

V L A A M S   P A R L E M E N T



Zitting 2006-2007

9 juli 2007

**VLAAMSE OMBUDSDIENST**

**JAARVERSLAG 2006**

**GEDACHTEWISSELING**

**VERSLAG**

**namens de Commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie  
uitgebracht door de heer Flor Koninckx**

**(Hoofdstuk 5.5: Thematische aanbevelingen inzake Gas en Elektriciteit  
Hoofdstuk 9: Thematische aanbevelingen inzake 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 heren Flor Koninckx, Bart Martens, Joris Vandenbroucke;

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

*Plaatsvervangers:*

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

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

de heren Gilbert Bossuyt, Jan Roegiers, Robert Voorhamme;

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

*Toegevoegde leden:*

de heer Eloi Glorieux;

de heer Jan Peumans.

---

*Zie:*

**41** (2006-2007)

- Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
- Nrs. 2 en 3: Verslagen over gedachtewisseling

## INHOUD

|                                                                                 | Blz. |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|
| I. Thematische aanbevelingen inzake Mobiliteit .....                            | 4    |
| 1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst .....                               | 4    |
| 1.1. Algemeen.....                                                              | 4    |
| 1.2. Toelichting omtrent De Lijn .....                                          | 4    |
| 2. Antwoord van de bevoegde minister en repliek van de Vlaamse ombudsman .....  | 6    |
| 3. Vragen en opmerkingen van de leden .....                                     | 7    |
| II. Thematische aanbevelingen inzake Energie .....                              | 9    |
| 1. Toelichting door de Vlaamse ombudsman .....                                  | 9    |
| 2. Antwoord van de bevoegde minister en repliek van de Vlaamse ombudsman .....  | 10   |
| III. Thematische aanbevelingen over Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit ..... | 10   |
| 1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst .....                               | 10   |
| 2. Antwoord van de bevoegde minister .....                                      | 11   |
| 3. Vragen en opmerkingen van de leden .....                                     | 12   |

---

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie besprak het jaarverslag 2006 van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl. St. Vl. Parl.* 2006-07, nr. 41/1) op 19 juni 2007.

## I. THEMATISCHE AANBEVELINGEN INZAKE MOBILITEIT

### 1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

#### 1.1. Algemeen

De heer *Bernard Hubeau*, Vlaams ombudsman, komt het luik Mobiliteit en Openbare Werken van het jaarverslag nader toelichten. Dat luik ressorteert onder hoofdstuk 9, Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit, van het jaarverslag, merkt hij op. Ook voor het aspect Energie vraagt de heer Hubeau aandacht en verwijst daarvoor naar hoofdstuk 5, Water, Gas en Elektriciteit, van het jaarverslag. Hij wijst er ook op dat een deel van het klachtenbeeld ter zake reeds is besproken in de aanbevelingen in aanwezigheid van minister Peeters, voor wat leefmilieuaspecten betreft.

De ombudsman wil in eerste instantie een aantal concrete cijfers doorlopen die aangeven hoe belangrijk het thema wordt geacht voor de burgers die een beroep doen op de ombudsdienst. Klachten over mobiliteit vormen een zeer belangrijk onderdeel van het klachtenbeeld, stelt de heer Hubeau, en dat was in toenemende mate zo.

Hij licht toe dat volgens het klachtendecreet dat het Vlaams Parlement in 2001 heeft goedgekeurd, de burger eerst de klacht moet kunnen aankaarten bij de instelling zelf, en daarna pas bij de ombudsdienst terechtkomt. Alleen de echt hardnekkige klachten komen daar aan de orde. In de eerste lijn, bij de Vlaamse overheidsdiensten, kwamen tussen 26.000 en 27.000 klachten binnen. Zowat 20.000 daarvan worden door De Lijn gerapporteerd. Dat betekent volgens de spreker dat er nog heel wat werk aan de winkel is inzake de eerstelijnsklachtenbehandeling en dat het aantal onderschat is. Er zijn algemene problemen met betrekking tot de naleving van het klachtendecreet, stelt hij, maar De Lijn registreert en rapporteert wel zeer goed de klachten. Met De Lijn zijn er wel vaak meningsverschillen over de oplossing en afhandeling van klachten en de ombudsdienst heeft ook nog heel wat opmerkingen bij de behandeling van de klachten zelf. Dat zou bijvoorbeeld over de antwoordtijden gaan.

Met betrekking tot de eerste en tweede lijn geeft de

heer Hubeau in het kader van Wegen en Verkeer al mee dat ook de beantwoording van briefwisseling door de Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel (BAM) vaak zeer problematisch is. Heel wat klachten over wegen en verkeer worden door de administratie Wegen en Verkeer Antwerpen naar de BAM doorverwezen, omdat die maatschappij verantwoordelijk is. De antwoorden blijven echter volledig uit volgens de spreker: de ombudsdienst krijgt geen enkele reactie van BAM.

De klachten over mobiliteit gaan nog steeds in stijgende lijn, legt de heer Hubeau uit. Ook vorig jaar stonden ze op nummer één inzake aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst. In 2002 stonden ze voor 7,5 percent, in 2006 was dat bijna 20 percent. De ombudsman voegt er meteen aan toe dat het om een domein gaat dat zeer gevoelig is voor dergelijke signalen door de vele publiekscontacten. Het hoge percentage wijst er echter wel op dat dit thema leeft bij de burger, stelt hij nog. Wat loopt er dan fout bij de klachten? Meer dan de helft ervan zijn gegrond en dus heeft de burger volgens de ombudsman een punt. Driekwart van de klachten wordt evenwel ‘hersteld’. Er wordt wel degelijk naar een oplossing gezocht, zij het meteen, na aandringen of na zeer sterk aandringen. De heer Hubeau stelt dat het fout loopt bij de zogenaamde ombudsnormen: de goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid. Dat behelst de alertheid en activiteit, technisch en qua behandelingswijze, die Vlaamse overheidsdiensten ontwikkelen met betrekking tot vragen en problemen die zich aandienen.

Ook de redelijke behandeltermijn ergert de Vlaming in mobiliteitskwesties, vervolgt de ombudsman, en de deugdelijke correspondentie. Die ombudsnorm wordt gehanteerd wanneer men zijn vragen niet of onvoldoende beantwoord ziet door de betrokken Vlaamse instelling.

#### 1.2. Toelichting omtrent De Lijn

De heer *Nan Van Zutphen*, medewerker bij de Vlaamse Ombudsdienst, neemt het woord over de concrete klachten inzake mobiliteit en in eerste instantie over De Lijn. Hij stelt dat het over een aardig aantal klachten gaat, maar dat in eerste en tweede lijn het niet altijd over dezelfde zaken gaat. Een belangrijk onderwerp van klachten in beide lijnen, is het voorbijrijden van een halte. De heer Van Zutphen stelt dat het normaal is dat daarover klachten ontstaan en dat dit vrij veel voorkomt. Hij voegt daaraan toe dat niet zelden de reiziger zelf mee verantwoordelijk is voor het probleem door zich verdekt op te stellen in het bushokje of geen duidelijk signaal te geven aan de chauffeur. Het is ook niet altijd te wijten aan de chauffeur als dusdanig, stelt hij. Hij

mag geen extra passagiers laten opstappen op een reeds overvolle bus. Soms gaat het wel degelijk over een chauffeur die niet wil stoppen of de route niet goed genoeg kent. Van de 20.000 klachten gaat 12,5 percent over dit probleem en de ombudsdienst heeft een aanbeveling ter zake geformuleerd. Wat ook de oorzaak is, het probleem moet worden aangepakt, want het komt elk jaar terug.

De spreker gaat verder met een probleem dat hoofdzakelijk bij de tweede lijn, de ombudsdienst, aan bod komt, met ruim 25 percent. Het gaat om de administratieve boetes die De Lijn uitschrijft bij zwartrijden, grijsrijden, bij een vergeten abonnement, met de voeten op de bank zitten, roken of vandalisme plegen en ernstige agressie aan de dag leggen of incidenten veroorzaken. Over de drie laatste spreekt de ombudsdienst zich niet uit wanneer er sprake is van een andere en betere behandeling van het concept administratieve boete, legt de heer Van Zutphen uit. Het gaat wel over mensen die zwartrijden, maar niet de bedoeling hadden dat te doen. In vele gevallen gaat het over te goeder trouw iets doen, stelt hij. Dat is dikwijls het geval bij overvolle trams: mensen die niet vertrouwd zijn met het betaal- en afstempelsysteem slagen er niet in om meteen bij het opstappen tot bij de afstempelautomaat te komen en worden gevat door de controleur die aan de volgende halte opstapt. Er zijn ook klachten over het feit dat De Lijn op voorlegging van de lidkaart van de Gezinsbond ten onrechte tickets aan verminderd tarief verkoopt. Dat kan niet, legt de heer Van Zutphen uit, en dus worden de betrokkenen daarop geklist, terwijl De Lijn een fout heeft gemaakt.

Sinds 1 februari 2005 bestaat er een boete-, bezwaaren beroepsprocedure, maar De Lijn vertoont te weinig empathie bij dit soort klachten, stelt de heer Van Zutphen. Men gaat per definitie uit van de opzettelijke schuld van zwartrijders, die een boete van 75 euro opgelegd krijgen. Volgens de ombudsdienst is er ook sprake van opzettelijkheid in 98 of 99 percent van de gevallen, maar het gaat specifiek om de andere gevallen en die kunnen met hun verhaal dan niet terecht bij De Lijn. Zo komen ze bij de ombudsdienst, die er dan wel vaak in slaagt De Lijn op andere gedachten te brengen.

Ook het vergeten van een abonnement moet volgens de ombudsdienst niet leiden tot zware moraliserende boetes vanwege de Vlaamse overheid als een soort van 'opvoeder'. Wie twee keer per jaar zijn abonnement vergeet, krijgt een even zware boete als een bewuste zwartrijder. Drie keer kost al 200 euro. De Lijn en de overheid hebben absoluut het recht om orde op zaken te houden in de bussen en vergeetachtigheid behoeft geen stimulans, maar toch vindt de ombudsdienst de boetes ter zake disproportioneel. Mensen die het slachtoffer daarvan worden, zullen

zich dan allicht tegen het openbaar vervoer keren, oppert de heer Van Zutphen, terwijl het oorspronkelijk enthousiaste gebruikers zijn.

Vandalisme houdt doorgaans opzettelijke beschadiging van goederen in. Hoewel de ombudsdienst voeten op de bank absoluut niet aanvaardbaar acht, en vindt dat daar een kleine boete tegenover kan staan, is het volgens hen toch niet correct daarvoor dezelfde boete aan te rekenen als voor iemand die bewust daden van echt vandalisme pleegt, 75 euro.

De heer Van Zutphen vat samen dat de ombudsdienst graag de kleine categorie mensen die tussen de mazen van dat net zou kunnen vallen, wat klantvriendelijker behandeld zou willen zien.

In het hele klachtenbehandelingsproces treedt De Lijn ook vaak zeer formalistisch op en weigert mondelinge of telefonische communicatie ter zake of een degelijke motivering te geven voor het handhaven van een boete. Die beperkt zich meestal tot de melding dat de door de klant aangehaalde argumenten niet voldoen. De heer Van Zutphen stelt dat dit niet volstaat als motivering. De aanbeveling van de ombudsdienst luidt dergelijke klachten enigszins genuanceerder te benaderen en voor minder ernstige overtredingen ook minder zware boetes op te leggen.

De heer Van Zutphen besluit nog dat De Lijn ook bij de boetebehandeling vaak zeer formalistisch te werk gaat. Dat gaat soms zo ver dat De Lijn niet over het correcte adres van de betrokkene beschikt en geen moeite doet om daarachter te komen maar meteen een deurwaarder inschakelt. Deze vindt het juiste adres wel en de reiziger krijgt dan bovenop de boete ook nog de kosten voor de deurwaarder doorgeschoven.

De ombudsdienst vraagt ook nog aandacht voor het rijgedrag van sommige chauffeurs, en vooral het uitvoeren van gevaarlijke manoeuvres ten aanzien van zwakke weggebruikers. Ook wordt soms zo wild gereden, dat de veiligheid van de reizigers in het gedrang komt. De heer Van Zutphen haalt bij wijze van voorbeeld een geval aan van een passagier in een rolstoel die zo in een belbus uiteindelijk een hersenschudding heeft opgelopen. Een ander verhaal gaat over een bus voor leerlingenvervoer waarvan de chauffeur zich constant bezondigde aan bumperkleven en te hard rijden.

De Lijn mag dan al 'klachtvriendelijk' overkomen, toch is via de website bijna geen aanwijzing te vinden over hoe een klacht kan worden ingediend of hoe een schadeclaim kan worden opgesteld. Er is ook geen gratis nummer voor voorzien.

De heer Van Zutphen concludeert dat De Lijn mooie

prestaties levert voor de Vlaamse bus- of tramreiziger, maar dat bepaalde zaken voor verbetering vatbaar zijn.

De heer *Bernard Hubeau* wil het verhaal nog plaatsen. Hij stelt dat men van heel ver komt met betrekking tot sancties inzake boetes en overtredingen bij De Lijn. Tot voor enkele jaren bestonden enkel nog het pv en de strafrechtelijke procedure. Intussen is er gediversifieerd op vele terreinen en is er een administratieve geldboeteprocedure ontwikkeld. Dat is een goede zaak, stelt de ombudsman. In veel domeinen binnen de Vlaamse overheid begint met nieuwe initiatieven die goed zijn, een zoektocht naar de juiste formule. De ombudsman vindt dat, met het oog op de klachten die bij de dienst terechtkomen, ook voor wat de sanctionerende sfeer betreft de Vlaamse overheid klantvriendelijk, proportioneel en redelijk moet handelen.

Die verfijning is nodig, stelt hij, en wel op drie vlakken. De Lijn moet qua type sanctie de beste manier van optreden vinden. De boetes moeten proportioneel zijn. Dat leunt nauw aan bij beleidsklemtonen en -keuzes. De burger aanvaardt acceptabele sancties wel degelijk. En ten slotte zal de functie van de instellingen beter gewaardeerd worden als er eerst bemiddelend wordt opgetreden en er een dialoog ontstaat.

## 2. Antwoord van de bevoegde minister en replic van de Vlaamse ombudsman

Minister *Kathleen Van Brempt* stelt dat De Lijn niet trots is op het grote aandeel van De Lijn in de klachtenregistratie, maar wijst er nogmaals op dat er deels een verklaring te vinden is in het feit dat het om de grootste maatschappij gaat met zoveel rechtstreekse contacten bij de bevolking. Bovendien is ook de sterke groei in exploitatie, aantal chauffeurs en bussen van de laatste jaren een aanleiding voor meer investeringen in de diepte, oppert de minister. Dat heeft volgens haar niet enkel met klachtenbehandeling te maken, maar vooral over de kwaliteit die wordt geleverd. Het aandeel van de buschauffeurs is daarin aanzienlijk.

De klachten worden zeer ernstig genomen en worden behandeld door een hele dienst, benadrukt de minister. Mogelijk neemt het aantal klachten nog toe naarmate De Lijn performanter wordt in het aannemen en afhandelen ervan. Een belangrijk pijnpunt vindt ze de termijn waarbinnen de klachten worden behandeld. Om dat aan te pakken, wordt in de volgende maanden extra geïnvesteerd in de dienst klachtenbehandeling.

Minister Van Brempt zegt het niet helemaal eens te

zijn met de standpunten van de Vlaamse Ombudsdienst over de boetes. Ze stelt dat naar aanleiding van het één jaar oude veiligheidsplan van De Lijn er meer veiligheidspersoneel zeer binnenkort uit de opleiding en op het terrein komt. Er komen nog meer controles, en dus nog meer klachten, oppert ze. Zelf is ze voorstander van meer controles en vindt dat men zich vooral moet toespitsen op het aanpakken van zwartrijden en de perceptie van zwartrijden én op de voortdurende toename van incidenten op bus en tram. Met het veiligheidsplan heeft het beleid ter zake zijn verantwoordelijkheid genomen, maar er is nog een lange weg te gaan volgens de minister. Ze verklaart ook mee de inspirator te zijn geweest achter de verstrenging en de verduidelijking van de administratieve boetes. In die zin kan ze het er ook absoluut niet mee eens zijn de voeten op de bank als een klein vergrijp te beschouwen. Dat heeft immers te maken met een manifest gebrek aan respect voor wie op die plek wil gaan zitten. De minister stelt nog dat daarover oeverloze discussies kunnen worden gevoerd over het feit dat de boetes te hoog of te laag zijn, maar het gaat erom dat er beslist is om met slechts twee categorieën te werken. De voeten op de bank valt dan nog onder de lichte categorie en is volgens haar iets volkomen anders dan een abonnement vergeten waarbij ze de argumentatie wel kan volgen.

De heer *Van Zutphen* antwoordt dat er zelfs een boete wordt uitgeschreven als iemand op de bank iets legt om deze te beschermen voor hij zijn voeten er legt. Minister *Van Brempt* stelt dat de regels duidelijk zijn.

De *ombudsman* repliceert dat iedereen wel grenzen kan aanvaarden, maar dat zelfs bij sanctionering binnen of buiten die grenzen er bepaalde principes moeten gelden. Hij gaat ervan uit dat het in deze om een beleidskeuze gaat, maar stelt dat het de decretale plicht van de ombudsdienst is de signalen van op het terrein door te geven aan het parlement en de beleidsverantwoordelijke.

Minister *Kathleen Van Brempt* wil enkel het verschil uitleggen. Ze begrijpt volkomen dat er van empathie wordt gesproken maar stelt dat het zeer moeilijk is ook dat nog te incorporeren in de richtlijnen voor controleurs die al een zware job hebben. Ze acht het veel belangrijker dat de regels duidelijker zijn. In de communicatie aan bus- en tramgebruiker over wat kan en wat niet, kan allicht nog verbetering worden aangebracht. De minister belooft dat ter zake nog inspanningen zullen worden geleverd en verwijst hierbij naar de grote campagne van het vorige jaar over 'meer mens in het verkeer', die ook op het openbaar vervoer doelde en denkt aan een gelijkaardige benadering.

Voor de abonnementen moet ook ergens een grens worden getrokken, vervolgt de minister. Er zijn

hardnekkige vergeters, maar de minister is wel bereid over verschuivingen van het aantal keren na te denken. Wat de deurwaarder betreft, wijst minister Van Brempt erop dat het bij De Lijn ontelbare keren voorvalt dat men met foutieve adressen wordt geconfronteerd, louter om aan boetes te ontkomen.

De heer *Jan Peumans* merkt op dat De Lijn aangesloten is op het rijksregister en dat het dus perfect mogelijk moet zijn om andere of nieuwe adressen op te sporen. De heer *Hubeau* voegt daaraan toe dat het andere diensten wel lukt om die informatie terug te vinden. Minister *Van Brempt* stelt dat het in dit geval gaat om mensen die niet aan een bureau, maar op het terrein werkzaam zijn. Ook voor hen is het vooral essentieel dat er duidelijke richtlijnen zijn.

Een ander knelpunt waaraan volgens de minister blijvend moet worden gewerkt en waarop terecht wordt gewezen, is de klantvriendelijkheid van chauffeurs. Dat omvat alles wat over de chauffeurs is opgemerkt, stelt ze. In het veiligheidsplan werden daarvoor opnieuw extra middelen vrijgemaakt voor opleiding in de omgang met klanten. De opleidingen lopen en ook de opleidingen bij exploitanten zouden van start gaan. In de praktijk wordt geen onderscheid gemaakt tussen eigen regie en exploitatie, stelt de minister nog. Ze vindt dit goed, maar zegt dat ook daar aan dit aspect moet worden gewerkt.

Minister Van Brempt brengt een punt aan waarop niet is ingegaan, met name de communicatie inzake dienstregelingen. Ook dat geeft aanleiding tot klachten en moet volgens haar worden aangepakt in het kader van investeren in kwaliteit. Misschien kunnen ook daar inspanningen worden geleverd op korte termijn om bijvoorbeeld aan de klant 'real time'-informatie te bezorgen. Dat gaat over omleidingen, vertragingen, verwachte aankomst en vertrek, aansluitingen en dies meer.

De heer *Bernard Hubeau* is het volkomen eens met het feit dat er regels moeten zijn en dat deze ook duidelijk moeten zijn. Dat kunnen mensen perfect accepteren. Essentieel is volgens de ombudsman dat er eerst communicatie is en dan pas de krachtige handhaving.

Hij verklaart dat er over empathie is gesproken in het kader van de klachtenbehandeling en niet zozeer bij het optreden van de controleur. Voor die persoon en vanwege hem moeten de grenzen duidelijk zijn. Het gaat over de fase erna, wanneer de Vlaamse Regering een procedure heeft ingesteld die tegensprekelijk bedoeld is. Er zijn twee dialoofases ingebouwd en gaat erom dat daar inderdaad dialoog moet ontstaan en dat op argumenten moet worden ingegaan. Heel vaak luidt de respons van De Lijn enkel dat er niet zal worden ingegaan op de argumenten van de

klant. Dat leidt tot een onderscheid tussen wie terecht een boete verdient en wie toch te goeder trouw is geweest.

De ombudsman verduidelijkt dat het ook niet de bedoeling kan zijn dat wie de overtreding vaststelt op dat ogenblik de nodige gegevens moet controleren. In het administratieve traject van opvolging kan dit echter wel, terwijl bij De Lijn veeleer wordt gekozen voor de gemakkelijksoplossing via de deurwaarder. In andere domeinen lukt het wel om die extra kosten niet te maken, merkt hij nog op.

De heer *Hubeau* noteert met genoegen de plannen van de minister om inspanningen te leveren ten behoeve van heldere informatie over de dienstregelingen en met betrekking tot de klantvriendelijkheid van de chauffeurs. Hij stelt het vele goede werk van alle mensen van De Lijn zeer te waarderen.

De heer *Van Zutphen* wil nog toevoegen dat in de communicatie over zinvolheid en bedragen van de boetes duidelijkheid moet worden gecreëerd ten aanzien van de reizigers. Mensen aanvaarden de boete vaak wel, maar vinden ze niet proportioneel. Het abonnement vergeten wordt zwaarder beboet dan tegen 60 kilometer per uur door de bebouwde kom rijden of over de pechstrook te rijden, veel ernstigere overtredingen. Het pleidooi gaat niet over het veiligheidsaspect, stelt de spreker, maar over het bedrag van 75 euro op zich. Kan dezelfde doelstelling niet worden bereikt met een aangepast tarief?

### 3. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer *Pieter Huybrechts* steunt de visie van de minister, maar vindt dat over de hoogte van de boetes kan worden gediscussieerd. Hij stelt zich wel de vraag of het klopt dat er boetes worden gegeven aan wie zijn voeten op een krant op de bank legt. Ook inzake het vergeten van een abonnement moet men soepeler kunnen zijn, zonder dat het gekkenwerk wordt.

De heer *Jan Peumans* reageert nog over het verschil in afhandeling van de boeteprocedure door de entiteiten en wil weten of die allemaal door de centrale diensten worden afgehandeld en niet per provincie. De heer *Van Zutphen* zegt dat dit klopt.

De heer *Jan Peumans* haalt ook aan dat niet iedereen die een klacht heeft ook echt reageert. Hij hoort zelfs soms ook klachten over bussen die niet komen opdagen, met name lijn 39b, verklaart hij – en mensen bellen hem op omdat ze nergens terechtkunnen. Het vergt al een vrij bewuste burger om een klacht daadwerkelijk in te dienen. Hij refereert naar pagina 167 van het jaarverslag waar de klachten over de

uitvoering van de dienstregeling verzameld staan. Eén op drie van de klachten gaan daarover. Hoe pakt men die aan, vraagt het lid, aangezien die klachten al jaren bestaan.

Minister *Kathleen Van Brempt* stelt dat ze graag op de hoogte wordt gehouden van dit probleem als het zich courant voordoet op dezelfde lijn. De exploitanten worden volgens de minister nochtans nauwgezet opgevolgd en moeten de ritten uitvoeren waarvoor ze geëngageerd zijn en betaald worden. De minister herhaalt dat er nog investeringen nodig zullen zijn. De rechtstreeks beschikbare informatie of real time-info aan de klant over welke vorm van oponthoud van het vervoer kan in die zin zeker ook een rol spelen. De minister ziet dit als enige structurele oplossing en het onderzoek voor implementatie daarvan loopt. Met de exponentiële groei die de sector heeft doorgemaakt, blijven de problemen echter nog tot een minimum beperkt, besluit ze.

Mevrouw *Annick De Ridder* wil van de ombudsman weten of er ook gegevens beschikbaar over de mensen die zich in de eerste lijn met een klacht tot De Lijn wenden maar geen antwoord ontvangen en zich dan tot de ombudsdienst richten. Ze sluit zich ook aan bij de opmerking over te zware boetes voor het vergeten van een abonnement en geeft de suggestie mee om eventueel een directe controle van het abonnementsbestand mogelijk te maken en bij drie keer vergeten een soort van administratieve ‘kost’ aan te rekenen. Ze ziet absoluut geen heil in een boete die even zwaar is als voor bewust zwartrijden.

Mevrouw De Ridder hekelt ook dat de kost van een deurwaarder wordt gemaakt voor het opsporen van correcte adressen en dat die wordt afgewenteld op de reiziger. Van een overheid die optreedt als dusdanig mag volgens haar worden verwacht dat ze de adresgegevens correct noteert.

De heer *Frans Peeters* komt terug op de opmerking van het te formalistisch afhandelen van klachten en vraagt zich af of dat en het feit dat ook tijdige afhandeling een knelpunt vormt te maken heeft met de organisatie binnen De Lijn of met het niet kunnen inzetten van voldoende personeel. Klanten die een klacht formuleren, willen au sérieux worden genomen, oppert hij en als dan een uitermate formalistisch antwoord komt of dat te lang uitblijft, dan schort er iets met de klantvriendelijkheid.

De heer *Bernard Hubeau* antwoordt dat er in de eerste lijn in grote mate andere klachten komen dan in de tweede lijn. Een groot aantal zaken raakt daar ook opgelost, benadrukt hij. Wel getuigt De Lijn van fair play, stelt hij, want ze geeft in tegenstelling tot andere Vlaamse overheidsdiensten wel aan de klant mee dat die tweede lijn van de Vlaamse Ombudsdienst

als optie bestaat als ze niet tevreden zijn met het antwoord of geen antwoord ontvingen. Dat is de verhouding tussen eerste en tweede lijn, maar ook een samenwerking tussen beide.

Volgens de ombudsman ligt het probleem niet zozeer bij een gebrek aan personeel maar eerder bij een coördinatieprobleem bij De Lijn intern. Heel wat energie gaat naar administratieve opvolging van signalen, naar registratie, rapportage enzovoort. Het knelpunt moet echter via dialoog over de klachten en dus door een bepaalde houding, mentaliteit worden aangepakt. In die zin moet men een stuk loskomen van het louter administratief benaderen van dergelijke dossiers.

De heer *Nan Van Zutphen* voegt er nog aan toe dat er geen gegevens beschikbaar zijn over de antwoordtermijnen bij De Lijn. Bij de ombudsdienst komen dan weer alleen de klachten binnen die al problematisch zijn. Wat goed opgelost raakt, zien zij niet. Hij stelt ook nooit aanwijzingen te hebben gekregen dat er gegevens zouden bestaan over de antwoordtermijnen. Er mag volgens hem zeker niet van een veralgemeend probleem worden gesproken.

Minister *Kathleen Van Brempt* denkt dat het een dubbel probleem is: er is te weinig personeel met klachtenbehandeling bezig, en het is gemakkelijker empathisch te zijn als er meer tijd voor is. Die komt er zodra men dan weer meer mensen inschakelt.

Vervolgens nodigt ze de mensen van de ombudsdienst uit om samen, vanuit hun expertise ter zake, na te gaan hoe er moet worden omgesprongen met dit probleem. Er is intern een norm gesteld die zegt dat één persoon per 1500 klachten zich daarmee moet bezighouden. Die norm is nog lang niet gehaald en zou een extra inzet vergen van zeven mensen op klachtenbehandeling. Dit zal gebeuren, beklemtoont de minister, zij het stapsgewijs.

Inzake de controle op abonnementen beaamt minister Van Brempt nogmaals dat ze het verschil in soort overtreding erkent. Ze is echter geen vorstander van een gedoogbeleid ter zake. Het is nodig daarin de hand te houden, stelt ze, mede omdat er een totaal nieuw ticketingsysteem op stapel staat dat via een kaart met chip zal werken. Iedereen zal dus moeten registreren. Daarom moet de mentaliteit om altijd het abonnement mee te nemen nog versterkt worden, oppert ze. Er moet een motivatie zijn om het abonnement mee te nemen. Ze is wel bereid de grenzen voor het vergeten abonnement enigszins te rekken.

Bijkomend toont de minister zich ook nog bereid om na te gaan of er een vlotte controle van het rijksregister mogelijk is om de deurwaarderskosten te voor-



komen voor adresopzoeking. Ze veronderstelt dat dit ook bij De Lijn zelf geen punt zal zijn. Toch is ook in dit verband soms van moedwilligheid sprake, zegt ze nog, en die mensen mogen in geen geval beloond worden.

## II. THEMATISCHE AANBEVELINGEN INZAKE ENERGIE

### 1. Toelichting door de Vlaamse ombudsman

De heer *Bernard Hubeau* stelt dat ook inzake energie er een probleem is met de organisatie van de klachtenregistratie. De Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) en het Vlaams Energieagentschap (VEA) hebben in de eerste lijn samen veertien klachten geregistreerd en daarover gerapporteerd. De ombudsman vermoedt dat dit een geval van ernstige ‘onderregistratie’ betreft.

Hij stelt dat er herhaaldelijk al een discussie is gevoerd over de afstemming van eerste- en tweedelijnsbehandeling en het ontbreken ter zake van een ombudsdienst voor de energiesector. Hij legt uit dat met de vele vragen en signalen van burgers bij de ombudsdienst niet veel meer kan gebeuren dan ze door te verwijzen naar de algemene dienst voor controle en bemiddeling, een federale dienst, of naar enkele consumentenorganisaties. De burger heeft in de eerste lijn een probleem om aan informatie te komen, wat deels is opgevangen met de Hermes-aanspreekpunten, maar vooral om klachten behandeld te zien.

Klachten over energieaspecten nemen de tweede plaats in bij de ombudsdienst met vijftien percent. In 2002 waren dat er 3,5 percent en ook deze klachten gaan dus in stijgende lijn, stelt de ombudsman.

In hoeverre zijn de klachten gegrond? In de energiesector zijn driekwart van de klachten echt gegrond, wat opmerkelijk is ten aanzien van de andere terreinen. Er wordt wel heel wat ‘hersteld’, legt de heer Hubeau uit, met name zo’n tachtig percent van de klachten. De burger ergert zich vooral aan het gebrek aan goede uitvoeringspraktijk, aan de alertheid van de administratie, en er zijn ook problemen met de algemene informatieverstrekking en de actieve dienstverlening.

De heer Bernard Hubeau stelt dat de problematiek van water al is behandeld in de commissie voor Leefmilieu. Het gaat vooral om gas en elektriciteit. De Vlaamse ombudsdienst heeft in dit verband slechts een beperkte bevoegdheid, omdat vele actoren in deze markt privé-instanties zijn en geen

Vlaamse overheidsinstanties. Veel klachten blijven daardoor onopgelost, stelt hij.

De ombudsdienst heeft wel de mogelijkheid om het toenemende fenomeen te onderzoeken over afsluiting van toevoer van gas, elektriciteit én water. In eerste instantie merkt de heer Hubeau daarom op dat uit het klachtenbeeld blijkt dat de verplichte tussenkomst van de LAC, de lokale adviescommissie op gemeentelijk niveau en waarin het OCMW een rol speelt, niet altijd zorgvuldig loopt. De Vlaamse overheid heeft, mede dank zij de oprichting van de parlementaire ad-hoc-commissie Energiearmoede, ook in de regelgeving en de praktijk een aantal verbeteringen aangebracht: invulling van het begrip ‘klaarbijkelijke onwil’, de verhoging van de minimumlevering en de verruiming van de periode waarin niet kan worden afgesloten, bescherming bij achterstallen enzovoort. Toch vindt de ombudsdienst dat de Vlaamse overheid en in het bijzonder de Vlaamse Regering en de LAC’s er alles aan moeten doen om de sociaal zwakkeren beter te beschermen tegen een voorbarige afsluiting van de energietoevoer. Dit zowel in de concrete toepassing als in de regelgeving.

Vervolgens zijn er ook klachten over gratis elektriciteitslevering. De controle- en informatietaak van de VREG wordt volgens de ombudsman nog niet optimaal ingevuld. De stijging van facturen doet bij de burger vele vragen rijzen en dus wordt deze gevoeliger voor dat recht op gratis elektriciteit. De VREG zou ter zake een veel actievere informatietaak kunnen opnemen ten aanzien van de burger en een controletaak inzake de werkelijke levering van de gratis elektriciteit. Er is volgens de ombudsman al gebleken dat dit soms niet gebeurt.

Ten slotte benadrukt de heer Hubeau dat veel burgers met klachten over energie nergens terecht kunnen. Herhaaldelijk heeft de ombudsdienst dit in de commissie aangekaart. Er wordt altijd gezegd dat er federale middelen voor voorzien zijn en dat eraan wordt gewerkt. Het wetsontwerp, dat samenwerking vereist met de regio’s, heeft nog een lange weg te gaan en na drie jaar is de ombudsdienst Energie er nog altijd niet. De Vlaamse ombudsdienst herhaalt zijn aanbeveling dat de Vlaamse Regering, zolang er geen klachteninstantie bestaat voor alle klachten inzake gas en elektriciteit, mee zou instaan om zo’n instantie te realiseren. De klachten blijven namelijk komen en bij nadere bestudering van het ontwerp kon de ombudsdienst vaststellen dat er geen sprake is van Vlaamse ombudsbevoegdheid. De heer Hubeau wil blijven aandringen op een initiatief in dit verband van de Vlaamse overheid, die daar in gebreke blijft.

## 2. Antwoord van de bevoegde minister en re- pliek van de Vlaamse ombudsman

Minister *Kris Peeters* merkt op dat de ombudsman zijn bevoegdheden enigszins te buiten gaat, met de redenering dat de Vlaamse overheid niet alert zou zijn voor de zaak van de federale ombudsdienst Energie en haar verantwoordelijkheid daarin. Iedereen betaalt voor de oprichting van die dienst, stelt de minister. In eerste instantie zal deze ombudsdienst rond elektriciteit werken. De bevoegdheden ter zake en dus ook de nodige antwoorden zitten echter gespreid over het federale en het Vlaamse niveau. De minister stelt daarover al ruim te hebben gediscussieerd met zijn federale evenknie, de heer Verwilghen. Minister Peeters heeft al voorgesteld om mensen te detacheren om het zo op gecoördineerde manier te kunnen organiseren. Hij stelt dat mensen met klachten immers moeten worden geholpen. Hij wil niet instappen in een scenario waarbij er verschillende ombudsdiensten naast elkaar dan toch niet de correcte of slechts gebrekkige informatie kunnen bieden.

De heer *Bernard Hubeau* stelt dat uit het antwoord van de minister blijkt dat het probleem niet helemaal duidelijk is. Vanuit het perspectief van de burger, komt het erop neer dat er gewoon nog steeds geen kanaal is. Bovendien wordt in het ontwerp waarrond de minister op zijn federale collega druk uitoefent qua timing, het Vlaamse luik niet gespecificeerd. Dat impliceert volgens de ombudsman dat niet alle vragen zullen kunnen worden opgelost, ook al komt die wet er. Hij vindt het een dubbele verantwoordelijkheid, en zou het erg vinden mocht er pas een ombudsdienst komen wanneer alle problemen met de liberalisering opgelost zijn. Hij is het ermee eens dat het federale niveau moet ingrijpen, maar stelt dat als het Vlaamse niveau een lacune opmerkt voor de Vlaamse aangelegenheden, daar een Vlaamse verantwoordelijkheid ligt en dan mag de ombudsdienst dat ook aankaarten. De ombudsdienst vertaalt wat de burgers signaleren.

Minister *Kris Peeters* repliceert nog dat hij zich zeker niet gemakkelijk van de zaak heeft willen afmaken omdat het om een federale instantie gaat. Er is met beide niveaus hard aan gewerkt om de dienst zo snel mogelijk te realiseren.

De heer *Jan Peumans* verklaart dat het vrij normaal is dat een parlement zijn eigen paraparlementaire instellingen verdedigt. Hij voegt eraan toe dat er niet aan de inspanningen van de minister wordt getwijfeld maar dat deze zaak toch al enkele jaren in het jaarverslag van de ombudsman terugkeert.

Minister *Kris Peeters* hoopt dat de ombudsman bij het volgende jaarverslag de opmerking niet meer zal moeten maken.

Hij heeft begrepen dat over de gratis elektriciteit vele vragen rijzen en neemt dit mee. Er is volgens de minister ook terecht verwezen naar het initiatief over energiearmoede en de decreten en uitvoeringsbesluiten ter zake en stelt dat ook daaraan verder wordt gewerkt.

## III. THEMATISCHE AANBEVELINGEN OVER VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MO- BILITEIT

### 1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

De heer *Nan Van Zutphen* licht het klachtenbeeld inzake wegen en verkeer toe. Klassieker en nummer één met 25 percent van de klachten is elk jaar het probleem van de slechte staat van de sommige gewestwegen. Het gaat dan niet enkel om veiligheids- en comfortproblemen, maar ook om geluids- en trillingsoverlast ten gevolge van de slechte staat van de wegen. Ook in de eerstelijnsstatistieken van de dienst Wegen en Verkeer zelf staat deze klacht op één.

Het gaat volgens de heer Van Zutphen heel vaak over kleine probleempjes, zoals losliggende putdeksels of verzakkingen en dergelijke, die met weinig moeite of middelen te herstellen zijn. Toch blijven die herstellingen uit.

Als het over kilometerslange weggedeeltes gaat, dan spreekt men van structurele problemen, die niet met noodmaatregelen te herstellen zijn. Dan komt men bijna bij de herinrichtingsprojecten terecht, stelt de heer Van Zutphen. In dat geval dient zich een ander probleem aan, de coördinatie tussen diensten. Dat kan gaan van coördinatie binnen de Vlaamse overheid zelf, tot problemen met andere overheden. Klassiek binnen de Vlaamse overheid, is het gebrek aan coördinatie tussen de (voormalige) administratie Wegen en Verkeer (thans het agentschap Infrastructuur) en de Vlaamse Milieu Maatschappij (VMM) die zich respectievelijk met het wegdek en de riolering moeten bezighouden. De N9 in Kwatrecht, stelt de spreker als voorbeeld, was voor de administratie Wegen en Verkeer een absolute prioriteit met het sterk beschadigde wegdek van betonplaten dat dateert van de jaren vijftig. Tegelijk kreeg die weg bij de VMM slechts een zeer lage prioriteit toegekend, wat tot gevolg heeft gehad dat het tien jaar duurde vooraleer er schot in de zaak is gekomen.

De ombudsdienst raadt in dergelijke gevallen aan ook qua prioriteitstelling de zaken op elkaar af te stemmen. Het kan niet dat de lage prioriteit bij de ene dienst de hoge prioriteit bij een andere dienst teniet doet.

Inzake andere overheden spitst het probleem zich vooral toe op coördinatie met provinciale en gemeentelijke overheden en dat voornamelijk voor wegenprojecten. De minister heeft intussen laten weten dat er per provincie coördinatiepunten zullen worden opgericht die zich in eerste instantie zullen focussen op de coördinatie binnen de Vlaamse overheid maar dat later ook zullen uitbreiden naar alle overheden. De ombudsdienst juicht dit toe, maar wenst de ernst van het probleem toch nog onder de aandacht te brengen.

Naast het aspect van geluidshinder door de slechte staat van het wegdek, dat wel kan worden opgelost maar vaak veel tijd vraagt, is er ook nog het structurele probleem van geluidshinder door het drukke verkeer. Dat is niet zo eenvoudig op te lossen, stelt de heer Van Zutphen. Hij refereert aan de Europese richtlijn die inmiddels is omgezet in een besluit van de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheid verplicht tot het opmaken van geluidskaarten en -plannen. De ombudsdienst wil alsnog de minister op het belang van dit probleem attent maken, gezien de klachten die daar binnenlopen. Dat geldt voornamelijk voor de Antwerpse Ring – met het viaduct van Merksem – of de Brusselse Ring – vooral het stuk tussen Tervuren en Groenendaal – waar ontzettend hoge geluidspieken worden gemeten vlakbij woningen.

De heer Van Zutphen komt terug op een voorstel dat de minister ooit heeft aangebracht om het vrachtverkeer in de tijd te spreiden. Hij stelt dat daar ongetwijfeld een groot economisch voordeel aan gekoppeld is, maar wijst erop dat de minister tevens rekening moet houden met het geluidsprobleem dat dit meebrengt voor de omwonenden.

Er zijn verder geen structurele klachten naar voren gekomen.

De heer Van Zutphen wil nog aankaarten dat naast de vele reeds geleverde inspanningen op het vlak van fietspaden, er ook nog werk aan de winkel is inzake onderhoud van fietspaden. Voor wegen voor autoverkeer bestaan er normen voor de staat van het wegdek en worden geregelde controles uitgevoerd. Voor fietspaden ontbreekt dit volkomen. Als er geen meetinstrumenten beschikbaar zijn, kan er geen meting gebeuren. De ombudsdienst heeft ook in dit verband een aanbeveling geformuleerd, die vraagt om een meetinstrument met dat doel te ontwikkelen en systematische metingen in te voeren.

Iets wat tussen de mazen van het net dreigt te vallen, zijn de klachten die de ombudsdienst al behandelt over de luchthaven van Oostende. Het gaat dan om infrastructuur en mobiliteit, maar ook over geluidshinder, milieuhinder en dergelijke meer. De heer

Van Zutphen wil nog meegeven aan de minister die bevoegd is voor die zaken, dat ook over de nachtvluchten er klachten zijn.

## 2. Antwoord van de bevoegde minister

Minister *Kris Peeters* dankt de ombudsdienst voor het oplijsten en duiden van de klachten. Dat er geen methodiek zou zijn voor de inspectie van fietspaden, weerlegt de minister meteen en refereert daarbij aan de handleiding Inspectie Fietspaden van mei 2007 van de Vlaamse overheid en opgesteld door het agentschap Infrastructuur.

Met betrekking tot de geluidshinder wordt dit aspect volgens de minister terecht geplaatst in de Europese context. Er is bij de bevolking ook een toenemende gevoeligheid inzake geluidshinder, maar de minister kan niet zeggen of dit ook verband houdt met een stijgende geluidshinder op zich. Hij is zich zeer bewust van het feit dat dit soort van hinder een relatief nieuwe maar belangrijke uitdaging vormt. Het heeft zware budgettaire effecten, stelt hij.

Een aantal opmerkingen zijn niet nieuw, verklaart minister Peeters, en brengen het debat op beleidsaspecten die in uitvoering zijn. Voor onderhoud van wegen zijn de budgetten reeds opgetrokken, maar op is op, legt hij uit. Al verscheidene keren is er in deze commissie geopperd dat de nodige middelen aan dit belangrijke aandachtspunt moeten worden besteed. Het alloceren van die middelen, die sowieso beperkt zijn, stelt echter telkens weer problemen.

Het afstemmen van de coördinatie is ook al herhaaldelijk aan de orde gesteld, zegt de minister, bijvoorbeeld tussen VMM en het agentschap Infrastructuur. De VMM houdt er eigen criteria op na om prioriteitenlijsten op te stellen. De minister herhaalt wat hij al eerder heeft geantwoord, met name dat er wordt geprobeerd pragmatisch de prioriteiten op elkaar te laten aansluiten. Hij zegt daartoe al heel wat inspanningen te hebben geleverd en dat er verder aan wordt gewerkt. Hij begrijpt echter dat burgers geen zicht hebben op de totaliteit van het probleem.

Ook de hinder bij openbare werken is aan bod gekomen in dit parlement. De minister verheugt zich erover dat ook de genomen initiatieven uitgebreid zijn besproken. Dat begint bij opmaak van het bestek, maximale aandacht voor minimale hinder, communicatie en afstemming, maar er is zeker nog werk, beaamt minister Peeters. Hij verbindt zich ertoe verdere inspanningen te leveren, zoals met de provinciale coördinatie.

De minister licht vervolgens toe dat voor onderhoudswerken zoals putten in het wegdek, de Wegen

telefoon gedynamiseerd is en wordt opgevolgd. Het is echter nodig de verhouding te onderzoeken tussen de ervaringen van de ombudsdienst en wat die lijn heeft opgevangen en uiteindelijk opgelost.

Voor wat het probleem van de luchthaven van Oostende betreft, zijn de milieuvergunningen volgens de minister zeer duidelijk. Ze worden voor wat Oostende aangaat volgens zijn informatie aangevochten. De geluidsproblematiek en het al dan niet respecteren van de vergunningen, zullen hun uitweg vinden. De vergunningen zijn afgeleverd en moeten worden nageleefd, aldus de minister.

Minister Peeters beklemtoont tot besluit nogmaals dat er maximaal wordt geprobeerd om de problemen die de ombudsdienst signaleert weg te werken, maar dat dit niet altijd zo eenvoudig ligt op de korte termijn.

### 3. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer *Flor Koninkx* wil weten of de minister een concrete timing kent voor de oprichting en inwerkingstelling van de provinciale coördinatiepunten die een aanspreekpunt moeten vormen voor iedereen die met wegen en verkeer bezig is.

Minister *Kris Peeters* antwoordt dat eind 2006 de aanbesteding rond was en dat de externe firma is aangeduid die samen met het agentschap Infrastructuur het coördinatiepunt Wegenwerken zal uitbouwen. De opdracht loopt en de databanken voor de verzameling van alle gegevens zijn volop in opbouw, stelt hij. Het is de bedoeling daarin alle werken op Vlaamse wegen te registreren zodat de gebruiker via een website een volledig overzicht kan krijgen op zowel Vlaams, provinciaal als gemeentelijk niveau. De eerste concrete resultaten voor het brede publiek zouden online moeten gaan in de zomer van 2007. In een vergadering is ook de rol van de gouverneurs daarin besproken.

De heer *Flor Koninkx* wil ook weten of dit voor alle provincies geldt en in welke volgorde. De *minister* bevestigt dat en stelt dat Antwerpen allicht eerst operationeel wordt, maar dat de volgorde verder niet vaststaat. Het moet zo snel mogelijk voor alle provincies.

Het verheugt de heer *Flor Koninkx* dat er een vademecum is voor de inspectie van fietspaden en vraagt of er ook een definitie is opgenomen van wat de slechte staat van fietspaden inhoudt. De *minister* verwijst naar de handleiding zelf maar ook naar het vademecum dat samen met de fietsersbond is opgesteld en waarin de best practices worden getoond. Goede voorbeelden uit alle provincies krijgen navol-

ging, stelt de minister nog.

De heer *Jan Peumans* reageert dat het ook gaat om onderhoud en niet louter het goed aanleggen van fietspaden. Hij stelt dat hij twee plaatsen heeft gemeld bij de minister waar het al gedurende twee jaar levensgevaarlijk was voor fietsers en dat dankzij de minister op veertien dagen dit probleem opgelost is geraakt. Daar gaat het volgens hem over bij klachten die bij de ombudsdienst terechtkomen: het uitstellen van werken om redenen van aanbestedingsprocedures en zo. Die zaken moeten volgens het lid meteen worden aangepakt en er moet niet worden gewacht op een lastenboek. Een fietser is een andere weggebruiker dan gemotoriseerd verkeer, en dergelijke situaties zijn voor hen levensbedreigend.

De *minister* repliceert dat het budget voor onderhoud van fietspaden intussen is opgetrokken tot 3,5 miljoen euro en dat dit nog verder kan worden verhoogd als het geld er is. Hij geeft het lid ook gelijk dat optreden in dergelijke gevallen automatisch moet gebeuren en niet moet wachten op wat dan ook.

De heer *Joris Vandenbroucke* wil nog inpikken op de provinciale coördinatiepunten. Is het de bedoeling dit te beperken tot het passief samenbrengen van informatie of moet dit ertoe leiden dat alle actoren en wegbeheerders om de tafel samen te brengen en hun werkzaamheden op elkaar af te stemmen? Zijn de ambities van de minister verruimd?

Minister *Kris Peeters* antwoordt dat hij uitvoert wat er wordt gevraagd.

*De verslaggever,*

*De voorzitter,*

Flor KONINCKX      Marc VAN DEN ABEELLEN

---