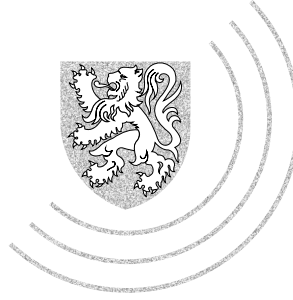


V L A A M S P A R L E M E N T



stuk **41** (2009-2010) – Nr. 7
ingediend op 15 maart 2010 (2009-2010)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2008

Gedachtewisseling

Verslag

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
uitgebracht door de heer Dirk de Kort

(Hoofdstuk 9 – Verkeer, infrastructuur en mobiliteit)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Jan Peumans.

Vaste leden:

mevrouw Karin Brouwers, de heer Dirk de Kort, mevrouw Griet Smaers, de heer Marc Van de Vijver;
de heren Pieter Huybrechts, Jan Penris, mevrouw Marleen Van den Eynde;
de heren Marino Keulen, Sas van Rouveroij;
de heren Bart Martens, Jan Roegiers;
mevrouw Sophie De Wit, de heer Jan Peumans;
de heer Peter Reekmans;
de heer Dirk Peeters.

Plaatsvervangers:

de heren Ludwig Caluwé, Carl Decaluwe, Ward Kennes, Johan Sauwens;
mevrouw Agnes Bruyninckx-Vandenhoudt, de heer Johan Deckmyn, mevrouw Katleen Martens;
de heer Jean-Jacques De Gucht, mevrouw Annick De Ridder;
mevrouw Michèle Hostekint, de heer Patrick Janssens;
de heer Bart De Wever, mevrouw Lies Jans;
de heer Marc Vanden Bussche;
de heer Filip Watteuw.

Stukken in het dossier:

- 41 (2009-2010) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 6: Verslagen over gedachtewisseling

INHOUD

1. Uiteenzetting door de heer Nan Van Zutphen, Vlaams ombudsman ad interim	4
1.1. Vooraf: een actueel meningsverschil met De Lijn.....	4
1.2. Aanbevelingen.....	5
1.2.1. Klachtenbehandeling bij De Lijn	5
1.2.2. Geluidshinder	5
1.2.3. Taxibesluit	5
1.3. Natraject eerdere aanbevelingen	5
1.3.1. De administratieve boetes van De Lijn.....	5
1.3.2. Kleine afwerkingsaspecten	6
1.4. Opmerkingen over fietspaden	6
2. Bespreking	6
3. Uiteenzetting door mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken.....	7
3.1. Antwoorden op de losse opmerkingen van de ombudsman	7
3.2. Antwoorden op de opmerkingen in het jaarverslag.....	8
3.2.1. Klachtenbeeld algemeen	8
3.2.2. Klachtenbeeld specifiek	8
3.2.3. Administratieve boetes.....	10
3.2.4. Informatieverstrekking.....	10
3.3. Natraject vroegere aanbevelingen	10
3.4. Wegen en verkeer	11
3.4.1. Communicatie.....	11
3.4.2. Geluidsoverlast	11
3.5. Waterwegen en zeewezen	12
3.5.1. Havens	12
3.5.2. Waterwegen en zeewegen	12
3.6. Luchtverkeer	13
3.7. Taxi's en personenvervoer	13
4. Bespreking	14

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken besprak op 19 november 2009 het Jaarverslag 2008 van de Vlaamse Ombudsdienst. De bespreking had meer bepaald betrekking op hoofdstuk 9 – Verkeer, infrastructuur en mobiliteit en de aanbevelingen 15 tot 17 in hoofdstuk 13 – Voorstellen en aanbevelingen.

Aan de bespreking werd deelgenomen door de heer Nan Van Zutphen, Vlaams Ombudsman ad interim, en mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken.

1. Uiteenzetting door de heer Nan Van Zutphen, Vlaams ombudsman ad interim

1.1. Vooraf: een actueel meningsverschil met De Lijn

De heer *Nan Van Zutphen* begint met de vaststelling dat het item verkeer, infrastructuur en mobiliteit in 2008 het grootste aantal klachten opleverde. Dat was vijf jaar geleden (2003) nog acht percent van de klachten, in 2008 was dat 25 percent. Dat grote aantal klachten betrof vooral De Lijn. De ombudsman voegt er onmiddellijk aan toe dat het niet abnormaal is dat De Lijn zoveel klachten genereert, want De Lijn is onder de Vlaamse overheidsinstellingen wellicht de instelling die het meest contacten heeft met het publiek. De Lijn zelf heeft een zeer goed systeem van interne klachtenbehandeling. Dat systeem verwerkte 27.381 eerstelijnsklachten in 2008. De Vlaamse Ombudsdienst behandelde er een vierhonderdtal.

Vorig jaar heeft de ombudsdienst evenwel moeten vaststellen dat de behandeling van de ombudsdossiers door De Lijn op enkele aspecten erg te wensen overliet. Het ging vooral om zeer lange antwoordtermijnen en op sommige klachten kwam helemaal geen antwoord. De heer Van Zutphen noemt dat probleem inmiddels opgelost.

Er is echter een nieuw probleem ontstaan. De Lijn ontzegt namelijk de Vlaamse Ombudsdienst het recht om klachten over schadegevallen te behandelen. Als De Lijn over schadegevallen ombudsklachten binnenkrijgt, is de reactie een standaardbrief waarin de betrokkene wordt doorverwezen naar de Commissie voor het Bank- en Financie- en Assurantiewezen (CBFA). De ombudsdienst is het daar volstrekt niet mee eens. Volgens het Ombudsdecreet is de Vlaamse Ombudsdienst immers volledig bevoegd voor de Vlaamse overheidsdiensten, ook voor juridische betwistingen over fouten en vergoedingen. Er is enkel een opschortingsverplichting voor de ombudsdienst als er over de klacht tegelijkertijd administratieve beroepen of gerechtelijke procedures lopen.

De ombudsdienst behandelt een klacht trouwens op een totaal andere manier dan de CBFA. De CBFA is overigens opgericht om toezicht te houden op grote verzekeringsondernemingen en niet om individuele schadegevallen op te lossen. De Vlaamse Ombudsdienst van zijn kant toetst alle klachten, ook die over schadegevallen, aan de ombudsnormen, zoals een redelijke antwoordtermijn, goede informatieverstrekking, goede dienstverlening. Die toetsing noemt de ombudsman iets anders dan wat De Lijn noemt: ‘in volle behandeling interveniëren’. De keren dat het toch zo is, beperkt de ombudsdienst zich tot het vragen aan De Lijn van de stand van zaken in het dossier. Volgens artikel 15 van het Ombudsdecreet kan de ombudsdienst immers op ieder moment informatie opvragen over een dossier en zelfs ter plaatse een onderzoek verrichten. De heer Van Zutphen vraagt aan de minister er bij De Lijn op aan te dringen dit ‘achterhoedegevecht’ te beslechten volgens de uitgangspunten van het Ombudsdecreet.

Als concreet voorbeeld van een klacht over schadevergoeding haalt de ombudsman het volgende aan. Iemand valt in een bus door een bruusk manoeuvre van de chauffeur. Het slachtoffer heeft niet onmiddellijk de tegenwoordigheid van geest om de chauffeur daarover aan te spreken, stapt af en constateert pas thuis dat er toch ernstige medische schade is. Het slachtoffer dient daarover een klacht in bij De Lijn, die de chauffeur contacteert.

Als de chauffeur in een dergelijk geval zegt van niets te weten, is voor De Lijn het geval afgehandeld. Dat zou betekenen dat iedere passagier die valt meteen de chauffeur moet aanspreken, getuigen moet zoeken, een proces-verbaal moet laten opstellen enzovoort. Anders heeft hij weinig kans dat zijn medische kosten door De Lijn zullen vergoed worden. Daarom vraag de Vlaamse Ombudsdienst aan De Lijn om in plaats van elke schade-lijder naar de CBFA door te sturen, ervoor te zorgen dat de passagiers goed weten wat zij in een geval van schade moeten doen.

Dat meningsverschil met De Lijn is actueel; het betreft dossiers van 2009. De ombudsman wijst erop dat de samenwerking met De Lijn in 2009 weliswaar op diverse punten is verbeterd ten opzichte van de situatie zoals beschreven in het jaarverslag 2008. Maar er doen zich toch nog een aantal problemen voor.

1.2. Aanbevelingen

Vervolgens brengt de ombudsman de aanbevelingen naar voren die zijn opgenomen in het jaarverslag 2008.

1.2.1. Klachtenbehandeling bij De Lijn

Een eerste aanbeveling betreffende verkeer, infrastructuur en mobiliteit is de volgende (aanbeveling 25 in het jaarverslag): “De Vlaamse overheid, en met name De Lijn, moet ervoor zorgen dat de website www.delijn.be permanent beschikbaar is en zo duidelijke en begrijpbaar mogelijke informatie bevat, onder meer over klachtindiening en klachtbehandeling”. Het eerste punt van de aanbeveling lijkt de ombudsman opgelost. De Lijn heeft zijn website beter bereikbaar gemaakt. De belofte van De Lijn evenwel om in 2009 een klachtenformulier op haar website aan te bieden, is niet uitgevoerd. Maar toevallig op de dag van de gedachtewisseling heeft de ombudsdienst een bericht gekregen van De Lijn waarin beloofd wordt begin 2010 een klantvriendelijk klachtenformulier ter beschikking te stellen.

1.2.2. Geluidshinder

De tweede aanbeveling (nummer 26 in het jaarverslag) vraagt aan de Vlaamse overheid om meer aandacht te besteden aan de bestrijding van ernstige geluidshinder door het wegverkeer en deze problematiek planmatiger aan te pakken. Geluidshinder is trouwens over de jaren heen de meest voorkomende klacht die de ombudsdienst met betrekking tot verkeer en infrastructuur ontvangt. Zeer tot vreugde van de ombudsdienst heeft mevrouw Joke Schauvliege onlangs een Vlaams actieplan tegen geluidshinder aangekondigd.

1.2.3. Taxibesluit

In een derde aanbeveling (nummer 27 in het jaarverslag) vraagt de Vlaamse Ombudsdienst aan de Vlaamse overheid het Taxibesluit zodanig te verfijnen dat het een voor alle actoren aanvaardbaar werkinstrument wordt. Ook hier heeft de heer Van Zutphen positief nieuws: de nieuwe minister heeft het overleg met de taxisector kordaat hervat.

1.3. Natraject eerdere aanbevelingen

1.3.1. De administratieve boetes van De Lijn

In 2008 had het jaarverslag ook opnieuw een aanbeveling kunnen bevatten over de administratieve boetes (de aanbevelingen 22 en 23 in het jaarverslag van 2007). Maar het te vaak herhalen van aanbevelingen, acht de ombudsdienst niet zo nuttig. De kwestie is wel aan bod gebracht in het memorandum dat de dienst naar aanleiding van de verkiezing van het Vlaams Parlement in 2009 heeft bezorgd aan alle betrokkenen. Daarin wordt gevraagd dat De Lijn voor boetes op kleinere overtredingen dan zwartrijden en vandalisme bereid zou zijn na te denken over een nieuw type boetes die lager zijn dan deze die nu worden

gehanteerd. De Lijn is op die uitnodiging tot gesprek nog niet ingegaan. Integendeel heeft de maatschappij intussen opnieuw een boete van 75 euro ingevoerd voor een overtreding die nog lager kan worden ingeschat, namelijk het achterin opstappen. Natuurlijk vindt de Vlaamse Ombudsdienst niet dat dergelijk inbreuken ongestraft moeten blijven. Maar het is overdreven zo iets gelijk te stellen met zwartrijden of vandalisme. De ombudsdienst hoopt nog altijd daarover een akkoord te kunnen bereiken met De Lijn.

1.3.2. *Kleine afwerkingsaspecten*

Over een aantal andere kwesties zijn geen aanbevelingen geformuleerd in het jaarverslag maar ze verdienen toch de aandacht volgens de ombudsman. Bij grote herinrichtingsprojecten aan wegen stelt men vaak vast dat er bij de afwerking op het allerlaatste moment problemen opduiken. De heer Van Zutphen geeft als voorbeeld de N2 tussen Leuven en Diest. Men heeft daar over een afstand van drie kilometer een nieuw fietspad aangelegd waarbij dwarsende auto's en fietsers een boordsteen van 15 centimeter moeten overschrijden. Dat is inmiddels opgelost doordat men de hele goot heeft opgevuld met asfalt. Dat was een prachtig project, maar toch wekte het vooral irritatie bij de omwonenden die niet meer op een fatsoenlijke manier hun woning konden bereiken.

1.4. *Opmerkingen over fietspaden*

Tot slot heeft de ombudsman nog opmerkingen over de fietspaden. Recentelijk zijn de fietsongevallen weer in het nieuws gekomen. De ombudsdienst is van mening dat de Vlaamse overheid haar eigen Vademecum Fietsvoorzieningen¹ geregeld niet toepast. Nochtans zouden afwijkingen alleen mogen bij dwingende technische redenen. Als het onmogelijk is of als de kosten onevenredig hoog zijn, bijvoorbeeld. En als men afwijkt, moet men die afwijking motiveren. Zo zegt het vademecum dat de staat van het fietspad minstens even goed moet zijn als de staat van het naastliggend wegdek. Toch wordt er nog altijd vrij veel een slechtere rijweg aan de fietsers aangeboden dan aan de automobilisten. Zo krijgen fietsers steevast een tegelpad waar automobilisten een mooie gladde asfaltweg hebben. Vroeger kon men nog zeggen dat het Vademecum Fietsvoorzieningen enkel een richtlijn was. Maar het Mobiliteitsdecreet heeft het STOP-principe² ingevoerd. In de rangorde van wenselijke mobiliteitsvormen hebben volgens dat principe de fietsers voorrang op het gemotoriseerd vervoer. Er is volgens de ombudsman dan ook geen enkele reden meer om de fietsers een slechter wegdek aan te bieden dan de automobilisten.

De ombudsdienst dringt overigens aan op een operationele definitie van wat een goed fietspad is en op duidelijke criteria voor herstel van fietspaden. Er moeten geregeld controles worden uitgevoerd naar de toestand van de fietspaden, naar analogie van wat er nu al systematisch gebeurd met de gewestwegen. Er valt met betrekking tot fietspaden nog heel wat te realiseren, meent de heer Van Zutphen, die zelf een zeer gedreven fietser is. Hij rijdt regelmatig naar zijn werk, van Leuven naar Brussel en terug, en daarbij kiest hij vaak voor wegen – kleine binnenweggetjes – waar geen fietspad ligt omdat de route daar comfortabeler en veiliger is. Hij stelt de minister voor om samen met hem en haar kabinetsmedewerker die afkomstig is van de Fietsersbond een fietstochtje te maken. Dan zal hij diverse locaties kunnen tonen waar de bedoelingen goed waren maar de uitwerking te wensen over liet.

2. **Bespreking**

De heer *Jan Roegiers* polst naar de problemen in de taxisector waar de ombudsdienst weet van krijgt. De heer *Nan Van Zutphen* noemt het de kern van het probleem dat de eisen van het Taxibesluit de Vlaamse taxisector, wat commerciële kortingen betreft, in een ongunstige concurrentiepositie plaatst ten opzichte van de Brusselse taxibedrijven. Een tweede complicatie is een kwestie van timing. De taxibedrijven krijgen een aantal eisen opgelegd met betrekking tot randapparatuur en dergelijke. Dat heeft enkele jaren geduurd omdat

¹ Zie: <http://www.mobielvlaanderen.be/vademecums/vademecumfiets01.php>.

² Prioriteit aan stappers, trappers, openbaar vervoer en privaat (auto)vervoer.

bepaalde apparatuur helemaal niet beschikbaar was. Daardoor konden bepaalde aspecten van het Taxibesluit niet uitgevoerd worden. Nu die apparaten stilaan op de markt beginnen te komen, vragen de bedrijven een timing die in overeenstemming is met hun commerciële mogelijkheden.

De heer *Johan Sauwens* vindt de opmerking van de ombudsman over de dossiers van schadevergoeding bij De Lijn niet in het jaarverslag. De heer *Nan Van Zutphen* beaamt dat: het is een nieuw probleem, dat pas in 2009 is opgedoken. Het gaat over enkele tientallen gevallen. Tot 2008 was men wel bereid die klachten te behandelen. Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) maakt er sowieso geen probleem van om schadedossiers te behandelen. Maar De Lijn verwijst sinds 2009 klachten van burgers over schadedossiers systematisch door naar een organisatie die daar volgens de ombudsdienst helemaal niet geschikt voor is, de CBFA. Daardoor ontzegt De Lijn de Vlaamse Ombudsdienst eigenlijk het recht het Ombudsdecreet uit te voeren.

De heer *Johan Sauwens* vraagt om de klachten van de burgers toch te relativeren. Hij denkt onder meer aan de vele kritiek op het onderhoud van zijbermen door mensen die niet weten dat er in het kader van het natuurbehoud en het Bermdecreet minder wordt gemaaid dan vroeger en dat er geen onkruidverdelgers en andere pesticiden meer worden gebruikt. In de stad Straatsburg heeft het bestuur daarover een offensieve communicatie-campagne gevoerd, die wees op de terugkeer van de natuur, de bijtjes en de plantengroei in de stad en op de gunstige gevolgen van dat beleid voor het grondwater, de leefomgeving enzovoort. Een degelijk communicatiebeleid kan ook heel wat onterechte klachten voorkomen. Volledig mee eens, antwoordt de heer *Nan Van Zutphen*, die eraan toevoegt dat de ombudsdienst een jaar helemaal niet beschouwt als goed indien er veel klachten zijn binnengekomen. Overigens is de ombudsdienst niet 'geobsedeerd door het gelijk van de burger'. Maar ongegronde klachten verdienen toch wel aandacht want vaak wijzen zij op onvoldoende communicatie over de motieven van de overheid als er maatregelen worden genomen.

3. Uiteenzetting door mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken

3.1. Antwoorden op de losse opmerkingen van de ombudsman

Minister *Hilde Crevits* verklaart een onderhoud te hebben gehad met de ombudsman over het probleem van de klachten in schadedossiers en de systematische verwijzing naar de CBFA. Het dossier is in evolutie. De minister heeft het in bespreking gebracht met De Lijn en er wordt een oplossing gezocht.

Wat de fietspaden betreft, heeft de minister enkele suggesties gehoord die niet zijn opgenomen in het jaarverslag maar wel heel waardevol zijn. Ook daarover heeft de minister het gehad met de heer *Van Zutphen* bij hun onderhoud. Toen heeft zij er de ombudsman op gewezen dat de keuze voor kleinschalige materialen voor fietspaden niet automatisch betekent dat de kwaliteit of het comfort minder is. Het comfort van fietspaden heeft meer te maken met een degelijke bewerking van de ondergrond en met de zorgvuldigheid waarmee het pad wordt aangelegd. Maar de minister beaamt dat de ombudsman absoluut een punt heeft als hij het onaanvaardbaar vindt dat wegen worden heraangelegd zonder dat het fietspad wordt heraangelegd. Ook kan het niet dat fietspaden worden (her)aangelegd op een wijze die niet conform is met de richtlijnen in het Vademecum Fietsvoorzieningen. Dat neemt niet weg dat het vademecum aan een evaluatie en actualisatie toe is.

De minister beklemtoont dat sinds 2008 wel degelijk de toestand van de fietspaden wordt gecontroleerd. In 2008 is een eerste inventaris opgesteld van de staat van alle fietspaden. Mevrouw *Crevits* vindt het vanzelfsprekend dat dit gebeurt. En de inventaris wordt gebruikt om de zones te selecteren die het eerst herstelling nodig hebben. Intussen is ook beslist om de volgende controles te verrichten met trilmeters die meteen ook de kwaliteit van de ondergrond kunnen nagaan.

3.2. *Antwoorden op de opmerkingen in het jaarverslag*

3.2.1. *Klachtenbeeld algemeen*

De *minister* bevestigt dat de website en haar reisinformatietoepassingen van De Lijn tijdens het derde kwartaal van 2008 technische problemen hebben gekend. De hoofdredenen voor het niet beschikbaar zijn van de website en haar reisinformatietoepassingen zijn verouderde IT-architectuur en de organisatie die niet is aangepast aan het vereiste niveau van dienstverlening. Dit heeft geleid tot een stijging van het aantal klachten. Wat dan weer aantoonde dat er toch heel wat mensen gebruik maken van de website.

De Lijn heeft eind 2008 en begin 2009 de nodige acties ondernomen om de beschikbaarheid te garanderen. De IT-architectuur werd grondig vernieuwd en de organisatie werd aangepast aan het vereiste niveau van dienstverlening. Er is nu een dienstverlening de klok rond en op elke dag van de week. Als gevolg van deze acties zijn de klachten over de beschikbaarheid van de website in 2009 gedaald met 61%. Voor de periode 2009 (situatie tot 11 november) registreerde De Lijn 395 klachten tegen 1023 klachten voor dezelfde periode in 2008.

Hieruit trekt de minister de conclusie dat De Lijn goed heeft gereageerd op de problemen van onbeschikbaarheid van de website. Met de doorgevoerde aanpassingen heeft De Lijn de basis gelegd om het vereiste niveau van dienstverlening ook in de toekomst te verzekeren.

De klachten over de hinder veroorzaakt door bussen en trams verzamelt de minister onder de noemer: omgevingsfactoren van voertuigen. De klachten gaan over geluid- of rookhinder, trillingen en stationnementen. Het aantal klachten steeg van 314 in 2007 tot 785 in 2008.

De Lijn ziet volgende mogelijke redenen voor de stijging. Vooreerst is er het verhoogde bewustzijn bij de burger over milieu in al zijn facetten. De mondigheid van de burger is toegenomen en wordt meer gestructureerd aangepakt. Het is ook zo dat de uitbreiding van de exploitatie (basismobiliteit) steeds meer klachten oproept. Het inleggen van nieuwe trajecten zorgt immers voor meer klachten dan het verhogen van de frequenties in een wijk of straat waar er reeds bussen rijden. De Lijn is zich bewust van dat probleem en doet al het mogelijke om de randhinder van het openbaar vervoer tot een minimum te beperken. Er is een permanente communicatie over 'motoren en stationnementen' aan de chauffeurs, aangevuld met regelmatige controles daarop. Het continu onderhoud en vernieuwing van spoorinfrastructuur zorgt voor een beperking van de geluidshinder. De nieuwe voertuigen beantwoorden aan de strengere eisen van de Euro VI-norm. De Lijn zorgt ervoor dat alle bussen uitgerust zijn met roetfilters.

De Lijn doet voorts testen met milieuvriendelijke bussen (onder andere hybride bus, waterstofbus). Deze milieuvriendelijke bussen produceren eveneens minder geluid. De Lijn overlegt rechtstreeks met actiegroepen om gepaste acties te ondernemen.

De daling van de klachten over capaciteitsproblemen heeft volgens De Lijn te maken met de optimalisatie van de aanpak van capaciteitsproblemen bij De Lijn: van een bundeling van vaststellingen (vanuit verschillende hoeken) via een accurate probleemanalyse naar een gerichte aanpak.

3.2.2. *Klachtenbeeld specifiek*

De *minister* stelt vast dat al enkele jaren het niet bedienen van een halte aan de top van de eerstelijnsklachten staat, maar ook bij de Vlaamse Ombudsdienst wordt hierover regelmatig geklaagd.

Naast de obligate en permanente sensibilisatie van de chauffeurs voor zulke situaties, investeert De Lijn continu in het verbeteren van de relatie tussen haar chauffeurs enerzijds en haar klanten en andere weggebruikers anderzijds. Een aantal projecten dragen specifiek bij tot het verbeteren van deze relatie, en dit in het licht van wederzijds respect. Voorbeelden hiervan zijn onder meer het project ‘Relatie klant-chauffeur’: het doel is een positief ‘gedrag’ uit te dragen door chauffeurs te valoriseren in hun job, gedragsregels voor te stellen en chauffeurs fierheid in hun job te geven. Tevens wordt aan de klanten gemeld wat zij mogen verwachten van De Lijn en aan welke gedragsregels zij zich moeten houden.

Ook is er het project ‘Opleiding’. De basisopleiding die elke beginnende chauffeur bij De Lijn geniet (zowel regie als exploitanten), wordt uitgebreid met modules die als bedoeling hebben het bijbrengen van de juiste uniforme, klantvriendelijke en sociale rustbevorderende houding tegenover reizigers (drie extra dagen). Tijdens de jaarlijkse voortgezette opleiding voor chauffeurs worden voormelde attitudemodules verder uitgediept.

In het project ‘Samenwerking met scholen en jongerenverenigingen’ gaat De Lijn het engagement aan om preventieve acties te ondersteunen en goede praktijken te initiëren in samenwerking met lokale besturen en scholen. Het doel is ook hier om de relatie tussen onze chauffeurs en bepaalde doelgroepen te optimaliseren.

Het project ‘Verkeersproblematiek/Opleiding andere weggebruikers’ beoogt het laten opnemen van de karakteristieken en de maatschappelijke functie van het openbaar vervoer in de lespakketten van zowel het secundair onderwijs (eindtermen) als de auto- en motorrijdscholen.

En ten slotte is er het project ‘Vooraan opstappen’. Op verschillende proeflijnen werd vooraan opstappen verplicht. Dat bevordert het persoonlijk contact tussen de chauffeurs en de reizigers. De Lijn breidde dit initiatief in 2009 verder uit.

Dat de klachten over de stipte uitvoering van de dienstregeling ernstig moeten worden opgevat is volgens de minister geen punt van discussie tussen De Lijn en de Vlaamse Ombudsdienst. De Lijn werkt dan ook op een permanente basis aan een verbetering van de stiptheid. De Lijn voert een gerichte aanpak om de dienstregeling zo stipt mogelijk uit te voeren. Er is de continue bijsturing van de dienstregeling naar aanleiding van klantenreacties en verslagen van chauffeurs en/of controleurs. Een klassiek voorbeeld hiervan zijn de herschikkingen bij het begin van het schooljaar (bijvoorbeeld ritten en/of aansluitingen verlaten of vervroegen, en optimalisatie van het ingezet materieel).

De doorstromingsmaatregelen zorgen er voor dat De Lijn een stipte dienstregeling aan hun klanten kan garanderen. Door de doorstromingsmaatregelen zijn de voertuigen van De Lijn minder gevoelig voor files, aldus de minister.

De uitbreiding van het voorverkoopnetwerk maakt dat de chauffeurs minder vervoerbe- wijzen verkopen. Ook die actie verhoogt mede de stiptheid. In 2008 steeg het aandeel voorverkoop van 65% naar 70%. Een van de acties die De Lijn in 2008 ondernam om het voorverkoopaandeel nog meer te verhogen, was het online aanbieden van haar vervoerbe- wijzen (sedert juli 2008).

In 2008-2009 zijn er bijkomende acties van De Lijn om de dienstregeling beter af te stemmen op de realiteit (variabele rijtijden). Die acties zullen in de volgende jaren verder uit- gebreid worden om de stiptheid te verbeteren. De Lijn beschikt nu bovendien over de ATP-module (ATP: analyse des temps de parcours). Die softwaremodule geeft De Lijn bijkomende ondersteuning om de rijtijden beter af te stemmen op de realiteit. ATP zal medio 2010 volledig in gebruik genomen worden in de planning. Op deze manier kan De Lijn op een objectieve en rationele manier de rijtijden aanpassen.

3.2.3. Administratieve boetes

In het jaarverslag leest de minister dat de communicatie rond administratieve boetes een pijnpunt blijft volgens de Vlaamse Ombudsdienst. De *minister* wijst erop dat De Lijn de schriftelijke procedure van de administratieve boetes heel strikt opvolgt. Zij stelt echter vast dat De Lijn de procedures misschien soms te strikt naar de letter van de wet volgt. De opmerkingen van de ombudsman betreffende het ontbreken van deugdelijke communicatie is een aandachtspunt dat in overleg met De Lijn dient besproken te worden. Minister Crevits acht het noodzakelijk om de werking van het huidige boetesysteem te onderzoeken. Uit analyse kan dan blijken welke gepaste acties er dienen genomen te worden om de communicatie te verbeteren.

Wat de hoogte van de boetetarieven betreft, verklaart de minister zich bereid te onderzoeken of er moet bijgestuurd worden. Zonder op de feiten voorop te lopen is het bij de huidige werking immers niet logisch dat een 'slordige' of 'vergeetachtige' reiziger met betaald maar vergeten abonnement dezelfde sanctie krijgt als een zwartrijder. Maar waar is de grens dan, vraagt de minister zich af.

3.2.4. Informatieverstrekking

De *minister* meldt dat De Lijn werkt aan een online klantenreactieformulier. De lancering hiervan is gepland in het begin van 2010. Dit project, waarvan de lancering eigenlijk voorzien was voor de 1ste helft van 2009, heeft vertraging opgelopen omdat er twijfels gerezen waren over het gebruiksvriendelijke karakter voor de 'klager' van het eerste ontwerp. Een extern bureau heeft deze twijfels bevestigd en een hele reeks voorstellen ter verbetering geformuleerd. Op basis van deze voorstellen werd er door ICT De Lijn een nieuwe applicatie ontwikkeld waarvoor momenteel de finale testen lopen. Deze applicatie wordt in werking gesteld in 2010 en zal op een passende manier worden gecommuniceerd aan het grote publiek.

3.3. Natraject vroegere aanbevelingen

De Vlaamse Ombudsdienst heeft er vroeger voor gepleit om een derde lager tarief in te voeren voor sommige minder ernstige overtredingen. De *minister* herhaalt dat zij dat zal onderzoeken. Uit de analyse moet blijken welke aanpassingen van de tarieven noodzakelijk zijn.

Over de aanbeveling de mogelijkheid te scheppen tot telefonisch contact met de boetedienst, is de minister wat terughoudender. De procedure 'administratieve boetes' is een volledig schriftelijke procedure. Daarenboven is bewijsvoering enkel schriftelijk mogelijk. Zo is het bewijs van een ontwaarde lijnkaart niet zichtbaar bij telefonisch contact. Er is wel een mogelijkheid voorzien om 'De Lijn Info' te contacteren voor vragen over de te volgen procedure (zo ook een folder en informatie op de website) maar niet voor inhoudelijke vragen over zijn/haar dossier. Dat heeft volgens de minister het voordeel van de duidelijkheid. De mogelijkheid tot telefonisch contact met de boetedienst zorgt niet voor een meerwaarde.

Wat de aanbeveling betreft om de website van De Lijn permanent beschikbaar te maken, herhaalt de minister dat De Lijn in 2008-2009 de nodige acties heeft ondernomen op zowel technisch als organisatorisch vlak om de beschikbaarheid van de website maximaal te garanderen.

Het was ook een aanbeveling om zo duidelijk en begrijpbaar mogelijke informatie aan te bieden, onder meer over klachtindiening en klachtbehandeling. Daarop reageert de minister met de melding dat er een uitgebreide webpagina over de administratieve boetes bij De Lijn op de website is terug te vinden. De Lijn vindt het aangewezen om een 'noodzakelijk kwaad' – wat administratieve boetes toch steeds vertegenwoordigen – niet opvallend op

de homepage van de website te plaatsen. Die openingspagina dient immers niet alleen doelstellingen van informatieve aard, maar moet ook een wervend karakter hebben. Niet-tegenstaande de informatie aanwezig is, zal de minister bij het onderzoek van de huidige werking van het boetesysteem de aanbeveling toch ook meenemen.

3.4. *Wegen en verkeer*

Wat betreft het aspect wegen en verkeer stelt de *minister* vast dat de inhoud van de klachten erg uiteenlopend van aard zijn. Na de bespreking van een aantal specifieke gevallen komt de ombudsman in het jaarverslag tot twee aanbevelingen betreffende het agentschap Wegen en Verkeer. Er moet meer aandacht zijn voor communicatie. En er moet gewerkt worden aan een planmatige aanpak en concrete acties inzake geluidswerende maatregelen.

3.4.1. *Communicatie*

Voor de *minister* is het absoluut duidelijk dat een goede communicatie een belangrijk element is voor de creatie van een groot draagvlak. Dat is voor haar dan ook een aandachtspunt. Voor grote infrastructuurprojecten wordt een specifiek communicatiebudget ter beschikking gesteld. De minister verwijst naar het regeerakkoord waarin staat dat er bij grote projecten een projectgroep en een projectleider worden aangesteld, met een duidelijke opdracht en een duidelijk mandaat om de doorgang van het project tot een goed einde te brengen. De projectgroep zal bestaan uit ambtenaren van de diverse betrokken entiteiten en staat onder leiding van de projectleider, die de Vlaamse Regering heeft aangewezen. Om het draagvlak te vergroten en onnodige gerechtelijke procedures te voorkomen besteden we voldoende aandacht aan een goede communicatie en een degelijk overleg met de bevolking en zorgen we voor passende compensaties en sociale begeleiding voor de getroffen mensen.

Voor andere projecten is er de inzet van de bereikbaarheidsmanager en sinds dit jaar heeft elke afdeling van het AWW een communicatieverantwoordelijke om iedereen goed te informeren. De website wegenwerken.be heeft als doel de hinder te verminderen door enerzijds de werken op alle Vlaamse wegen gezamenlijk zichtbaar te maken en anderzijds de onderlinge impact van de wegenwerken te verminderen. De communicatie tussen initiatiefnemers van wegenwerken en de bevolking wordt bevorderd door het publiceren en visualiseren van de wegenwerken op deze website. Via een link op de website van de initiatiefnemer krijgt de bevolking rechtstreeks het beeld met wegenwerken op het grondgebied van de initiatiefnemer te zien.

3.4.2. *Geluidsoverlast*

Een tweede conclusie van de ombudsman betreft de bestrijding van de geluidsoverlast. De *minister* vindt het terecht dat er wordt verwezen naar de richtlijn Omgevingslawaai en de opmaak van de actieplannen in dit kader. Dit betekent echter niet dat men vandaag al niet volop probleempunten aanpakt. Waar dit gevraagd wordt, worden er vandaag al geluidsmetingen uitgevoerd.

Er zijn twee pistes mogelijk wanneer er een probleem van geluidsoverlast wordt vastgesteld. Enerzijds is er de module 5 in het kader van het convenantenbeleid waarbij het Vlaamse Gewest samenwerkt met de lokale overheid of overheden om de nodige maatregelen uit te werken. Het gewest zorgt hierbij dan voor de bouw en het onderhoud van de lawaaiwerende schermen en/of gronddammen. Het gewest betaalt honderd procent als het geluidsniveau LAeq 80 dB(A) bereikt of overstijgt. Het gewest betaalt een specifiek berekend deel van de bouwkosten als een geluidsniveau LAeq groter is dan 65 dB(A) maar kleiner dan 80 dB(A). De bijdrage van het gewest is groter indien in de onmiddellijke omgeving zich een ziekenhuis bevindt of op plaatsen waar meer dan de helft van de

woningen in een strook van 250 m vanaf de rand van de rijweg gebouwd werden vóór de openstelling van de gewestweg. Het gewest betaalt niets als het geluidsniveau LAeq kleiner is dan 65 dB(A).

Behalve in geluidsschermen investeert het Agentschap Wegen en Verkeer ook in geluidsarme overlagingen. Ook worden dwarsgegroepte betonverhardingen – dit is de wegverharding met de slechtste akoestische kwaliteiten – bij structureel onderhoud systematisch vervangen door andere wegverhardingen met betere akoestische eigenschappen.

In 2009 werden er extra investeringsmiddelen uitgetrokken voor geluidswerende maatregelen. Dit resulteerde in de opname van twintig projecten op het investeringsprogramma 2009 (waarvan drie op het reserveprogramma) voor geluidswerende maatregelen voor een totaalbedrag van 24,5 miljoen euro.

3.5. *Waterwegen en zeewezen*

3.5.1. *Havens*

De *minister* leeft in het jaarverslag twee kritieken over de havens. Er is het oponthoud bij beloodsingen waardoor kosten voor gebruikers sterk kunnen oplopen (Dienst met Afzonderlijk Beheer (DAB) Loodswezen), en er is onvoldoende coördinatie tussen de verschillende actoren in de hele loodsketen (DAB Loodswezen). De minister noemt het een permanente uitdaging om daaraan te werken.

De vertragingen bij de beloodsing van schepen kent verschillende oorzaken. Het tijdig beschikbaar zijn van een loods omwille van de dienst- en beurtregeling van de DAB Loodswezen is daar een factor van, maar zeker niet de voornaamste. Andere factoren zijn onder meer de volgende: de planning van de beschikbaarheid van de sluisen op het traject, de zorgvuldigheid waarmee rederijen of scheepsagenten hun 'expected time of arrival' (ETA) bepalen en doorgeven aan de bevoegde instanties, en de invloed van weersomstandigheden of andere omgevingsfactoren.

Binnen de afdeling Scheepvaartbegeleiding, de DAB Loodswezen en de DAB Vloot (in ondersteunende rol) lopen jaarlijks verschillende projecten voor continue verbetering van de werkprocessen. Dat deze resultaat opleveren, wordt bewezen door de kwaliteitscertificaten (International Organization for Standardization (ISO), European Foundation for Quality Management (EFQM)) die binnen het agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK) tot op heden met uitstekend gevolg werden behaald.

Bovendien wordt aan deze permanente uitdaging ook vanuit beleidsmatige invalshoek de nodige aandacht aan besteed. De nautische ketenbenadering, die een optimalisatie inhoudt van de samenwerking tussen alle actoren die betrokken zijn bij de optimale begeleiding en planning van een scheepstraject tussen open zee en de bestemmingskaai en vice versa, werd als een belangrijke doelstelling opgenomen in de beleidsnota van de minister.

3.5.2. *Waterwegen en zeewegen*

Onder het deel Waterwegen en Zeewegen (W&Z) vallen naast de het agentschap MDK ook De Scheepvaart (26 klachten) en W&Z (45 klachten). Net als MDK hebben ook de waterwegbeheerders een goed klachtenrapport ingediend. Volgens de Ombudsman moet bij de beantwoording van de klachten de klantvriendelijkheid, de redelijke termijnen en de oplossingsgerichtheid voorop staan.

Bij W&Z gingen de klachten over instandhoudings-, herstellings- en infrastructuurwerken, over het beheer van jaagpaden, en over vergunningen (aantal heel beperkt, bijvoorbeeld over een frituurstandplaats op grond in concessie van W&Z). Volgens de *minister* strookt de concrete inhoud van die klachten met het beeld van de voorgaande jaren. Het meren-

deel van de klachten situeert zich bij domeinbeheer en onderhoudswerk. Een rode draad door het klachtenbeeld is dat de burger nog actiever geïnformeerd dient te worden over het uitvoeren van openbare werken die een impact op hem hebben.

W&Z neemt daarom actie om de nodige aandacht te besteden aan communicatie tussen de overheid en de burger bij het uitvoeren van werken. De minister wijst er op dat de jaagpaden in eerste instantie dienstwegen zijn. W&Z doet het nodige om ze open te stellen voor recreatief gebruik. Afhankelijk van de budgettaire en technische middelen kan verder gewerkt worden aan de veiligheid van de recreatieve gebruiker. Voorts heeft W&Z een integriteitscode. Die is van belang voor klachten behandeld in voorgaande jaren (namelijk dat schippers die een fooi gaven aan sluiswachters sneller konden doorvaren).

Nv De Scheepvaart heeft klachten over ongelijke behandeling aan de sluizen (bijvoorbeeld iemand die vindt dat een ander voor zijn beurt de sluis passeert), over conflicten tussen jaagpadgebruikers (bijvoorbeeld fietsers en vissers), en over mankementen aan de infrastructuur (bijvoorbeeld een probleem met een sluisdeur of een brug die traag opengaat). De minister stelt daarbij vast dat het aantal klachten ten opzichte van de 51 klachten in 2006 (in 2007: 28) heel fel is verminderd. De Scheepvaart zal zich blijven inspannen om de goede resultaten te handhaven en de verbeteren in de toekomst. De klantvriendelijkheid, redelijke termijnen en de oplossingsgerichtheid blijven constante aandachtspunten.

3.6. *Luchtverkeer*

De luchthavens van Antwerpen en van Oostende-Brugge krijgen volgens de ombudsdienst vooral klachten over geluidshinder. De eerstelijnsklachtenbehandeling functioneert goed, maar daarmee is de geluidshinder door het luchtverkeer nog niet verdwenen. De luchthavens zelf houden zich daarbij correct aan de regels en normen die opgelegd zijn in de milieuvergunningen. Daarbij constateert de *minister* dat er in het jaarverslag deze keer geen aanbevelingen worden gedaan door de ombudsman voor de luchthavens.

3.7. *Taxi's en personenvervoer*

De Vlaamse Ombudsdienst stelt een aanslepende onmogelijkheid vast om forfaitaire tarieven in te voeren in gehomologeerde taxameters maar dat dit niet in de eerste plaats de schuld is van de Vlaamse overheid. Het zou evenwel van onvoldoende slagkracht en coördinatievermogen als na bijna vijf jaar de Vlaamse overheid zijn eigen Taxibesluit nog steeds niet volledig uitgevoerd kan krijgen. De Vlaamse overheid zorgt wel voor voldoende herstel door de verlenging van de uitvoeringsdatum en door haar inspanningen in 2007-2008 om tot bruikbare taxameters en randapparatuur te komen. De ombudsdienst formuleert als aanbeveling dat de Vlaamse overheid het Taxibesluit zodanig moet verfijnen dat het een voor alle actoren aanvaardbaar werkinstrument vormt.

Minister *Crevits* antwoordt daarop dat in 2008 en 2009 de Vlaamse Regering tweemaal de overgangperiode heeft verlengd, tot eind 2009 om te vermijden dat er een monopoliepositie gecreëerd werd. In heel die periode is ondertussen druk overleg gepleegd met zowel de taxisector, de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) als de Federale Overheidsdienst (FOD) Economie (Dienst Metrologie die bevoegd is voor de installatie van de taxameters). Op 28 mei 2009 heeft de taxisector in samenwerking met de Vlaamse Overheid en verscheidene taxameterinstallateurs een grootscheepse informatiedag opgezet om de invoering van de nieuwe apparatuur te promoten. Daarnaast werd door de Vlaamse administratie in elke provincie een informatiesessie gehouden voor de gemeentelijke ambtenaren, georganiseerd door de VVSG.

De problematiek en de vlotte invoering van de randapparatuur is herhaalde keren besproken met FOD Economie met het oog op een vlotte installatie en ook de VVSG wordt nauw geïnformeerd en begeleid bij de invoering van de randapparatuur. Op 8 oktober

2009 is er met drie arresten van de Raad van State bovendien een einde gekomen aan de vernietigingsprocedures die de FOD en de Nationale Groepering van ondernemingen met Taxi- en Locatievoertuigen met chauffeur (GTL) hadden ingeleid tegen het Taxibesluit van 18 juli 2003. De Raad van State verwerpt de beroepen en maakt hiermee dus een einde aan de jarenlange juridische onzekerheid. Belangrijk hierbij is dat de Vlaamse bepalingen omtrent de taxameter niet geacht worden de bevoegdheidsverdelende regels te schenden en dat de overgangstermijn niet kennelijk onredelijk is. Daarnaast stelt de Raad van State ook uitdrukkelijk dat het federale ministerieel besluit Maximumprijzen niet geldt in Vlaanderen, wat een cruciaal punt is in de discussie of forfaitaire tarieven al dan niet mogen worden geïnstalleerd. De drie uitspraken van de Raad van State werken met andere woorden een van de laatste knelpunten weg om het Vlaamse Gewest toe te laten een volwaardig taxibeleid te voeren op basis van een digitale taxameter waarin een uitgebreid tariefsysteem kan worden geprogrammeerd.

Uit gesprekken met de taxameterinstallateurs maakt de minister op dat vermoedelijk slechts twintig tot dertig percent van de taxi's uitgerust is met de na de overgangperiode vereiste taxameter/randapparatuur. Met de taxisector werd en wordt nog altijd nagegaan welke van de huidige taxameters er verder gebruikt kunnen worden en welke randapparatuur er eventueel kan aangesloten worden op de bestaande taxameters om te voldoen aan de toekomstige vereisten, met een minimale investeringskost voor de taxi-exploitanten.

Om de installatie van de vereiste apparatuur geordend te laten verlopen zowel voor de installateurs als voor de taxi-exploitanten, de markt niet te ontwrichten en de taxi-exploitanten toe te laten de financiële investering te spreiden, zal de minister de Vlaamse Regering voorstellen om nog een korte en laatste verlenging van de overgangstermijn toe te staan. In die korte periode zal er aan de Vlaamse Regering nog een besluit worden voorgelegd om een aantal technische bepalingen die zijn opgenomen in het Taxibesluit omtrent de taxameter en de randapparatuur aan te passen aan de reële mogelijkheden van de apparatuur die nu op de markt wordt gebracht, zodat er daarna door de steden en gemeenten een volwaardig taxibeleid kan worden gevoerd.

Het blijft de bedoeling van minister Crevits om van het Taxibesluit een duidelijk werkinstrument te maken voor alle actoren in de ganse sector.

4. Bespreking

De heer *Nan Van Zutphen* preciseert waarom hij de kwestie van de schadeklachtenbehandeling door De Lijn heeft te berde gebracht. De ombudsdienst is namelijk geschrokken door een recente brief van De Lijn die werd afgesloten met het onthutsende zinnetje: "We hopen dat u er begrip voor kunt opbrengen dat u in de toekomst als antwoord op gelijkwaardige klachten enkel een standaardantwoord zal ontvangen dat wijst naar de mogelijkheid om klacht in te dienen bij de CBFA." Dat is volgens de ombudsman dermate in strijd met het Ombudsdecreet, dat hij het niet onbesproken kon laten. Voorzitter *Jan Peumans* dringt er bij de minister op aan om die opmerking toch grondig te onderzoeken als nieuwe minister bevoegd voor De Lijn.

In tegenstelling met De Lijn, die de burger heel mondig geworden noemt, vindt de *ombudsman* dat de Vlaamse burger heel erg braaf is. Als voorbeeld wijst hij op de ongeveer drieduizend meldingen die jaarlijks binnenkomen bij het Meldpunt Fietspaden. Vanuit zijn persoonlijke ervaring als fietser meent de heer Van Zutphen dat het er gerust een veelvoud van dat aantal zouden kunnen zijn.

De heer *Peter Reekmans* meent dat er een belangrijke aanbeveling ontbreekt. Het grote aandeel van de klachten met betrekking tot wegen en verkeer heeft blijkbaar niet geleid tot een aanbeveling. Hij krijgt daardoor de indruk dat dit soort klachten stiefmoederlijk worden behandeld. Voorts leest de heer Reekmans in het natraject van de aanbeveling

2007-24 dat het agentschap AWV structureel sneller moet optreden bij technische defecten die tot gevaarlijke of heel hinderlijke situaties kunnen leiden. In de praktijk ziet het lid dat niet gebeuren.

De heer *Nan Van Zutphen* antwoordt dat het hele jaarverslag één grote aanbeveling is. Het is niet omdat iets niet is verwoord als een formele aanbeveling dat de Vlaamse Ombudsdienst het niet onder de ogen wil brengen van de Vlaamse overheid. Om communicatieve redenen opteert de ombudsdienst ervoor om het aantal formele aanbeveling beperkt te houden. Het heeft immers geen zin alles te beklemtonen door het in de vorm te gieten van een formele aanbeveling; de ombudsdienst wil elk jaar bepaalde zaken extra onder de aandacht kunnen brengen. Als het lid alle jaarverslag vanaf 1999 erop zou naslaan, zou hij opmerken dat de toestand van de wegen op bijzondere aandacht van de ombudsdienst kan rekenen. De *voorzitter* benadrukt hierbij dat de Vlaamse Ombudsdienst zijn aanbevelingen in volle onafhankelijkheid van het Vlaams Parlement en de Vlaamse overheid moet kunnen formuleren. Minister *Crevits* merkt op dat zij zich in haar reactie op het jaarverslag niet heeft beperkt tot de formele aanbevelingen maar ook heeft gereageerd op de andere opmerkingen in de tekst van het jaarverslag.

De heer *Ward Kennes* zegt dat de minister volkomen gelijk heeft te wijzen op het grote belang van een concreet aanspreekpunt bij wegwerkzaamheden. Hij pleit ervoor dat het een herkenbaar iemand zou zijn met een publiek gemaakte naam en gezicht die de betrokken mensen informeert en klachten registreert. Voorts is hij benieuwd naar het resultaat van de belofte van de minister om de kwestie van het te rigide boetesysteem te onderzoeken. Zelf is hij voorstander van een systeem dat maatschappelijk gedragen wordt. Wat de strijd tegen de geluidsoverlast van het verkeer betreft, meent de heer Kennes dat het een opdracht is van lange jaren en dat het veel geld zal kosten. Het is goed om de klachten te registreren en de problemen te inventariseren op geluidskaarten, maar de mensen moeten ook de boodschap krijgen dat het veel kost om er iets aan te doen en dat het probleem niet in een of een paar legislaturen kan opgelost worden.

De *ombudsman* spreekt ten slotte nog zijn waardering uit voor de positieve manier waarop de minister reageert op de aanbevelingen en opmerkingen in het jaarverslag.

De voorzitter,

Jan PEUMANS

De verslaggever,

Dirk DE KORT