

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2007-2008

22 mei 2008

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2007

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

**namens de Commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie
uitgebracht door de heer Jos De Meyer**

(Hoofdstuk 9: Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Marc van den Abeelen.

Vaste leden:

mevrouw Agnes Bruyninckx, de heren Johan Deckmyn, Pieter Huybrechts, Jan Penris, mevrouw Marleen Van den Eynde; de heer Jos De Meyer, mevrouw Cindy Franssen, de heren Frans Peeters, Johan Sauwens; de dames Annick De Ridder, Fientje Moerman, de heer Marc van den Abeelen; de heren Gilbert Bossuyt, Bart Martens, Joris Vandenbroucke.

Plaatsvervangers:

mevrouw Katleen Martens, de heren Wim Van Dijk, Christian Verougstraete, John Vrancken, Frans Wymeersch; de heren Ludwig Caluwé, Carl Decaluwe, Tom Dehaene, Dirk de Kort; de heren Patrick Lachaert, Hugo Philtjens, Jul Van Aperen; mevrouw Els Robeyns, de heren Jan Roegiers, Robert Voorhamme.

Toegevoegde leden:

mevrouw Mieke Vogels;
mevrouw Helga Stevens.

Zie:

41 (2007-2008)

– Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst

INHOUD

	Blz.
I. Inleidende uiteenzetting door de heer Johan Nootens, Vlaams ombudsman a.i. en de heer Nan Van Zutphen, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst	4
1. Ter inleiding	4
2. De Lijn	4
3. De gewestwegen	5
II. Replik van mevrouw Kathleen Van Brempt, Vlaams minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen	6
III. Bespreking	7

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie besprak het jaarverslag 2007 van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl. St. VI. Parl. 2007-08, nr. 41/1*) op 6 mei 2008. Er vond een gedachtewisseling plaats over de voorstellen en aanbevelingen inzake Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit.

Aan de bespreking werd enerzijds deelgenomen door de heer Johan Nootens, Vlaams ombudsman a.i. en de heer Nan Van Zutphen, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, anderzijds door mevrouw Kathleen Van Brempt, Vlaams minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen.

I. INLEIDENDE UITEENZETTING DOOR DE HEER JOHAN NOOTENS, VLAAMS OMBUDSMAN A.I. EN DE HEER NAN VAN ZUTPHEN, ONDERZOEKER BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

1. Ter inleiding

De heer *Johan Nootens* vermeldt dat 2007 een druk jaar was voor de Vlaamse Ombudsdienst omdat het aantal klachten kwantitatief toegenomen is. Zoals in 2006 was ook in 2007 het thema verkeer, infrastructuur en mobiliteit de koploper. Cijfers zijn natuurlijk relatief. Zo heeft De Lijn een perfecte eerstelijns-rapportering van klachten wat een goede zaak is. Dat zegt niets over de werking van De Lijn in het algemeen maar illustreert dat de eerste lijn efficiënt werkt. Het aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst moet dus ook in de context geïnterpreteerd worden. Zo is het aantal klachten over De Lijn bij de Ombudsdienst nietszeggend als men dit vergelijkt met het aantal reizigers dat De Lijn jaarlijks vervoert. Niet zozeer het aantal klachten maar de kern van de klachten bepaalt dus het beeld.

De ombudsman is van oordeel dat De Lijn de Vlaamse overheidsdienst is die het slechtst omgaat met tweedelijnsklachten, omdat er geen enkele andere dienst is binnen de Vlaamse overheid waarmee de Vlaamse Ombudsdienst zo moeizaam communiceert. Dat is een bizarre ervaring omdat men tot vijf keer een ‘rappel’ moet sturen en daar geen antwoord op krijgt. Zijn gevoel is dat de Ombudsdienst sneller en efficiënter kan onderhandelen met een deurwaarder dan met sommige mensen van De Lijn. Hij bena-

drukt dat zijn kritiek niet ad hominem mag geïnterpreteerd worden. Er zitten een paar pijnpunten in de relatie met De Lijn. Hij hoopt dat de minister begrip heeft voor het frustratiegevoel dat de Ombudsdienst heeft over de communicatie met De Lijn.

2. De Lijn

De heer *Nan Van Zutphen*, onderzoeker onderstreept dat de klachtenregistratie van De Lijn zeer goed is. Wat echter helemaal niet goed is – het slechtste van alle Vlaamse overheidsdiensten – is de klachtenbehandeling. De Ombudsdienst heeft weliswaar geen overzicht van de manier waarop De Lijn alle ingediende klachten behandelt maar als de wijze waarop De Lijn de klachten die door de Ombudsdienst doorgespeeld worden aan De Lijn behandelt, maatgevend is voor alle andere klachtenbehandelingen, spreekt dit boekdelen.

Hij verwijst naar de aanbeveling van vorig jaar om bij minder ernstige overtredingen minder zware boetes op te leggen. De Lijn heeft deze aanbeveling inderdaad voor één aspect, met name het vergeten van een abonnement, uitgevoerd. Het vergeten van een abonnement wordt niet meteen bij de tweede keer bestraft met een even zware boete als iemand die bewust zwartrijdt. De Lijn heeft deze maatregel sedert juni 2007 ingevoerd, overigens zonder de Ombudsdienst hiervan op de hoogte te stellen. De Ombudsdienst heeft dit louter toevallig pas na enkele maanden ontdekt.

Er blijft zich evenwel een probleem stellen bij de strafbepaling en het gehanteerde boetesysteem. In vele gevallen is het uit de context overduidelijk dat er geen intentie is om zwart te rijden en beschikt de reiziger objectief gezien niet over een gevalideerd vervoerbewijs. Daar kunnen echter verontschuldigen voor zijn. Slechts heel zelden – na lang aandringen van de Ombudsdienst – wil men bij De Lijn dat toegeven. Maar algemeen stelt De Lijn zich beroepende op het reglement dat de argumenten niet geldig zijn en dat daarom de argumentatie van de reiziger wordt afgewezen. Maar tegelijkertijd stelt de Ombudsdienst vast dat De Lijn onreglementaire boetes oplegt. Zo wordt iemand die zich weliswaar onhoffelijk gedraagt en zijn voeten op de bank tegenover zich legt (weliswaar met een krant eronder) hoe dan ook beboet, ook al is er geen sprake van vervuiling terwijl in het reglement er enkel sprake is van bevuilden. De Lijn wil geen eindeloze polemieken en beschouwt zulks

steeds als bevuiling. Er is door de Ombudsdienst uitleg gevraagd aan zowel de directie van De Lijn als aan de bevoegde minister over het beboeten van reizigers op onreglementaire gronden. Maar noch De Lijn, noch minister Van Brempt hebben op deze brief geantwoord ondanks rappel.

De klantvriendelijke boetedienst van De Lijn is ook een groot zeer: men gaat zeer formalistisch tewerk. Argumenten worden afgewezen met het argument dat men de argumenten niet goed vindt. De Lijn communiceert met minderjarigen (van 14 jaar) en pas als de deurwaarder betrokken is, worden de ouders aangeschreven. Deze boetedienst is bovendien niet telefonisch bereikbaar, en men antwoordt niet op mails maar stuurt wel na een paar maanden een deurwaarder.

Daarnaast is er een benedenmaatse communicatie van deze boetedienst met de Vlaamse Ombudsdienst: men antwoordt gewoonweg niet op brieven. Het gaat dan niet uitsluitend over klachten maar de directie van De Lijn antwoordt ook niet op brieven van de Ombudsdienst om een protocol af te sluiten. Een dergelijk protocol bestaat bijvoorbeeld wel met de Belastingdienst voor Vlaanderen, met de Vlaamse Milieumaatschappij en met diverse andere overheidsdiensten. De finaliteit van een dergelijk protocol is te komen tot een serene klachtenbehandeling en te vermijden – zoals dat thans het geval is – dat tijdens de klachtenbehandeling deurwaarders gestuurd worden. De heer Nan Van Zutphen benadrukt dat de Ombudsdienst sinds november 2005 pogingen doet om tot een dergelijk protocol te komen: in mei 2008 is dat nog steeds niet gelukt. Na een aanvankelijke weigering om tot een protocol te komen, is De Lijn nu wel in theorie bereid maar in de praktijk lukt het niet. Ondertussen hebben al heel wat klanten van de Ombudsdienst een deurwaarder over de vloer gehad terwijl de Ombudsdienst in de mening verkeerde dat er een opschorting liep. Er wordt immers steeds in de communicatie met De Lijn gesteld dat, als er een probleem is met de opschorting, men dit moet melden. Als De Lijn geen antwoord daarop geeft, gaat de Ombudsdienst er van uit dat er geen probleem is en dat De Lijn zeker niet de deurwaarder stuurt. Dat komt dus eigenlijk neer op het schofferen van de klanten van de Ombudsdienst. Gelukkig is de deurwaarder dan wel bereid om, op het verzoek van de Ombudsdienst, op te schorten.

Ander pijnpunt is het niet stoppen aan haltes. Daar is De Lijn zichzelf bewust van en daarover heeft men een goed project lopen. Daarnaast zijn er de overvolle scholierenbussen en het niet toepassen van de ‘geen gepast geldprocedure’ en reizigers daarvoor niet op de bus laten alhoewel er wel een procedure bestaat die de chauffeur verplicht moet toepassen. Dan is er nog het roekeloos rijgedrag van de chauffeurs en geluidshinder door stationair draaien en hard optrekken. De heer Van Zutphen benadrukt dat De Lijn zich van deze problemen bewust is en ten volle bereid is om er iets aan te doen. Maar ook over deze klachten verloopt de communicatie met De Lijn moeizaam, zij het iets minder moeizaam dan over de boetedossiers.

De communicatie met de potentiële klanten van de belbus in Oost-Vlaanderen in 2007 verliep niet goed. Het succes van de belbus leidde tot een overbelasting van de dienst die niet werd opgelost door de capaciteit van de belbuscentrale op te trekken, maar de reizigers te melden dat ze eerder moeten bellen. Uiteindelijk heeft men begin 2008 ervoor geopteerd om de capaciteit van de belbus uit te breiden.

3. De gewestwegen

De heer Van Zutphen meldt dat er in 2006 werd voorgesteld als aanbeveling om een betere coördinatie uit te voeren. Er zijn enkele goede aanzetten gesignaleerd vorig jaar met onder meer het coördinatiepunt wegenwerken, met een zeer goede website en een niveauoverschrijdende aanpak van de gemeenten, de provincies en het gewest, maar in de praktijk moeten de resultaten nog blijken.

Geluidshinder door het verkeer blijft één van de belangrijkste milieuproblemen in het Vlaams Gewest. Die hinder is vooral irritant als slecht onderhoud of een onaangepast wegdek de oorzaak zijn. Die hinder is moeilijk aan te pakken als het over zeer structurele hinder gaat langs autosnelwegen, zoals op het viaduct van Merksem of de Welriekende Dreef op de ring rond Brussel.

In verband met de aanbeveling over de staat van de fietspaden is er enige verbetering. Er is een meldpunt gekomen, maar het meten van de staat van deze paden (het structurele onderhoud) staat nog maar in de kinderschoenen. De belofte van de minister om voor het begin van het schooljaar het onderhoud in

orde te brengen, zal dan wellicht in september 2008 niet voltooid zijn.

Daarnaast zijn er kleine – voor de burger irritante – problemen zoals een losliggend riooldeksel. De snelheid van reparatie en optreden is dan essentieel. In dit verband verwijst de heer Van Zutphen ook naar een kapot stoplicht in de gemeente Kortenberg op het kruispunt van de Leuvensesteenweg. Het heeft acht dagen geduurd vooraleer dit gerepareerd werd.

Er zijn weliswaar maar enkele maar wel steeds weerkerende klachten over het uitvoeringsbesluit van de taxi's en in het bijzonder over de forfaitaire tarieven en taximeters en hetzelfde gemeentelijk tarief voor de verhuurdiensten. Hij vraagt de minister om deze problemen, die bekend zijn en waarover een consensus bestaat, aan te pakken.

II. REPLIEK VAN MEVROUW KATHLEEN VAN BREMPT, VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, SOCIALE ECONOMIE EN GELIJKE KANSEN

In verband met de boetes bij de Lijn verwijst minister *Kathleen Van Brempt* naar de discussie die vorig jaar naar aanleiding van de bespreking van het jaarverslag 2006 van de Ombudsdienst in deze commissie gevoerd werd. Toen heeft de minister gesteld dat ze het gedeeltelijk met de Ombudsdienst eens was en daarom een aanpassing voorgesteld heeft. Zij betreurt dat dit door De Lijn niet aan de Ombudsdienst werd doorgegeven. Ze zal De Lijn daarover aanspreken.

Het gaat hier in concreto over het feit dat men zijn abonnement niet bij heeft. Ze benadrukt wel dat het gaat over reizigers die in één jaar – na controle – drie maal hun abonnement niet bij hebben! Er is wel meer controle – ook op overlast – wat wellicht resulteert in meer klachten. De minister stelt dat zij zeer vaak opmerkingen krijgt dat er veel te veel zwart gereden wordt. Ze krijgt daarover veel reacties en de minister benadrukt dat iemand die voor de derde keer in een jaar tijd zijn abonnement niet bij heeft bij een controle, iemand is die wel bijzonder nonchalant is en dat is heel vervelend voor de diensten. Ofwel heeft die persoon helemaal geen abonnement. Op dat ogenblik moet men kunnen optreden en na drie maal is die boete dan ook gerechtvaardigd.

De minister is van oordeel dat het boetesysteem (de klachtenbehandeling is een andere zaak) vandaag goed functioneert en een opdracht is voor de Lijn die ze bijkomend gekregen heeft, onder meer naar aanleiding van de incidenten en het Veiligheidsplan van De Lijn. De minister benadrukt dat ze hier onverkort achterstaat: ze wil duidelijk het signaal geven aan de reizigers op de tram en de bus dat ze zich moeten gedragen. De minister is daarom niet overtuigd dat er daar nog aanpassingen dienen te gebeuren.

Wat de afhandeling van deze zaken betreft, stelt de minister dat De Lijn daar zeker niet feilloos in is. Het gaat over een zeer grote organisatie met heel veel klanten. De minister huldigt het principe dat De Lijn al haar klanten op een klantvriendelijke manier moet bedienen, ook al werden deze klanten beboet. De Lijn moet de procedures en de termijnen respecteren om tijdig te antwoorden op vragen van de Ombudsdienst. De minister zal hierop De Lijn aanspreken.

Wat de klachten betreft over de overschrijding van de antwoordtermijn van 45 dagen en de antwoorden met summiere argumentatie, stelt de minister vast dat de Ombudsdienst de klachten zelf relativeert omdat het over een stijging van 4% klachten gaat terwijl het aantal reizigers met een hoger percentage steeg. Ook bijkomende controles hebben ertoe geleid dat er wellicht meer klachten ingediend worden.

Om de antwoordtermijn van 45 dagen te kunnen respecteren, heeft De Lijn in elke provincie (entiteit) een klantendienst die zich enkel met klachtenbehandeling bezig houdt. Voor heel Vlaanderen betekent dit een effectief van 15,9 VTE (dat is een stijging met 5 VTE in vergelijking met 2006). Dat resulteert nog niet onmiddellijk in betere resultaten in 2007: in 83,13% werd de antwoordtermijn gerespecteerd. Voor de eerste vier maanden van dit jaar zitten we reeds aan 93,39% van de klachten die beantwoord zijn binnen de termijn van 45 dagen. Hier wordt dus wel vooruitgang geboekt.

In verband met het gedrag van de chauffeurs – een steeds weerkerende klacht – stelt de minister dat heel veel aandacht besteed wordt aan bijkomende opleiding (onder meer omgaan met de klanten). Zowel de chauffeurs van de exploitanten als die van De Lijn zelf krijgen dit onderdeel in het opleidingspakket. De minister stelt dat het proefproject 'vooraan instappen'

systematisch zal uitgebreid worden naar alle entiteiten en provincies. Dat zal een positief effect hebben op de relatie reiziger en chauffeur.

Het probleem van de belbus in Oost-Vlaanderen is de minister bekend. Het merendeel van de klachten in verband met de bereikbaarheid van de belbuscentrale viel toe te schrijven aan organisatorische problemen van diverse aard (personeelsbezetting, technische uitrusting van telefonie enzovoort). Daar is begin van dit jaar aan verholpen door de aanstelling van een belbuscoördinator, extra belbusoperatoren die aangeworven zijn en ruimere openingsuren. De minister heeft de indruk dat de klachtengolf daardoor wel geluwd is.

III. BESPREKING

De heer *Jos De Meyer* is verrast door de inleiding van de ombudsman in die zin dat het oordeel dat hij uitsprak, het strengste oordeel is dat hij al gehoord heeft van een ombudsdienst over de Vlaamse overheidsdiensten. Hij heeft begrepen dat De Lijn voor de klachtenbehandeling de slechtst functionerende dienst van de Vlaamse overheid is. Als dit effectief het geval is, gaat het niet over een aantal occasionele problemen maar werkelijk over een structureel probleem. Dan moet er volgens dit lid meer gebeuren dan mogelijks een aantal occasionele problemen die zich af en toe voordoen aan te pakken. Hij verwacht van de minister dat er op ernstige manier minstens in gesprek gegaan wordt of opgetreden wordt ten aanzien van die leidende ambtenaren die hiervoor verantwoordelijkheid dragen. Dit afdoen als een aantal occasionele problemen en stellen dat het volgend jaar beter zal zijn, volstaat niet.

De heer *Joris Vandenbroucke* stelt dat de klachtendienst op een klantvriendelijke manier moet functioneren maar hij wenst het aantal klachten te relativeren als men rekening houdt met het aantal reizigers dat De Lijn telt.

Hij wenst zijn tussenkomst vooral toe te spitsen op de problematiek van het zwartrijden. Redelijkheid en evenredigheid zijn belangrijke principes die ook door De Lijn moeten geëerbiedigd worden. Naar zijn aanvoelen lijkt de redelijkheid voldoende gerespecteerd wanneer De Lijn het opleggen van boetes voor zwartrijden heeft gewijzigd in die zin dat nu tweemaal geseponeerd wordt bij vergeetachtigheid. Ook

wat het principe van de evenredigheid betreft, ziet dit lid geen probleem. Hoe kan men precies vaststellen wanneer iemand intentioneel heeft willen zwartrijden en wanneer niet? Hij stelt dat zwartrijden absoluut beboet moet worden.

De heer *Jan Penris* heeft wat betreft De Lijn nota genomen van de toon die door de CD&V niet ten onrechte is gezet.

Hij wil de minister een vraag stellen over de taxi's en het personenvervoer. Er is een dossier van een verhuur van een wagen met chauffeur waar in sommige gemeenten wel een tarief wordt aangerekend van 250 euro terwijl in een andere gemeente daar een vrijstelling wordt gegeven. De reden daarvan is te wijten aan de onduidelijkheid in de decreetgeving zelf. De minister had beloofd dat ze ter zake zou remediëren wat echter tot op heden niet gebeurd is. Wat is de reden dat deze technische aanpassing nog niet heeft plaatsgegrepen en binnen welke termijn mag een dergelijke aanpassing verwacht worden?

De heer *Jan Peumans* vindt het een goede zaak dat de Ombudsdienst optreedt. Er zijn inderdaad veel klachten over het belbusfenomeen. De discussie zou hier naar aanleiding van de bespreking van het jaarverslag van de Ombudsdienst vooral moeten gaan over de autonomie van een overheidsbedrijf in relatie tot de voogdijminister. Hij is van oordeel dat de directie van De Lijn nu zou moeten aanwezig zijn en rechtstreeks ter verantwoording moet kunnen geroepen worden. Hoever gaat de autonomie van een overheidsbedrijf dat vrij omvangrijke overheidsmiddelen krijgt; in hoeverre heeft een voogdijminister voldoende greep op een aantal zaken die een autonoom overheidsbedrijf niet wenst op te volgen? Hij weet uit eigen ervaring dat hij sneller geholpen is met een schriftelijke vraag aan de minister te stellen dan die vraag rechtstreeks aan De Lijn te stellen want daar krijgt hij geen antwoord terwijl hij van de minister wel een keurig antwoord krijgt. Dat is echter geen gezonde evolutie: de normale reiziger wordt immers geconfronteerd met een bureaucratische aanpak zoals die bijvoorbeeld ook bij de NMBS in voege is (formulieren invullen enzovoort).

Hetzelfde lid vraagt zich tegen de context van de beheersovereenkomst van De Lijn af of er sancties voorzien zijn voor De Lijn over de klachten die bij de Ombudsdienst komen omdat ze bij De Lijn zelf geen oplossing krijgen.

De heer Peumans pleit naar aanleiding van de opmerking van de heer De Meyer over het oordeel van de Ombudsdienst over De Lijn als de slechtst functionerende overheidsdienst inzake klachtenbehandeling, voor een benchmarking. Hij zou graag informatie hebben over de tevredenheid bij de klanten bij andere verzelfstandigde agentschappen en overheidsdiensten. Hij verwijst exemplarisch naar het Agentschap Wegen en Verkeer: het is verdomd moeilijk om daar een kapot verkeerslicht te laten herstellen. Is er een benchmark om een oordeel te vellen of De Lijn het al dan niet slechter zou doen als andere verzelfstandigde agentschappen?

De heer *Johan Nootens* verklaart dat de opmerking over De Lijn als de slechtst functionerende overheidsdienst wel enkel betrekking heeft op de relatie tussen De Lijn en de Ombudsdienst. Hij wil geen uitspraak doen over de manier waarop De Lijn met haar klanten omgaat: als hij de eerstelijnsrapportage leest, zou het hem verbazen mocht deze slecht zijn. Hij benadrukt dat de Ombudsdienst niet vaak meemaakt dat men zo moeilijk en zo slecht communiceert met een overheidsdienst. Het lijkt net of De Lijn de Ombudsdienst als de vijand beschouwt. Maar het is juist de bedoeling van de Ombudsdienst om collegiaal te helpen. De Ombudsdienst verdedigt de strijd tegen zwartrijden en ook de strijd tegen onbehoorlijk gedrag op de bus en de tram. Alleen begrijpt de Ombudsdienst niet dat de relatie met De Lijn zo moeilijk ligt. Dat is geen recent verschijnsel maar was ook al zo toen Bernard Hubeau nog als ombudsman in functie was. De heer Nootens benadrukt nogmaals dat de Ombudsdienst nooit zwartrijden verdedigd heeft, integendeel zelfs. Hij blijft het vreemd vinden dat men zegt dat wie meer dan drie keer zijn abonnement vergeten is, dient bestraft te worden. Hij kan uit eigen ervaring spreken: zijn zestienjarige zoons hebben meerdere malen hun abonnement vergeten. Het is echter niet logisch om die categorie als zwartrijders te behandelen want ze hebben tenslotte wel betaald.

De heer *Van Zutphen* stelt dat de Ombudsdienst ervoor pleit om een lager boetetarief in te voeren voor die mensen die simpel hun abonnement vergeten zijn: men kan denken aan een formule van een onkostenvergoeding. Hij merkt op dat de provinciale entiteiten van De Lijn een stuk beter zijn in de communicatie dan de centrale hoofdzetel.

Minister *Kathleen Van Brempt* is verbaasd over de tonaliteit van dit debat. Zij betreurt dat en heeft het gevoel dat dit vooral subjectief is. Ze heeft echt het

gevoel dat dit vooral relationeel ligt terwijl zij het pleidooi van de heer Peumans voor een benchmark wel ondersteunt. Ze denkt dat men uit een dergelijke benchmark iets kan leren: dat niet handelt over de persoonlijke relaties in de klachtenbehandeling maar hoe verloopt de klachtenbehandeling eerstelijns versus de klachtenbehandeling naar de Ombudsdienst toe? En wat zijn de verschillen in de diverse verzelfstandigde agentschappen? Zo'n zinvolle oefening overstijgt het subjectieve karakter dat de minister hier voelt.

De minister engageert zich om een initiatief te nemen om beide instanties samen te brengen en een gesprek op te starten. Maar de relatie tussen de Ombudsdienst en De Lijn is niet de essentie van het debat dat hier moet gevoerd worden; de essentie is met name hoe zit het met de klachtenbehandeling van de klanten op de verschillende niveaus? De minister benadrukt dat er geen andere overheidsdienst bestaat in Vlaanderen die zo massaal en frequent contact heeft met de publieke opinie. Dus De Lijn is een geval apart; dat is geen excuus om inderdaad niet naar verbetering te streven.

De minister is van oordeel dat de Ombudsdienst zich in de toekomst niet meer te moeien heeft met het gehanteerde boetesysteem: de Ombudsdienst begeeft zich daarmee in het politieke besluitvormingsproces. Het zijn het parlement en de regering die de opdracht geven aan de EVA De Lijn op dat vlak. De minister benadrukt dat zij als minister de instructies geeft in verband met het boetesysteem (de hoogte van de boetes, de toepassingsregels enzovoort): die regels zijn verstrengd in het kader van het Veiligheidsplan van De Lijn. Welke boetes in welke gevallen opgelegd worden, is voor de minister het primaat van de politiek.

In verband met de opmerking van de heer Penris over het taxidossier, stelt de minister dat het haar intentie is om nog voor het zomerreces een wijziging van het decreet aan het parlement voor te leggen. De reden dat dit wat langer geduurd heeft, heeft te maken met het gegeven dat er even gedacht werd om nog een aantal andere en ruimere aanpassingen aan het decreet door te voeren. Maar uiteindelijk zal er nu slechts een technische aanpassing om mogelijke interpretatieproblemen van het Taxidecreet te vermijden, doorgevoerd worden.

De heer *Johan Nootens* repliceert dat hij het primaat van de politiek niet in twijfel trekt maar hij wijst de

minister op het Ombudsdecreet waarin van meet af aan stond – en dat werd ook door de indieners benadrukt – dat een ombudsdienst die alleen maar klachten behandelt zonder daaruit conclusies te trekken, slecht bezig is. De *minister* repliceert dat zij niet wenst in te gaan op die conclusies. De *ombudsman* stelt dat de minister dit kan doen maar dat de Ombudsdienst ook in de toekomst beleidsaanbevelingen zal blijven formuleren. De Ombudsdienst zal blijven ponen wat men concludeert uit de klachten en daaruit beleidsaanbevelingen formuleren. De minister kan rustig blijven stellen dat die aanbevelingen niet aan haar besteed zijn. De Ombudsdienst zal daar dan akte van nemen.

De verslaggever,

De voorzitter,

Jos
DE MEYER

Marc
VANDENABEELEN
