

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



Zitting 2005-2006

23 mei 2006

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2005

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

**namens de Commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie
uitgebracht door de heer Jan Peumans**

**(Hoofdstuk 5: Water, gas en elektriciteit
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, Freddy Van Gaever;

de heren Carl Decaluwe, Jos De Meyer, Frans Peeters, Johan Sauwens;

de heer Marc Cordeel, mevrouw Annick De Ridder, de heer Marc van den Abeelen;

de heren Flor Koninckx, Bart Martens, Joris Vandenbroucke.

Plaatsvervangers:

de dames Katleen Martens, Marleen Van den Eynde, de heren Christian Verougstraete, Frans Wymeersch;

de heren Ludwig Caluwé, Tom Dehaene, Etienne Schouppe, Jan Verfaillie;

de heren Patrick Lachaert, Hugo Philtjens, Jul Van Aperen;

de heren Gilbert Bossuyt, Jan Roegiers, Robert Voorhamme.

Toegevoegde leden:

de heer Eloi Glorieux;

de heer Jan Peumans.

Zie:

41 (2005-2006)

– Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst

INHOUD

	Blz.
I. Toelichting door de heren Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman, en Nan Van Zutphen, onderzoeker	4
II. Bespreking	7
II.1. Bespreking in aanwezigheid van minister Kris Peeters	7
II.2. Bespreking in aanwezigheid van minister Kathleen Van Brempt	10

DAMES EN HEREN,

Het jaarverslag 2005 van de Vlaamse Ombudsdienst werd in de Commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie besproken op 9 en 16 mei 2006.

I. TOELICHTING DOOR DE HEREN BERNARD HUBEAU, VLAAMS OMBUDSMAN, EN NAN VAN ZUTPHEN, ONDERZOEKER

De heer *Bernard Hubeau*, Vlaams ombudsman, waardeert het dat het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst dit jaar kan worden toegelicht in deze commissie.

Hij licht het Jaarverslag 2005 toe voor zover het betrekking heeft op de bevoegdheden van deze commissie. Het gaat dus om het hoofdstuk 9: Verkeer, infrastructuur en mobiliteit, en om het onderdeel over energievoorzieningen in hoofdstuk 5: Water, gas en elektriciteit.

Zijn uitgangspunt is dat klachten noodzakelijk zijn opdat men zou beseffen wat de problemen zijn. Sinds 2001 zijn er bij de Vlaamse overheid eerstelijnsklachtendiensten actief. Dat is de eerste filter waar de burger zijn klacht kan deponeren. Men kan pas naar de parlementaire ombudsdienst stappen als het probleem bij de eerstelijnsklachtendiensten niet opgelost raakt. Het klachtendecreet bepaalt wel dat de eerstelijnsklachtenmanagers de klachten moeten registreren en rapporteren naar de Vlaamse Ombudsdienst. De klachten bij de eerstelijnsklachtendiensten maken immers integraal deel uit van het klachtenbeeld dat de problemen van de burger weerspiegelt.

De ombudsman geeft een aantal algemene cijfers en plaatst de klachten over verkeer, infrastructuur en mobiliteit binnen dat kader. Deze cijfers zijn terug te vinden in het jaarverslag vanaf pagina 171 en volgende.

De grootste groep klachten bij de eerstelijnsklachtendiensten gaat over verkeer, infrastructuur en mobiliteit. Er werden bijvoorbeeld 17.000 klachten geregistreerd over De Lijn. Dat is heel veel. Het feit dat er veel klachten worden geregistreerd, betekent echter niet dat De Lijn een slecht werkende administratie is. Integendeel, het wijst op aandacht voor de klachten van de burger. De Ombudsdienst vindt De Lijn een goede klachtenbehandelaar. De Lijn is ove-

rigens een belangrijke actor inzake verkeer en mobiliteit.

In het hoofdstuk ‘Verkeer infrastructuur en mobiliteit’ stelt hij ook vast dat er slechts 74 klachten worden geregistreerd over wegen en verkeer en slechts twee over de luchthaven van Oostende. Daar is vermoedelijk sprake van een onderbelichting. Klachten worden wellicht te weinig herkend en erkend. De klachten die tot bij de Ombudsdienst raken, vormen de kern.

Het aandeel van de klachten over verkeer, infrastructuur en mobiliteit is gestegen. Dit jaar vormen ze de grootste groep, met 15,5 percent van de klachten, tegen ongeveer vijf percent vorig jaar. Nog andere domeinen waarover veel klachten zijn binnengekomen zijn Wonen, Water, Gas en Elektriciteit, Economie en Werkgelegenheid. Het zwaartepunt van de werking van de Ombudsdienst is dus verschoven van fiscaliteit in de beginfase, naar terreinen die meer te maken hebben met de concrete leefwereld van de Vlamingen.

Vijftig percent van de klachten over Verkeer, infrastructuur en mobiliteit zijn gegrond. Dat betekent dus dat de burger een punt heeft. Twee derde van die klachten wordt hersteld door de administratie. In tien percent van de gevallen gaat het meer om terechte opmerkingen dan om dingen die grondig fout gaan. In een vijfde van de gevallen gaat het om een ongegronde klacht. De burger heeft zelf een fout begaan, hij legt de lat te hoog en de Vlaamse overheid treft geen fout. Uit dit alles blijkt dat de administratie positief werk verricht, maar dat er toch knelpunten zijn, vermits de helft van de klachten gegrond is.

De Ombudsdienst probeert altijd te motiveren waarom een klacht gegrond is. Bij 33 percent van de klachten gaat het om de goede uitvoeringspraktijk en de administratieve nauwkeurigheid, bij tien percent om de redelijke behandelingswijze. Dat zijn de twee belangrijkste motieven.

De heer *Nan Van Zutphen*, onderzoeker, gaat in op de inhoud van de klachten en op de aanbevelingen die daaraan werden gekoppeld. De meeste klachten gaan over geluidshinder. Hij verwijst naar het vorige agendapunt van de commissievergadering van 9 mei, namelijk het viaduct van de E17 in Gentbrugge, dat ook bekend is bij de Ombudsdienst. De problematiek van de geluidshinder door gewestwegen komt trouwens ieder jaar terug in de jaarverslagen van de

Ombudsdienst. Het is inderdaad niet alleen een probleem van Gent en Antwerpen. Andere voorbeelden zijn de A2 tussen Aarschot en Diest, de autosnelweg van Kortrijk en Brugge en de gewestweg van Herentals naar Poederlee. Het probleem komt dus voor in het hele Vlaamse Gewest. De oorzaken van deze geluidshinder zijn tweërlei, namelijk het slechte onderhoud en het steeds drukker verkeer. Het klachtenbeeld van de Ombudsdienst kan de teneur van het vorige agendapunt dus alleen maar bevestigen.

De Ombudsdienst heeft altijd benadrukt dat de Vlaamse overheid rekening moet houden met Europese richtlijnen over omgevingslawaai. Daarom heeft hij aanbeveling 2005–22 geformuleerd. De geluidsmetingen die door de Europese richtlijnen worden vereist, moeten daadwerkelijk worden uitgevoerd en de geluidsintensiteit moet ook een parameter worden bij het bepalen van de staat van de weg. Op dit ogenblik is dat nog niet het geval.

Een ander probleem dat aansluit bij een vraag om uitleg van mevrouw Vanderpoorten die vandaag ook in deze commissie werd behandeld, is het gebrek aan coördinatie tussen de verschillende overheden. In Gent was er bijvoorbeeld een geval waar de gemeente, het ministerie, de Vlaamse Milieumaatschappij en Aquafin volledig naast elkaar doorwerkten.

Geregeld komen er ook kleine irritaties naar boven. Bij het openstellen van een weg met een mooie verlichting, blijkt de verlichting nog te ontbreken op twee gevaarlijke kruispunten. Een ander voorbeeld zijn de jaarlijks terugkerende klachten van fietsers die pas bij hun aankomst aan de Kennedytunnel werden gewaarschuwd dat de fietslift defect is.

De Ombudsdienst verbaast zich erover dat de luchthaven van Oostende, waar er ook nachtvluchten zijn, voor heel 2005 slechts twee klachten heeft gerapporteerd. De Ombudsdienst besluit daaruit dat er op die luchthaven geen performant klachtensysteem is. Dat betekent uiteraard nog niet dat de mensen die een klacht indienen, geen antwoord krijgen.

Een heel ander thema is De Lijn. Over het algemeen doet De Lijn vrij goed aan klachtenbehandeling. Klantentevredenheid is een belangrijk item voor De Lijn. Niet alleen klachten, maar ook positieve opmerkingen worden gerapporteerd.

De klantvriendelijkheid van De Lijn laat echter te wensen over inzake de afhandeling van de administratieve boetes. Precies om op dat vlak de klant-

vriendelijkheid te verhogen, werd er nochtans een nieuw reizigersreglement ingevoerd. De Lijn heeft nu zelf een bezwaar- en beroepsprocedure en de processen-verbaal worden niet langer automatisch doorgestuurd naar het parket. Nu blijkt dat De Lijn het reglement veel strenger toepast dan het parket ooit heeft gedaan. Er bestaat echter geen enkele regel die alle situaties dekt. Enige flexibiliteit bij de toepassing van het reglement is dus gewenst. Op sommige punten is het reglement trouwens heel streng. Als men in een periode van een jaar een tweede keer zijn abonnement vergeet, dat men betaald heeft, krijgt men een boete van zeventig euro. Bij de NMBS krijgt de reiziger minstens twee kansen.

Hij geeft het voorbeeld van een dame die op de tram zat zonder haar Omnipass. Het ging om een geregistreerde abonnee die nooit eerder haar abonnement vergeten was. Zij kreeg zonder meer een proces-verbaal. Op de achterkant stond in kleine lettertjes dat ze dertig dagen had om te protesteren, maar dat had die dame niet gelezen. Anderhalve maand later stuurde De Lijn dus een aangetekende zending, waarvan de dame zegt dat ze die niet ontvangen heeft. De Lijn ging er per definitie vanuit dat ze die wel ontvangen had. Nochtans had die dame er alle belang bij om te reageren, vermits ze pas voor de eerste keer betrapt was en daarom recht had op een seponering. De Lijn erkent dat, maar oppert dat de betrokkene nu eenmaal niet de juiste procedure gevolgd heeft. Daarom zal ze een boete van 120 euro moeten betalen met de deurwaarderskosten daar nog bovenop. De Ombudsdienst meent dat het de bedoeling moet zijn om de zwartrijders te bestraffen en niet de vergeetachtige reiziger die één keer in een jaar hun abonnement vergeten.

Mensen die een klacht indienen, verwachten een gemotiveerd antwoord, ook als ze in het ongelijk worden gesteld. Totnogtoe beperkt het antwoord van De Lijn zich echter vaak tot één zinnetje. Men komt tot de conclusie dat de reiziger ongelijk heeft, maar men vertelt er niet bij waarom zijn argumenten niet goed zijn.

Vorige maand was er hierover een constructief gesprek tussen De Lijn en de Vlaamse Ombudsdienst. De verantwoordelijken van De Lijn beseffen dat er een probleem is. Binnenkort zal worden uitgezocht hoe die procedure klantvriendelijker kan worden gemaakt.

Een andere steeds terugkerende klacht bij De Lijn betreft het gedrag van het personeel. Dat wordt ook

door de verantwoordelijken erkend. Wie graag een ‘Gaston-en-Leo-sketch’ wil lezen, kan dat doen op de pagina’s 180 en 181 van het jaarverslag. Klantvriendelijkheid is niet alleen een kwestie van chauffeurs en inspecteurs, maar ook van het baliepersoneel, dat niet alleen passief moet doen wat mensen vragen, maar ook actief informatie moet verstrekken. Het jaarverslag geeft ook het voorbeeld van een WIGW-er die recht had op een aanzienlijke korting voor zijn abonnement. Het baliepersoneel wist dat, maar heeft niet gesuggereerd om een veel goedkoper abonnement te kopen. Uiteindelijk is De Lijn bereid geweest om aan die persoon duizend euro terug te betalen wegens verregaande nalatigheid in de informatieverstrekking.

Over het algemeen is de Ombudsdienst dus vrij tevreden over de manier waarop de klachten bij De Lijn worden aangepakt. Het grote probleem zit echter bij de aanpak van de onterechte boetes voor zwartrijders.

De heer Nan Van Zutphen signaleert ook een coördinatieprobleem inzake fietspaden. De Vlaamse Ombudsdienst heeft al geregeld geconstateerd dat er geen coördinatie is tussen de administratie Wegen en Verkeer (AWV) die verantwoordelijk is voor de fietspaden, de administratie Waterwerken en Zeewezenen (AWZ) en de verschillende nv’s die op dat vlak actief zijn. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat AWV op 200 meter van een schitterend jaagpad een duur fietspad aanlegt. Andersom is het ook mogelijk dat AWZ een jaagpad onverhard heraanlegt en dus geen rekening houdt met het feit dat het fietspad langs de nabije gewestweg in heel slechte staat is. Toen de Ombudsdienst suggereerde om het jaagpadenbeleid, dat toch een belangrijke functie heeft voor de fietsers, af te stemmen op het fietspadenbeleid van de AWV – aanbeveling 2005–25 – bleken de waterbeheerders niet te begrijpen waarover het ging.

De andere aanbevelingen inzake verkeer, infrastructuur en mobiliteit zijn gericht tot De Lijn. Een eerste gaat over een meer klantvriendelijke toepassing van de beroepsprocedure. Een tweede gaat over het reizigersreglement. Terwijl luchtvaart- en spoorwegmaatschappijen meer en meer nadenken over vergoedingen voor de reizigers bij ernstige vertragingen, heeft De Lijn onlangs in zijn reizigersreglement opgenomen dat de reiziger door het kopen van een ticket of een abonnement, automatisch afziet van iedere rechtsoverdracht bij gelijk welke vertraging.

Uit het verhaal van De Lijn besluit de heer Bernard Hubeau dat de dialoog over de klacht heel belangrijk is. Wanneer men met de burger praat over de reden

tot klagen, zal deze over het algemeen aanvaarden dat hij op het einde van de rit eventueel toch ongelijk krijgt, om welke reden dan ook.

Vermits deze commissie ook bevoegd is voor Energie, overloopt hij de drie aanbevelingen voor de sector energie. In de commissie Leefmilieu zullen donderdag trouwens nog een aantal elementen uit het hoofdstuk Energie aan bod komen.

Aanbeveling 2005–08 luidt dat de Vlaamse overheid moet zorgen voor een betere informatieverstrekking over de bovengemeentelijke saneringsbijdrage op de drinkwaterfactuur. Vroeger waren de waterfactuur en de heffing twee afzonderlijke dingen. Over de geïntegreerde waterfactuur is er in de overgangsfase echter nog heel wat onduidelijkheid geweest en voor sommige situaties is dat nog altijd het geval. Er zijn een aantal voorbeelden opgenomen in het jaarverslag.

Aanbeveling 2005–09 luidt dat de Vlaamse overheid samen met de drinkwatermaatschappijen moet zorgen voor een klantvriendelijke oplossing voor de hoge waterfactuur en dito saneringsbijdrage ten gevolge van een verborgen lek. Dat probleem bestaat al jaren. De commissie Leefmilieu heeft de verantwoordelijkheid hiervoor trouwens al gelegd bij een nieuw op te richten Vlaamse reguleringsinstantie. In het jaarverslag staan concrete voorstellen voor een billijke oplossing. Deze zijn trouwens al principieel aanvaard.

Aanbeveling 2005–10 luidt dat de Vlaamse overheid haar inspanningen inzake controle en informatieverstrekking inzake energie moet voortzetten. Er wordt al drie jaar gesproken over een federale ombudsdienst voor Energie. Hiervoor zijn fondsen opgenomen op de begroting van de federale minister van Economie. De oprichting van deze ombudsdienst werd al verschillende keren aangekondigd. Intussen is er wel een informatiepunt, Hermes, dat onvoldoende gebruikt wordt omdat het – volgens de verantwoordelijken van de VREG en de CREG – onvoldoende bekend is bij de bevolking. De federale ombudsdienst zal wellicht worden opgericht in september van dit jaar, op het ogenblik dat de ergste problemen voorbij zijn. Sinds de liberalisering van de energiemarkt in 2003 zijn er immers heel wat mensen in akelige probleemsituaties gekomen. De Vlaamse Ombudsdienst beseft hoeveel er vanuit Vlaanderen is aangedrongen bij het federale niveau opdat de federale ombudsdienst voor Energie zou worden geoperationaliseerd. De Ombudsdienst meent dat de Vlaamse overheid, vaststellend dat er geen goed klachtenkanaal was opgezet door een

andere overheid, op dat vlak haar verantwoordelijkheid had moeten opnemen. Dat is een gemiste kans. De betrokkenen blijven immers in de kou staan. De Ombudsdienst waardeert wel dat het Vlaams Parlement een commissie ad hoc Energiearmoede in het leven heeft geroepen en een aantal aanbevelingen heeft geformuleerd.

II. BESPREKING

II.1. Bespreking in aanwezigheid van minister Kris Peeters

Minister *Kris Peeters* feliciteert de Vlaamse Ombudsdienst met het verslag en met de aanbevelingen.

Hij beaamt dat het schandalig is dat er nog geen federale ombudsdienst is voor Energie. Hij aanvaardt echter niet dat de Vlaamse overheid op dit vlak schuldig verzuim zou worden aangewreven. Alleen het federale niveau kan daarvan worden beschuldigd. Voor die ombudsdienst werd al geld uitgetrokken op het federale niveau. Voor hem is het uitgesloten dat de Vlamingen twee keer zouden betalen, een keer voor de federale ombudsdienst die er niet is en een tweede keer voor een Vlaamse ombudsdienst. Vlaanderen – onder meer de VREG – heeft aangeboden om constructief mee te werken aan de oprichting van deze ombudsdienst. Hij wil niet verantwoordelijk worden gesteld voor het feit dat daarvoor niet de nodige tijd wordt uitgetrokken op het federale niveau.

De aanbevelingen die betrekking hebben op het bevoegdheidsdomein Leefmilieu zullen in die commissie aan bod komen. De aanbeveling 2005–10 die bepaalt dat de Vlaamse overheid haar inspanningen inzake controle en informatieverstrekking moet voortzetten, kan hij volledig onderschrijven. Dat wordt trouwens ook uitgevoerd. Hij vindt het goed dat de Ombudsdienst daarnaar verwijst.

Hij gaat ervan uit dat minister Van Brempt, bevoegd voor Mobiliteit zal reageren op de aanbevelingen 2005–23 en 2005–24 die betrekking hebben op De Lijn. Hijzelf zal alleen reageren op de aanbevelingen 2005–22 en 2005–25.

Aanbeveling 2005–22 gaat over de geluidsmetingen. De administratie voert geluidsmetingen uit op basis van specifieke klachten van burgers, van lokale overheden en van provinciale afdelingen van AWV. Dergelijke metingen kunnen slechts een zestigtal dagen

per jaar worden uitgevoerd. Er zijn immers geen metingen mogelijk tijdens de vakantie – omdat er dan minder auto's rijden – en als het regent. Het gaat trouwens om een vrij arbeidsintensieve activiteit. De minister ziet dat als een belangrijke uitdaging voor de toekomst. De Ombudsdienst maakt een onderscheid tussen de reactie van de minister en die van AWV. De administratie zegt dat ze over onvoldoende middelen beschikt. De minister had echter gezegd dat er 6,3 miljoen euro werd uitgetrokken in de jaarprogrammering 2005-2006. De minister ziet daarin geen tegenstelling. Die som volstaat immers niet om te doen wat er moet gedaan worden.

Aanbeveling 2005–25 stelt dat alle gebruikers van de jaagpaden voldoende aan hun trekken moeten komen en dat het beleid inzake jaagpaden voldoende gecoördineerd moet verlopen. De minister heeft geen probleem met die aanbeveling. Hij wil nagaan hoe dat kan worden geconcretiseerd.

De problematiek van de hinder en de coördinatie inzake openbare werken is ook al aan bod gekomen. Deze aanbevelingen zijn volgens hem terecht.

De heer *Bart Martens* heeft begrepen dat de administratie geluidsmetingen uitvoert op ad-hocbasis, na een verzoek van burgers of van een provinciale adviescommissie. De Europese richtlijn bepaalt nochtans dat er gebiedsdekkende geluidskaarten moeten worden opgemaakt. Hij wil weten welke rolverdeling er op dat vlak is tussen de verschillende bestuurlijke overheden. Inzake de water- en de luchtkwaliteit zorgt de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) namelijk voor een gebiedsdekkende inventarisatie, los van de vraag of de waterbeheerder nu een gemeentebeheerder, een provinciebestuur of een gewest is. Daarom vindt hij het logisch dat het gewest ook het opmaken van de geluidskaarten op zich zou nemen, maar dat blijkt niet het geval te zijn. De taak van het gewest beperkt zich blijkbaar tot het in kaart brengen van de geluidshinder die veroorzaakt wordt door de gewestwegen. Daarom vreest hij dat de geluidskaarten op een versnipperde manier tot stand zullen komen. Hij hoopt dat zulks niet de bedoeling is.

De heer *Jan Peumans* stelt dat het niet de eerste keer is dat het thema geluidsoverlast aan bod komt. Hij verwijst daarbij naar de rapporten van ingenieur Heleven over het onderhoud van de wegen. Hij vraagt zich af in hoeverre men die aanpak kan objectiveren, onder meer naar de gemeentebesturen. In een eerste fase zou men kunnen werken met een geluids-

scherm. In toepassing van de Europese richtlijn zou men voor de gewestwegen met meer dan zes miljoen voertuigpassages per jaar uiterlijk tegen juli 2008 moeten beschikken over actieplannen en voor de gewestwegen met drie tot zes miljoen voertuigpassages per jaar uiterlijk tegen juli 2013. Hij denkt dat de administratie zich daarop zal moeten beginnen voorbereiden. Hij vraagt zich af of dat niet kan worden meegenomen in het onderzoek dat op dit ogenblik al gebeurt. Uit de rapporten van ir. Heleven herinnert hij zich dat er op dit ogenblik vier parameters worden gebruikt. Ook het geproduceerde lawaai heeft te maken met het concept van de weg. Door een juiste keuze van de wegbedekking kan al veel ellende worden voorkomen. Toch volharden sommigen nog altijd in systemen waarvan bekend is dat ze lawaai maken.

De *minister* kent het fenomeen fluisterasfalt. Inzake geluidsoverlast ziet hij twee problemen. Het eerste heeft te maken met de geluidsschermen, die een bepaalde strategie en een bepaalde methodiek impliceren. De financiering is een gedeelde verantwoordelijkheid voor de gemeente en voor het gewest. Hij heeft eerder al toegelicht wanneer een dergelijke geluidsmuur kan worden gebouwd en hoe deze metingen kunnen worden aangevraagd. Er zijn ongeveer zestig meetdagen per jaar. Een tweede probleem waar hij daarnet misschien iets te snel overheen gegaan is, heeft te maken met de omzetting van de richtlijn omgevingslawaai en dus met de opmaak van geluidskaarten. Na een wedstrijdvraag werd een studiebureau geselecteerd. Er is al een proefproject opgestart. Er wordt een rekenmodel uitgewerkt dat zal worden getoetst aan metingen op het terrein. De proefopstellingen en het model moeten klaar zijn tegen de zomer. Bij het opmaken van de geluidskaarten zal men dus anders tewerk gaan dan bij het behandelen van klachten van de lokale overheid of van een afdeling van de administratie. Er zal ook een afzonderlijk budget nodig zijn.

De heer *Jan Penris* heeft begrepen dat de ombudsman de dialoog over de klacht heel belangrijk vindt. Hij stelt echter vast dat minister Kathleen Van Brempt niet aanwezig is om te reageren op de klachtenstromen over De Lijn. Hij stelt voor dat op een ander ogenblik te bespreken.

Het verbaast hem dat de Ombudsdienst zoveel belang hecht aan de klachten over de kwaliteit van de jaagpaden. Hij denkt dat de beheerder van de vaarwegen in eerste instantie moet zorgen voor goede vaarwegen. Ook de boorden ervan moet hij optimaal kunnen

benutten. Indien blijkt – na dialoog met de minister en met de klagers – dat hij die boorden niet optimaal wil of kan benutten, dan moet men dat misschien uitbesteden aan andere instanties. Hij wil weten of de Ombudsdienst en de minister met die optie rekening houden.

Hij heeft begrepen dat de Ombudsdienst voor de klagers optreedt als een laatste instantie en dat er vele filters worden ingebouwd. Hij vraagt zich af of er voor de problematiek van de waterbedeling ook een dergelijke filter is. De eenzelfde factuur van de waterbedeling worden immers ook de waterzuivering en de waterafvoer verrekend.

De *minister* stelt vast dat zijn reactie over de jaagpaden misschien iets te kort is geweest. Het controleren en exploiteren van de waterwegen en hun aanhorigheden is inderdaad de primordiale functie van een jaagpad. Dat moet ook in de toekomst zo blijven, zoniet zouden er andere risico's ontstaan. Een jaagpad is dus geen fietspad. Toch kan men ook de andere gebruikers van de jaagpaden maximaal aan hun trekken laten komen. Er werd trouwens een overlegplatform opgericht voor waterrecreatie, -sport en -toerisme voor waterwegen en kust in Vlaanderen. In dat verband wordt overleg georganiseerd met de waterrecreanten en met de recreanten langs de waterweg.

De heer *Nan Van Zutphen* stelt dat niemand ontkent dat het beheer van de waterwegen de eerste functie is van de jaagpaden. Uit wetenschappelijk onderzoek en uit de klachten blijkt echter dat de jaagpaden in het Vlaamse Gewest de beste fietspaden zijn. Voor de fietsers zijn ze aantrekkelijker, veiliger en comfortabeler dan de beste fietspaden langs de gewone gewestwegen. Het gaat daarbij niet alleen om recreanten, maar ook om functionele gebruikers. Het feitelijk gebruik van de jaagpaden moet daarom worden meegenomen in het fietspadenbeleid, ook al zijn jaagpaden verkeerstechnisch geen echte fietspaden.

De heer *Jan Peumans* denkt dat het altijd de bedoeling is geweest om de jaagpaden maximaal open te stellen voor de zachte recreatie. In de krant heeft hij vandaag trouwens een foto gezien van Johan Sauvens die op het grondgebied van de gemeente Riemst verklaarde dat de minister van oordeel was dat het jaagpad aldaar zo snel mogelijk opnieuw moet open verklaard worden voor de fietsers.

De *minister* zegt dat er maximale inspanningen worden geleverd om ook fietsers en recreanten toe te laten op de jaagpaden. Hij begrijpt dat men zou willen dat een jaagpad altijd ook een fietspad is en waar mogelijk zal dat ook gebeuren. Men mag echter niet vergeten wat de oorspronkelijke en belangrijkste functie is van een jaagpad.

De heer *Bernard Hubeau* benadrukt dat de jaagpaden naast hun functionele doelstelling ook een recreatieve opportuniteit bieden. Daarom kan men voor het beheer denken aan formules die de twee doelstellingen kunnen combineren.

De heer *Bart Martens* betreurt dat er nog altijd geen ombudsdienst is voor Energie. Nochtans wordt daarvoor al jarenlang een bijdrage betaald op de stroom. Nu is wel het informatiepunt Hermes opgericht, een callcenter, dat niet erg bekend is bij de bevolking en dat ook niet op alle vragen kan antwoorden. De federale overheid en de gewesten proberen de zwarte piet naar elkaar door te spelen. Hij weet niet wie er schuld treft. Hij vindt dat er geen federale, maar een centrale ombudsdienst nodig is. Hij vindt het te gek dat een consument zelf zou moeten uitzoeken wat nu gewestelijke of federale materie is. Daarom dringt hij nogmaals aan op contact met minister Marc Verwilghen en met de andere gewestministers.

Hij meent dat klachten zoveel mogelijk moeten worden voorkomen. Het is bijvoorbeeld gebleken dat de meteropnemers bij leverancierswissels een foutieve berekeningswijze hanteren voor de schatting van het verbruik. Het verhuisdocument van de VREG zal wellicht al een aantal problemen voorkomen. Misschien kan de VREG nog andere stappen zetten om te voorkomen dat een leverancierswissel tot problemen leidt. De Vlaamse overheid zou een rol kunnen spelen bij het voorkomen van klachten en bij de klachtenbehandeling. In afwachting van de oprichting van een centrale ombudsdienst, is de VREG wellicht de meest geschikte instantie om een soort van klachtenbehandeling te doen, zeker als het gaat om klachten over gewestelijke materies.

De *minister* ontkent dat de zwarte piet wordt doorgeschoven. Minister Marc Verwilghen heeft op een bepaald ogenblik in de Kamer van Volksvertegenwoordigers gezegd dat hij de ombudsdienst voor Energie zou oprichten, dat hij daarvoor bevoegd is. Minister Kris Peeters en de VREG zijn bereid om

daaraan mee te werken. De regionale ministers hebben trouwens een voorstel uitgewerkt dat ze hebben overgemaakt aan minister Marc Verwilghen.

De *minister* is het ermee eens dat klachten zoveel mogelijk moeten worden voorkomen. Als er toch klachten zijn, en dat is het geval, moeten ze zo efficiënt mogelijk worden opgelost, bijvoorbeeld in een gecentraliseerde klachtendienst, zoals de heer Martens dat noemt. Uiteraard is een gezamenlijk optreden mogelijk, bijvoorbeeld inzake de tarieven. Als men dit niet kan realiseren op federaal niveau, moet Vlaanderen het zelf organiseren en om het geld vragen. Hij betwijfelt echter of men al zover is.

De heer *Bernard Hubeau* antwoordt dat de burger geen boodschap heeft aan dat institutionele verhaal. De Vlaamse Ombudsdienst houdt vooral rekening met de onbeantwoorde vragen van burgers. De Ombudsdienst meent dat de Vlaamse overheid zelf een voorlopige oplossing had moeten vinden om die lacune op te vullen. Vlaanderen liep immers voorop bij het liberaliseren van de energiesector. In Wallonië en Brussel is dat nog niet gebeurd. Daarom was de behoefte aan een ombudsdienst voor Energie bij de andere gewesten en op het federale niveau minder groot.

De heer *Jan Peumans* merkt op dat de gemeenschaps-senatoren dergelijke problemen moeten signaleren.

Op de vraag van de heer Penris antwoordt de heer *Bernard Hubeau* dat het Vlaamse landschap inzake waterbedeling heel divers is. De watermaatschappijen moeten als filter optreden: ze moeten een eigen klachteninstantie hebben. Pas als die instantie de klachten niet kan oplossen, kan men zich tot de Vlaamse Ombudsdienst wenden. De grotere watermaatschappijen werken vrij goed. De Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor Watervoorziening (TMVW) heeft bijvoorbeeld een goed werkende klachteninstantie. Dat geldt ook voor de vroegere Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) die met het vernieuwingsproject Beter Bestuurlijk Beleid een iets andere status krijgt. De kleinere maatschappijen laten echter soms steken vallen. Daarom is er toch een tweedelijnsinstantie nodig. De klachtenbehandeling bij de watermaatschappijen is dus te vergelijken met die bij de energieleveranciers.

II.2. Bespreking in aanwezigheid van minister Kathleen Van Brempt

Minister *Kathleen Van Brempt* wenst volgende bemerkingen te formuleren m.b.t. het luik Mobiliteit in het jaarverslag 2005 van de Ombudsdienst.

De Lijn ontving in 2005 in totaal 17.215 klachten, een stijging van 4,7% t.o.v. 2004. De minister benadrukt dat men deze stijging wel moet relativiseren, zeker als men rekening houdt met het sterk gestegen aantal reizigers. Vanaf 2002 geldt de verplichte rapportagevorm van het klachtendecreet en zijn gegevens over het aantal klachten beschikbaar.

Bij de evolutie van het aantal klachten van De Lijn is een heel belangrijke kanttekening te plaatsen, namelijk dat de sterke toename van het aantal klachten over de laatste jaren vooral te maken heeft met de sterk verbeterde toegankelijkheid van de klachtdiensten. Deze analyse wordt trouwens ook gemaakt door de Vlaamse Ombudsdienst. Voor 2006 mag eveneens een sterke toename verwacht worden als gestart wordt met de webregistratie van de klachten (online registratie door de klant zelf).

Het globale klachtenbeeld van De Lijn vertoont in 2005 opnieuw een stijging (zij het een meer beperkte) dan vorige jaren. Opnieuw is de klantvriendelijkheid van de chauffeur de belangrijkste klachtensoort. Klanten – reizigers – hebben natuurlijk gegronde redenen om opmerkingen te maken over de dienstverlening van De Lijn, maar maken niet steeds een goed onderscheid tussen wat in die opmerking rechtstreeks aan de chauffeur kan toegewezen worden en wat aan andere factoren die bepalend zijn voor een goede dienstverlening. Een correcte analyse van de klacht is in dit geval niet alleen belangrijk naar de klant maar ook naar de chauffeur zelf vermits deze zich over elke (terechte) klacht van een reiziger dient te verantwoorden binnen een bij De Lijn voorziene procedure.

Structureel wordt daaraan gewerkt. Tijdens de basisopleiding krijgt de kandidaat chauffeur een korte opleiding in basisprincipes ‘omgaan met klanten’ onder de vorm van video met commentaren en toelichting. Alle nieuwe chauffeurs volgen zes maanden na hun indiensttreding de opleiding ‘omgaan met klanten’: één dag met situationeel rollenspel.

In de jaarlijks voortgezette opleiding waarbij voor iedere chauffeur ieder jaar minstens één opleidingsdag is voorzien worden jaar na jaar attitude- of gedragsopleidingen voorzien. Hierin zijn de reeds gerealiseerde opleidingsmodules: klantenzorg, anticiperend of defensief rijden, conflicthantering en stressbestrijding.

Uit het klachtenbeeld van Lijn blijkt ook dat het ‘voorbijrijden’ van de halte zonder stoppen als klachtensoort belangrijk is of blijft. Vorige jaren hebben verschillende entiteiten in dit verband actie ondernomen: door sensibilisatiecampagnes naar de chauffeur maar ook naar de reizigers waarbij de chauffeur verhoogde aandacht gevraagd werd voor de problematiek en aan de reiziger werd meegedeeld waar en hoe een halte diende aangevraagd te worden. Uit analyse van de klachten blijkt ook dat bij de chauffeur de kennis van het traject een rol speelt (nieuwe chauffeur of chauffeur nieuw op de lijn) en bij de klant ook niet steeds de ‘juiste’ bus of tram wordt geïdentificeerd (diende de bus wel degelijk te stoppen aan de halte waar de klant zich bevond).

Omtrent de boetes is er een hele nieuwe procedure uitgewerkt.

In verband met het wegtakelen van wagens werd een belangrijk incident gemeld. In verband met het in het jaarverslag vermelde incident heeft De Lijn niet alleen contracten en afspraken met de takelfirma’s opnieuw bekeken maar ook de dossiers van de negen onheus behandelde automobilisten opnieuw bekeken met de intentie om hen de gevorderde en betaalde takelkosten terug te betalen. In vijf van de negen gevallen is dat op heden gebeurd. Voor één wagen zijn de beschikbare gegevens ontoereikend om het huidige adres van de eigenaar van de wagen terug te vinden en voor drie wagens betreft het geen takeling door of voor De Lijn. In deze drie gevallen is de takeling waarschijnlijk gebeurd op verzoek van de politie en kan De Lijn niet zorgen voor de gepaste vergoeding.

In verband met de vergoeding bij ernstige vertraging verklaart de minister dat het inderdaad klopt dat de reglementering bij De Lijn, die de vergoeding bij eventuele dienstvertraging uitsluit, dateert van 1

juli 2005 maar deze is niet nieuw te noemen: vorige versies van deze reglementering sloten een dergelijke vergoeding eveneens uit of voorzagen ze niet. Het betreft hier dus geen doelbewuste nieuwe wending in het beleid van De Lijn.

Dat De Lijn het ‘recht’ aan de abonnee ontzegt om voor dienstonderbreking een vordering in te spannen tegen De Lijn, heeft te maken met het feit dat De Lijn met de reiziger naast een commerciële relatie ook een strikt juridische relatie heeft die de aard heeft van een toetredingsovereenkomst en vervoerovereenkomst. De Lijn wil deze vermelding aanhouden die trouwens in overleg met de overheid werd ingelast maar volgt hier de evolutie van de markt op de voet.

De vergelijking van de toestand bij De Lijn met de intenties die de NMBS voor gelijkaardige schade-eisen heeft, gaat trouwens niet op. De NMBS heeft een spoorwegnet dat op eigen bedding is uitgebouwd, minimaal afhankelijk is van externe invloeden, langere verplaatsingen inhoudt, en vertragingen meet aan een heel beperkt aantal haltes (een 300-tal stations). De Lijn heeft een heel beperkt percentage van haar exploitatie op eigen bedding, heeft ongeveer 40.000 haltes en biedt veel kortere ritten aan (problematiek waar de grens getrokken wordt voor een vergoeding: afgeschafte bus op een lijn met frequentie vijf minuten of afgeschafte trein waarbij de volgende verbinding slechts binnen de twee uren te verwachten valt).

De Lijn zal trouwens de evolutie van de Europese reglementering terzake en de toepassing ervan door de Vlaamse wetgever op de voet volgen en naleven. Er moet nauw aangesloten worden bij de maatschappelijke tendensen. De minister zal aan De Lijn vragen om een evaluatie te maken.

Wat de taxidiensten en diensten voor het verhuren van voertuigen met bestuurder betreft, verwijst de minister naar het taxi-overleg. In september 2005 werd tijdens dit overleg beslist om de samenstelling uit te breiden met vertegenwoordigers van de gemeenten en de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten. Aan de overblijvende knelpunten wordt in nauw overleg met de taxisector gewerkt.

De heer *Bernard Hubeau*, ombudsman, verklaart dat hij tevreden is dat de minister haar reactie geeft op het klachtenbeeld van 2005. De Vlaamse ombudsman benadrukt dat het groot aantal klachten (over De Lijn) niet de connotatie heeft bij de Ombuds-

dienst dat De Lijn niet degelijk zou functioneren. Het gaat goed met De Lijn maar er blijven wel een aantal knelpunten. Sinds kort is daarover overleg opgestart. In dit verband verwijst hij naar de problematiek van de inning van de boetes. Men zoekt naar een billijker systeem – niet om zwartrijden te promoveren.

Wat het element van de rechtsvordering betreft, verklaart de ombudsman dat de gehanteerde methode ingaat tegen de filosofie om de consument van het openbaar vervoer als een gelijkwaardige partner te beschouwen. In extreme gevallen moet er een recht op rechtsvordering gegarandeerd worden. Maar de ombudsman is blij met het engagement van de minister dat dit dossier in de toekomst opnieuw herbekeken wordt.

De heer *Nan Van Zupthen*, onderzoeker, verklaart dat De Lijn op een zeer professionele manier aan klachtenbehandeling doet. Alleen de behandeling van de betwiste boetes vormt daarop een uitzondering. Er is weliswaar een procedure, maar de vaststelling is te procedureel gericht; er is weinig ruimte voor een degelijke motivering. Het traject van de gehanteerde procedure is veel te complex. Het kan niet de bedoeling zijn om de slordige burger te straffen maar eerder moet het zwartrijden aangepakt worden.

Wat het niet stoppen aan de haltes betreft, is er duidelijk een verband met overvolle bussen. Een chauffeur stopt terecht niet aan een halte als er geen plaats meer is op de bus, maar dit komt soms niet duidelijk over aan de wachtende reizigers.

De verslaggever,

De voorzitter,

Jan PEUMANS

Marc VAN DEN ABELEN