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

stuk **41-A** (2009-2010) – Nr. 3
ingediend op 3 juni 2010 (2009-2010)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2009

Gedachtewisseling

Verslag

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
uitgebracht door de heren Jan Roegiers en Dirk de Kort

(Hoofdstuk 4 – Verkeer, infrastructuur en mobiliteit)

verzendcode: PAR

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 Watteeuw.

Stukken in het dossier:
41-A (2009-2010) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2: Verslag over gedachtewisseling

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken besprak op 20 mei 2010 het Jaarverslag 2009 van de Vlaamse Ombudsdienst. De bespreking had meer bepaald betrekking op hoofdstuk 4 – Verkeer, infrastructuur en mobiliteit.

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.

I. UITEENZETTING DOOR DE HEER NAN VAN ZUTPHEN, VLAAMS OMBUDSMAN AD INTERIM

De heer *Nan Van Zutphen* zegt dat het ombudsverhaal over mobiliteit en infrastructuur in 2009 ook heel wat positieve kanten telt.

1. Eerstelijnsklachten

De Lijn scoort traditioneel hoog in het aantal eerstelijnsklachten. Dat is normaal gezien het hoge aantal klantencontacten van de dienst. In tegenstelling tot het Agentschap Wegen en Verkeer beschouwt De Lijn alle meldingen als klachten. Dat semantische verschil heeft gevolgen voor de statistieken. Bepaalde instellingen, in eerste instantie het Verkeerscentrum Vlaanderen, hebben nagelaten een klachtenrapport en klachtcijfers aan de ombudsdienst te bezorgen. De Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel (BAM) rapporteert geen enkele klacht. De maatschappij verklaart dat ze alle klachten als meldingen beschouwt. In de circulaire over het Klachtendecreet staat een definitie van het begrip klacht. De ombudsman raadt aan dat de hele Vlaamse overheid dezelfde definitie hanteert.

2. De dienstverlening van De Lijn

Wat de tweedelijnsklachten betreft, bespreekt de heer Van Zutphen eerst de dienstverlening van De Lijn. Bij De Lijn stijgt het aantal klachten over het rijgedrag van de chauffeurs en over de capaciteit, ook over de stiptheid trouwens. De Lijn ziet een verband tussen het rijgedrag en de stiptheid: de maatschappij denkt dat chauffeurs bewust of onbewust trachten vertragingen goed te maken door wat sneller te rijden. Dat zou kunnen kloppen, maar is moeilijk te verifiëren. De ombudsdienst zelf ontvangt nogal wat klachten over overvolle voertuigen. Dat is niet altijd te verhelpen, ook omdat de budgetten beperkt zijn. Eigenlijk is het nodig een beter beeld te krijgen van de vraag, de bezettingsgraad om nieuwe ritten en diensten te plannen.

De uitvoering van de dienstverlening blijft een heikel punt: ritten die niet, te vroeg of te laat gereden worden, haltes die niet bediend worden, routes die niet gevolgd worden. Vooral de klachten over het te laat komen van bussen zijn sterk gestegen. De Lijn wijst daarbij, allicht deels terecht, naar de invloed van de winter. De maatschappij wijst er ook op dat ze deels afhankelijk is van de mogelijkheden die de wegbeheerders bieden voor de goede doorstroming.

Het ongenoegen van de reizigers is groot als ze de aansluiting op een trein of een andere bus missen. De beleidsnota Mobiliteit en Openbare Werken[1] heeft het uitgebreid over comodaliteit. Die aansluitingen trein-tram zijn een klein voorbeeld ervan, maar voor de betrokkenen erg belangrijk.

Aanvankelijk was De Lijn niet bereid om de bevoegdheid van de ombudsdienst aangaande schadevergoeding te erkennen[2]. Na overleg met de ombudsman heeft De Lijn ingezien dat de verwijzing naar de Commissie Bank-, Financiën- en Assurantiewezen (CBFA) niet juist was. Een reiziger moet achteraf aantonen dat hij financiële of materiële schade gele-

[1] Beleidsnota Mobiliteit en Openbare Werken 2009-2014, ingediend door mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken, *Parl. St.* Vl. Parl. 2009-10, nr. 217/1.

[2] Zie *Parl. St.* Vl. Parl. 2009-10, nr. 41/7, p. 4 en 5.

den heeft. Dat is niet altijd mogelijk. Goede informatie over wat te doen bij schade, zal die problemen gedeeltelijk ondervangen. Aanbeveling 5 stelt dan ook dat De Lijn vragen om schadevergoeding snel en objectief moet onderzoeken. Daarenboven moet ze reizigers proactief informeren over welke stappen de reiziger moet zetten om schadevergoeding van De Lijn te krijgen.

Een specifiek probleem is de vergoeding na staking. Tot nog toe bestaat die niet. De Lijn heeft de haalbaarheid nagegaan maar stuit naar eigen zeggen op te veel praktische en organisatorische bezwaren. Bovendien is het duur. Desondanks dringt de ombudsman erop aan de mogelijkheden na te gaan.

Vorig jaar deed de ombudsdienst een aanbeveling over de website van De Lijn. Ondertussen is de beschikbaarheid ervan duidelijk verbeterd. Er is daarenboven een contactmodule waar de reiziger met klachten, suggesties, felicitaties enzovoort terechtkan. Er zijn nog wel klachten over de gebruiksvriendelijkheid van de routeplanner.

3. De boetes van De Lijn

Sommige boetedossiers, die de hele procedure van De Lijn doorlopen hebben, leiden na bemiddeling van de ombudsdienst tot een kwijtschelding. De voornaamste redenen waarom mensen onterecht een boete krijgen, is als ze in een overvolle bus, echt niet de kans gekregen hebben om een kaart te ontwaarden of als ze quasi gelijktijdig opstappen met de controleur. Als dat afdoende aangetoond wordt, is De Lijn meestal wel bereid tot kwijtschelding.

Een ander probleem is mensen die hun abonnement vergeten. Mensen die drie keer per jaar hun abonnement vergeten, zijn misschien slordig of laks maar geen zwartrijders. Toch kreeg een 16-jarig meisje 275 euro boete omdat ze vier keer op een jaar tijd haar abonnement vergat. Bij gecombineerde abonnementen, dus voor trein en bus, betaald aan de NMBS, kan De Lijn niet meteen nagaan of de persoon een abonnement heeft. De reiziger die dergelijk abonnement vergeet, moet zelf aantonen dat hij wel degelijk over een geldig abonnement beschikt. De ombudsman pleit voor betere afspraken met de NMBS.

De ombudsman kaart niet voor het eerst aan dat overtredingen die minder zwaar zijn dan zwartrijden, waar dus geen fraude mee gemoeid is, even zwaar beboet worden. Hij denkt aan abonnement vergeten, tickets die bij gebrek aan gepast geld, niet aan de chauffeur konden betaald worden en niet binnen de veertien dagen erna betaald worden. Een specifiek geval, dat de ombudsman binnenkort met de kinderrechtencommissaris zal bespreken, zijn de boetes aan minderjarige reizigers. Veel ouders hebben er moeite mee dat de kinderen een zware boete krijgen. Ze betwisten op zich niet dat de kinderen in fout zijn en aanvaarden een boete of een alternatieve straf. Dat laatste kan momenteel trouwens nog niet. In specifieke gevallen is De Lijn milder voor kinderen, maar de reglementering bevat geen enkele verzachtende omstandigheid. De ombudsdienst is voor boetes, maar wil een aantal anomalieën oplossen. Daarom stelt hij voor na te gaan of het niet mogelijk is een derde type van boetes voor minder ernstige overtredingen in te voeren.

4. Het Agentschap Wegen en Verkeer

Bij het Agentschap Wegen en Verkeer kwamen er 260 klachten, maar 32.000 meldingen binnen, waarvan de Vlaamse Ombudsdienst meent dat zeker tien percent als klacht kan beschouwd worden. De oplossing van problemen is belangrijker dan de naam, maar de naam is belangrijk voor een eenduidige interpretatie.

De ombudsman heeft net een brief gekregen waarin de BAM vraagt of ze wel onder het Klachtendecreet valt. De ombudsman heeft dat laten uitzoeken en kan de BAM geruststellen: ook private instellingen met een overheid als meerderheidsaandeelhouder vallen

onder de regeling. Los daarvan is de BAM bereid om de klachtenregistratie naar een hoger niveau te tillen.

Naar aanleiding van de Oosterweelverbinding heeft het Vlaams Parlement een Commissie Versnelling Maatschappelijk Belangrijke Investeringsprojecten opgericht[3]. Dat is een goede zaak, maar de ombudsdienst heeft dit jaar een algemene aanbeveling geformuleerd dat heel wat projecten mislukken of vertraging oplopen omdat er onvoldoende participatie is. Dat geldt niet alleen voor grote, maar ook voor allerlei kleine projecten. Algemene aanbeveling 36 luidt dan ook: "De Vlaamse overheid moet zorgen voor een meer participatieve besluitvorming. Inspraak moet positief bekeken worden omdat het succesvol beleid en maatschappelijk draagvlak bevordert.". De ombudsman geeft het voorbeeld van werkzaamheden aan een gewestweg in Antwerpen, waarbij de zijweg afgesloten werd voor doorgaand verkeer zonder voorafgaand overleg met de bewoners en met slechts een minimale bekendmaking van het openbaar onderzoek.

Klachten over geluidhinder komen jaarlijks aan bod in het jaarverslag. Vorig jaar ging het over de geluidshinder door de verkeersdrukte. In 2009 keurde de Vlaamse Regering geluidskaarten goed. Er kwamen een ontwerpactieplan over omgevingslawaai en extra investeringen. Het gaat weliswaar traag, het is een weerbarstige materie. Er zijn nog heel wat andere maatregelen mogelijk: snelheidsbeperking, voertuigtechnologie, betere isolatie van woningen, een doordachte ruimtelijke ordening. De Vlaamse Bouwmeester zal nagaan of het geluidswerende materiaal op een betere manier in het landschap kan ingepast worden.

Dit jaar wil de ombudsman aandacht besteden aan de slechte staat van heel wat wegen. Die waren ook voor de strenge winter dikwijls al in slechte staat. Het is ook de hoogst scorende klachtenrubriek bij het Agentschap Wegen en Verkeer. De slechte staat van de wegen is niet alleen zeer hinderlijk en onveilig maar kan ook veel lawaaihinder veroorzaken. Daarom is er aanbeveling 2009/07: "Het agentschap Wegen en Verkeer moet bij de aanleg en de heraanleg van de wegen voldoende aandacht besteden aan de slijtbestendigheid, het degelijke onderhoud en het tijdig kwalitatief herstel.". Het gaat daarbij niet alleen over de grote wegen. Het niet-tijdig herstellen van diepe putten en kapotte putdeksels veroorzaakt irritatie die vermijdbaar is. Hetzelfde geldt voor het schoonhouden van bermen en fietspaden.

5. Waterwegen en luchtverkeer

Over waterwegen en luchtverkeer is weinig te melden. Bij waterwegen zijn er nogal wat klachten over jaagpaden. Bij de luchthavens zijn er enkele veelklagers die de statistieken doen stijgen. In Zaventem, dat niet onder de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst valt, was er een geautomatiseerd systeem van klachtindiening, dat leidde tot meer dan zes miljoen klachten.

6. Andere opmerkingen

Een ander positief aspect noemt de ombudsman het natraject van de aanbeveling over het Taxibesluit: "De Vlaamse overheid moet het Taxibesluit zodanig verfijnen dat het voor alle actoren een aanvaardbaar werkinstrument wordt.". Er is nog een laatste verlenging toegestaan voor de nieuwe taxameters en de randapparatuur zodat het zo geordend mogelijk kan verlopen. Een heel belangrijke verzuchting van de sector: er is een beperkte mogelijkheid tot commerciële kortingen. Kortom, voor wegen en verkeer en mobiliteit zijn de aanbevelingen van de ombudsdienst van vorig jaar goed gevolgd.

[3] Zie onder meer: Gedachtewisselingen over de versnelling van maatschappelijk belangrijke investeringsprojecten. Verslag namens de Commissie Versnelling Maatschappelijk Belangrijke Investeringsprojecten uitgebracht door mevrouw Michèle Hostekint en de heer Jan Penris, *Parl. St.* Vl. Parl. 2009-10, nr. 55/2.

Het meldpunt Wegen is een initiatief over de overheidsgrenzen heen en in die zin heel positief.

Normaal is de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd voor het behandelen van klachten over gemeentewegen. Door een bepaling in het Ombudsdecreet is de ombudsdienst wel bevoegd als lokale overheden Vlaamse regelgeving moeten toepassen. Het STOP-beginsel en het participatiebeginsel in het Mobiliteitsdecreet gelden ook voor de lokale overheden. Het STOP-beginsel houdt in dat het autoverkeer niet duidelijk voorrang mag hebben op fietsers en voetgangers. De Vlaamse Ombudsdienst is dus wel bevoegd als bij nieuwe projecten van gemeentewegen het STOP-beginsel niet gerespecteerd wordt of als er onvoldoende participatie heeft plaatsgevonden.

Het aanbod van de ombudsman om met de minister een fietstocht over de fietspaden te maken[4], blijft gelden.

II. REACTIE VAN MEVROUW HILDE CREVITS, VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Minister *Hilde Crevits* zegt dat het Verkeerscentrum het klachtenrapport een week te laat heeft ingediend. Ze heeft een e-mailbericht om dat te staven. Het Verkeerscentrum zal het volgend jaar tijdig afleveren.

De aanbevelingen over De Lijn zijn pertinent. Het is nodig de regeling voor schadevergoedingen objectief te maken. De minister tracht van de huidige besparing gebruik te maken om ervoor te zorgen dat de herschikkingen zo gebeuren dat de lijnen die het drukst gebruikt worden de grootste capaciteit krijgen. Op de lijnen die minder druk bezet zijn, zal gesaneerd worden.

De goede doorstroming van het openbaar vervoer is een probleem. Niet alleen vrije busbanen maar ook de automatisering waardoor de chauffeurs onder meer de groentijden zelf kunnen bepalen, moeten de doorstroming verbeteren. De automatisering van de ticketing zal ervoor zorgen dat de problemen met abonnementen opgelost worden. De Lijn heeft gemeld dat er een gegevensuitwisseling is tussen de NMBS en De Lijn, maar dat die twee maanden te laat gebeurt.

Het rijgedrag moet besproken worden met de chauffeurs. Zij staan echter onder druk om op tijd te komen, maar moeten ook voldoende tijd nemen voor een goede dienstverlening, bijvoorbeeld allerhande gebruikers, ook met kinderwagens, op de bus te laten stappen. De chauffeur moet de juiste keuzes maken, maar uiteraard mag hij geen snelheidsovertredingen begaan.

Wat de boetes betreft, is de minister principieel niet tegen een derde tarief, al is De Lijn niet happig op de invoering. Zij heeft daarom de evaluatie gevraagd en voorgesteld die eens rustig te bekijken. De vastlegging van de grenzen blijkt niet evident te zijn, merkt ze op.

Dat het Agentschap Wegen en Verkeer van klachtenmanagement een speerpunt maakt, waardeert zij. Dat er zoveel minder klachten dan meldingen zijn, geeft aan dat er geremedieerd wordt. De minister onderstreept wel dat een antwoord op een melding niet volstaat, men moet ook de doorlooptijd van het herstel zelf inkorten. Zij vindt dat een belangrijk aandachtspunt. Alle medewerkers van het klachtenmanagement volgen opleidingen, vult de minister nog aan.

[4] Zie *Parl. St.* Vl. Parl. 2009-10, nr. 41/7, p. 7.

Het lijkt haar evident dat BAM zich met voldoende ernst inschakelt in het bestaande klachtenbeleid. Zij verwacht dat dit in het volgende verslag merkbaar zal zijn.

De opmerkingen over de staat van de gewestwegen waren te verwachten. De minister wijst op de inhaalbeweging voor de plaatsing van geluidsschermen. Ook de kwaliteit van het wegmateriaal zelf speelt een rol. Zij erkent de aanmerkingen over de redelijke behandeltermijnen, maar wijst op de explosie van onderhoudswerken op gemeente- en gewestwegen. Er wordt veel aandacht besteed aan een kwaliteitsvolle aanpak door de aannemers en zij verwijst naar het rapport ter zake.

Wat het natraject betreft, pleit de minister voor zo kort mogelijke aanbevelingen. Het taxibesluit is inmiddels door de Vlaamse Regering goedgekeurd. Zij verwijst naar haar antwoord op een parlementaire vraag.

III. VRAGEN VAN DE LEDEN

De heer *Sas van Rouveroij* heeft een vraag over het tijdsverloop tussen klacht of melding enerzijds en herstelling anderzijds. Ontvangstbevestiging is inderdaad belangrijk, maar de bereidheid om te wachten, hangt ook af van de grootte van het herstelwerk. Maken de diensten een onderscheid tussen werken die snel door een vakman kunnen uitgevoerd worden en complexe dossiers? Wordt de melder van die beoordeling op de hoogte gebracht?

Mevrouw *Karin Brouwers* pleit ervoor om in de nieuwe beheersovereenkomst met De Lijn aandacht te besteden aan de overvolle bussen tijdens de spits. Ook regelmatige vertragingen vanwege de overvolle wegen moeten aangepakt worden, waarbij men gebruik kan maken van de gegevens die De Lijn registreert. Zij beseft wel dat gemeenten niet altijd bereid zijn om mee te werken aan aparte busstroken.

Wat de boetes betreft, attendeert zij op de afspraak tussen de stad Leuven en het parket om de boete voor fietsen zonder verlichting te verlagen voor jongeren, behalve bij herhaalde recidive. Moet die laatste beperking ook niet ingebouwd worden in een eventueel tussentarief? Zij wijst op het opvoedingsaspect: leren leven met regels.

De heer *Dirk de Kort* vindt het belangrijk om zwartrijden daadwerkelijk aan te pakken. Hij wijst op het verschil tussen bus en tram op dat punt, en de daaraan gekoppelde kleine criminaliteit. De aanpak is zeker nodig in het kader van de projecten om tramlijnen door te trekken. Als een tussentarief helpt, is dat zeer wenselijk.

De heer *Dirk Peeters* vindt dat de Vlaamse overheid flink in gebreke blijft als zij een deel van haar mobiliteitsbevoegdheid afstaat aan BAM, die dan vervolgens klachten en vragen niet opvolgt. Hoe en wanneer wordt dat in de toekomst geremedieerd?

Minister *Hilde Crevits* antwoordt dat de beoordeling waar de heer van Rouveroij naar vroeg, wel degelijk gemaakt wordt. Het grootste probleem wordt echter gevormd door het herstel van verkeerslichten, waar de levertijden langer zijn. Bij de wegen zelf zijn er ploegen voor kleine herstellingen en aannemers die daarvoor aangewezen zijn.

Overvolle bussen en vertragingen zijn zeer terechte aandachtspunten voor de volgende beheersovereenkomst. Van de besparingen wordt gebruikgemaakt om lege kilometers te liquideren en bussen zo efficiënt mogelijk in te zetten, zonder de basismobiliteit in het gedrang te brengen.

Het is niet zo dat BAM niet aan klachtenmanagement doet. Zij werkt met een systeem van werfcommunicatoren, die zeer veel informatie verstrekken. Zij beantwoordt wel degelijk meldingen, anders zou de ombudsman gigantisch veel klachten krijgen. Dat neemt niet weg dat hij terecht aanbeveelt dat BAM zich inschakelt in hetzelfde systeem als andere

overheidsdiensten. Een eenvormige definitie van meldingen en klachten voor iedereen die onder het decreet valt, maakt de zaak eenvoudiger.

De heer *Nan Van Zutphen* vult aan dat BAM vooral een probleem blijkt te hebben gehad met de rapportage over en de registratie van klachten. Naar het Verkeerscentrum Vlaanderen stuurde de ombudsdienst een herinneringsbericht na een week, gevolgd door een tweede. Bij het uitblijven van een reactie, wordt normaliter telefonisch contact opgenomen.

De voorzitter,

Jan PEUMANS

De verslaggevers,

Jan ROEGIERS

Dirk DE KORT