandenbroucke vult hij nog aan dat er misschien wel normen bestaan voor individuele voertuigen maar geen kader voor het algemene geluid van een weg op een bepaalde plaats.

Minister *Ben Weyts* voegt nog toe dat het Agentschap Wegen en Verkeer wel regelmatig metingen verricht voor de eerder genoemde geluidskaarten. Zeker alle autosnelwegen worden in kaart gebracht, ook op piekmomenten. Daarbij wordt 85dB als norm gehanteerd voor het kosteloos aanbrengen van geluidsschermen. In een tweede ondersteuningsscenario zorgt AWV voor de helft als het lokale bestuur de andere betaalt. Onder een bepaalde drempel steunt de Vlaamse overheid niet.

Lies JANS,
voorzitter

Lorin PARYS,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

AWV	Agentschap Wegen en Verkeer
dB	decibel
ict	informatica- en communicatietechnologie
LNE	Leefmilieu, Natuur en Energie
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken
sms	short message service