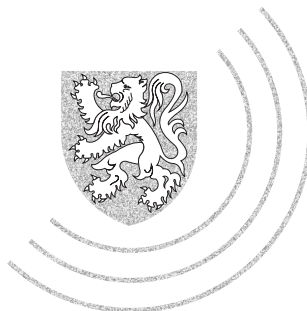


V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2004-2005

22 november 2004

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2003

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

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

**(Hoofdstuk 5.4 Thematische aanbevelingen inzake Elektriciteit, 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 Jos De Meyer, Frans Peeters, Johan Sauwens, Etienne Schouppe;

mevrouw Annick De Ridder, de heren Hugo Philtjens, Marc van den Abeelen;

de heren Flor Koninckx, Herman Lauwers, Bart Martens.

Plaatsvervangers:

de heer Jean Geraerts, mevrouw Marleen Van den Eynde, de heren Christian Verougstraete, Rob Verreycken, Frans Wymeersch;

de heren Ludwig Caluwé, Carl Decaluwe, Tom Dehaene, Jan Verfaillie;

de heren Marc Cordeel, Patrick Lachaert, Jul Van Aperen;

de heren Gilbert Bossuyt, Herman Reynders, Robert Voorhamme.

Toegevoegde leden:

de heer Eloi Glorieux;

de heer Jan Peumans.

*Zie:***41** (2004-2005)

- Nr. 1: Vlaamse Ombudsdienst – Jaarverslag 2003
- Nrs. 2 tot 4: Verslagen over gedachtewisseling

INHOUD

	Blz.
1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman	4
2. Toelichting door de heer Guy Cloots, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst	5
3. Bespreking	7

DAMES EN HEREN,

Op 26 oktober 2004 vond in de Commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie een gedachtewisseling plaats over het jaarverslag 2003 van de Vlaamse Ombudsdienst. De bespreking had meer bepaald betrekking op de voorstellen en aanbevelingen inzake Elektriciteit, Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit (*Parl. St. VI. Parl. 2004-2005, nr. 41/1*).

Aan de bespreking werd deelgenomen door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, en de heer Guy Cloots, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst.

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman

Algemeen

De heer Bernard Hubeau vermeldt dat dit al het vijfde jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst is, maar dat het voor het eerst is dat ook in de Commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie een toelichting en bespreking plaatsvindt. Het jaarverslag dateert van maart 2004 en heeft betrekking op het werkjaar 2003. Door de verkiezingen en de installatie van een nieuw Vlaams Parlement komt deze bespreking in commissie nu vrij laat op het jaar, wat misschien de indruk geeft dat het hier om opgewarmde kost gaat. Toch werd het nuttig geacht om stil te staan bij de krachtlijnen van het klachtenbeeld inzake de bevoegdheden van deze commissie en vooral in te spelen op de aanbevelingen die in het verslag worden gedaan.

Plaats van de klachten over Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit enerzijds, en Energie anderzijds, en in het algemene klachtenbeeld

De Ombudsman verklaart dat voor deze commissie de thema's Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit en het thema Energie (gas en elektriciteit) aan de orde zijn.

Jaarlijks behandelt de Vlaamse Ombudsdienst zowat 3.700 vragen en klachten van burgers. Daar zijn altijd een aantal vragen bij die eigenlijk niet voor de Ombudsdienst zijn bestemd, maar toch blijven er altijd zowat 2.800 à 2.900 klachten over, met elk

jaar iets meer dan 1.000 dossiers. Elke klacht is belangrijk en geeft een signaal van de burger om lessen uit te trekken.

Verkeer, infrastructuur en mobiliteit is een groeiend thema in het klachtenbeeld. In 1999 zat men met een aantal klachten dat rond de 5% (van het totaal aantal klachten) schommelde. In 2003 is dit toegenomen tot 8%. Voor energie gaat dit ook in stijgende lijn (7% van het aantal klachten).

Het aantal gegronde klachten zit met 50% (verkeer) een stuk onder het gemiddelde van 58%. Dat betekent toch nog steeds dat in de helft van de gevallen de klachten gegrond zijn. Ongeveer 36% van de (verkeers)klachten wordt hersteld.

Becoördeling van deze klachten

Als er klachten gegrond worden bevonden, wordt daar telkens, zowel naar de betrokken administratie als naar de verzoeker, bij vermeld welke normen geschonden werden. Op dat gebied is het beeld niet gelijk met dat van de andere domeinen. In de andere domeinen hebben klachten vooral betrekking op 'de redelijke behandeltermijnen' en op 'de algemene informatieverstrekking'.

De klachten over Verkeer hebben vooral te maken met de 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'. Dit beginsel betekent eigenlijk dat actief en op vraag van de burger, een adequaat antwoord moet geboden worden. Dat is de topper voor verkeer met 42%.

Voor Energie hebben we vooral te maken met klachten die verband houden met 'de redelijke behandeltermijnen'.

Klachtendecreet

De heer Bernard Hubeau merkt op dat het door het Vlaams Parlement goedgekeurde klachtendecreet op 1 januari 2002 van kracht is geworden. Dat decreet kent aan de burger een recht toe om klachten te formuleren ten aanzien van Vlaamse bestuursinstellingen. In een op eenvoudige aanvraag te verkrijgen boekje werden de resultaten gebundeld van een studie van de Universiteit Antwerpen, over wat dat klachtendecreet na drie jaar betekent. Alle Vlaamse overheidsdiensten, zowel bij het ministerie als de VOI's, hebben de verplichting

ting een klachtenmanager, een klachtenbehandelaar dus, aan te stellen. Er zijn op Vlaams vlak een tweehonderdtal klachtenbehandelaars.

Een laatste opvallende vaststelling van de studie is dat het klachtendecreet wel naar de letter wordt toegepast – zo wordt bijvoorbeeld de verplichting gerespecteerd om een ontvangstmelding te bezorgen en om binnen 45 dagen te antwoorden – maar dat het nog niet tot een ‘déclic’ heeft geleid naar een klachtontvankelijk klimaat bij de Vlaamse overheid. De situatie in Nederland toont aan dat dit een proces is dat jaren kan duren.

Van dit decreet, dat uniek is in België, worden hoe dan ook de vruchten geplukt. Het geeft de overheid de mogelijkheid om op het niveau van de instelling, het eventueel geschonden vertrouwen van de burger te herstellen. Als dat op dat niveau niet lukt, blijft er de tweede lijn van de Vlaamse Ombudsdienst.

De Ombudsman benadrukt dat de VOI De Lijn een zeer goede medespeler is omdat uit de rapportage blijkt dat De Lijn een klachtontvankelijk klimaat heeft. Het is een mythe te denken dat de instellingen waar er veel klachten zijn, slecht werken en dat de instellingen waar er weinig klachten zijn, de best werkende zijn. De Lijn gaat zeer volwassen om met klachten.

Alle klachten die nog niet langs die eerste lijn zijn geweest, worden doorverwezen naar die klachtenbehandelaar. Pas als de instellingen er niet, niet tijdig of niet naar behoren in slagen een dossier op te lossen, komt dat dossier naar de tweede lijn en wordt het dus in behandeling genomen door de Vlaamse Ombudsdienst.

Het klachtendecreet blijkt in de praktijk te werken: meer dan de helft van de klachten wordt op de eerste lijn opgelost. Slechts een beperkt deel van de klachten sijpelt door naar de tweede lijn, maar het gaat daar wel om de moeilijkere dossiers. Het aandeel van de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst bereiken, blijkt grosso modo te stabiliseren.

2. Toelichting door de heer Guy Cloots, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst

De heer Guy Cloots schetst het klachtenbeeld voor het jaar 2003 aan de hand van een aantal aanbeve-

lingen die werden geformuleerd door de Vlaamse Ombudsdienst.

2.A. Mobiliteit en Openbare Werken

Voor het luik Mobiliteit en Openbare Werken zijn er twee grote onderdelen: enerzijds klachten m.b.t. de gewestwegen die beheerd worden door AWW en anderzijds klachten in verband met het openbaar vervoer georganiseerd door De Lijn. Voor dit thema werden vijf aanbevelingen geformuleerd.

Aanbeveling 2003-27 over lawaai- en trillingshinder door het verkeer langs gewestwegen

De heer Cloots merkt op dat er veel klachten in dit verband ingediend worden. Het is bovendien een terugkerend fenomeen; de dossiers kennen meestal een lang verloop. Verkeerslawaaï hoort in Vlaanderen bij de belangrijkste vormen van milieuhinder (Vlaanderen is immers dichtbevolkt en kent het fenomeen van lintbebouwing). Globaal heeft men in Vlaanderen een 5.000-tal kilometer gewestwegen.

Een aantal gewestwegen verkeren in slechte staat. Er gebeurt onvoldoende (snel) herstel, barsten geven aanleiding tot gedaver en lawaaihinder. Een andere oorzaak is overdreven snelheid of gebruik van diverse materialen voor de bovenlaag van het wegdek (bv. klinkers op kruispunten of een betonlaag, en asfalt). De oplossingen vergen vaak tijd. Snelheidsbeperkingen en -controles zijn een oplossing, maar dat is een aspect voor de lokale politie. Andere oplossingen zijn noodherstel, het aanbrengen van een homogene deklaag (bij voorkeur asfalt); soms kunnen geluidsmetingen en uitzonderlijk geluidsschermen soelaas brengen. Er is een subsidieregeling in voege met zeer hoge onder- en bovengrenzen. In dit verband verwijst hij naar het zgn. rapport Helleven: 1/10 van de gewestwegen komt in aanmerking voor herstel.

Aanbeveling 2003-28 over de communicatie bij grote infrastructuurwerken

Het voorbeeld bij uitstek van grote infrastructuurwerken is de Antwerpse Ring. Daar werd het principe gehanteerd dat voor 1 euro besteed aan werken ook 1 euro besteed werd aan informatie. Maar voor vele kleinere projecten is er veel minder informatie-inspanning.

Hij verwijst naar het voorbeeld van de herinrichting van een gewestweg rond een school. Er kwam veel te laat informatie. Via bemiddeling van de Ombudsdienst kwamen er nieuwe afspraken en herstel. Ook in andere dossiers was er bemiddeling vanuit de Ombudsdienst. Conclusie is dat er geïnvesteerd moet worden in informatie en infovergaderingen en overleg. Ook gelijktijdige werken in een beperkt gebied moeten vermeden worden zodat alternatieve routes mogelijk blijven.

Aanbeveling 2003-29 inzake de fietsinfrastructuur

De Vlaamse overheid moet haar eigen regels zoals vastgelegd in het Vademecum Fietsvoorzieningen respecteren. Er blijven relatief veel klachten binnenstromen van de zwakke weggebruikers. Het gaat dan over gevaarlijke oversteekplaatsen, te smalle fietspaden met onaangepast wegdek (loskomende klinkers). De Vlaamse overheid heeft regels en voorwaarden vastgelegd om subsidies toe te kennen aan gemeenten in het Fietsvademeccum en in een Vademecum Voetgangersvoorzieningen, maar respecteert dat zelf niet altijd.

Aanbevelingen 2003-30 en 31 inzake De Lijn

Aanbeveling 30 stelt dat een beboete reiziger zijn argumenten rechtstreeks aan De Lijn kan voorleggen. De Lijn moet via een vastgelegde procedure werken. Deze aanbeveling is het gevolg van de vaststelling dat een aantal gewestelijke directies van De Lijn een vaste regel hanteren: alle pv's gaan rechtstreeks naar het parket. Dit laat geen ruimte meer voor discussie en tegenargumenten over reden van inbreuk of gegrondheid van boete. Dat brengt dus mee dat direct het pv naar het parket wordt gestuurd wat maakt dat er geen enkele onderhandelingsruimte is. Nu is er blijkbaar toch een opening: de boeteprocedure zou gewijzigd worden; er zou een beroepsprocedure worden ingesteld.

Aanbeveling 31 handelt ook over De Lijn en betreft de té volle bussen voor de schoolgaande jeugd. De Ombudsdienst merkt op dat er een toename is van het aantal gebruikers, ook onder de schoolgaande jeugd. Daardoor ontstaan er capaciteitsproblemen tijdens spitsuren waardoor de leerlingen té laat op school komen of té laat thuis komen. Bijvoorbeeld in de provincie Antwerpen was er op één jaar tijd een stijging van 40% van het aantal Buzzy Passen. Deze capaciteitsproblemen leiden in grote steden

tot problemen van doorstroming. Er is dan zeker nood aan aparte beddingen.

2.B. Energie

De heer Cloots verklaart dat de bevoegdheid van de Ombudsdienst samenhangt met de bevoegdheid van de VREG, opgericht met het oog op de liberalisering van de elektriciteits- en gasmarkt. Het toezicht op de energiesector in België is opgedeeld tussen het federale en het gewestelijke niveau. De VREG is actief sedert 2002. De taak is vooral toezicht, het uitbouwen van regelgeving, het afleveren van vergunningen aan stroomleveranciers, het verstrekken van informatie. Het toezicht op de naleving van het Elektriciteitsdecreet en het Aardgasdecreet ressorteert daaronder. Eén onderdeel daarvan zijn de zgn. openbare dienstverplichtingen, met vooral de gratis elektriciteit.

De aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst hierover is aanbeveling 2003-14. De Vlaamse overheid moet de info i.v.m. de prijzen en energievoorziening verder aanbieden én meewerken aan de uitbouw van een klachtendienst.

Er is een terugkerende klacht over een gebrek aan informatietaak m.b.t. de publicatie van prijzen en prijsvergelijkingen op de website van de VREG. Kort vóór de liberalisering was er op die website niets te vinden, er was enkel een verwijzing naar andere websites (van de stroomleveranciers) en daar kreeg men een kakofonie van niet-vergelijkbare gegevens. In juni 2003 heeft de Vlaamse minister de VREG verplicht om prijsvergelijkingen op te stellen. De VREG was daar weigerachtig over omdat ze vond dat dit niet haar taak was; bovendien zag men dit als een tijdelijke opdracht. Gelukkig worden nu nog steeds prijsvergelijkingen aangeboden.

Het tweede luik, met name het uitbouwen van een klachtendienst, is noodzakelijk. De VREG neemt immers geen ombudstaken op zich. Burgers kunnen dus niet bij de VREG terecht met andere klachten. De Ombudsdienst kan ook niet optreden omdat de stroomleveranciers privé-personen zijn die optreden in een vrije markt. Vele informatievragen, ook over facturen, moeilijkheden bij de overgang naar een andere leverancier, service en bereikbaarheid van leveranciers blijven onbeantwoord.

Globaal blijven dus heel wat klachten waarvoor de Ombudsdienst niet bevoegd is, onbeantwoord.

Daarom is er nood aan een klachten- of ombudsdienst voor de energiesector. Deze was voorzien bij de CREG, maar dat is niet gebeurd. Op de begroting van de CREG was in 800.000 euro voorzien, maar dit bedrag is niet aangewend.

Positief punt is wel dat in het BBB-decreet van VREG een ruimere infotaak is toegekend aan de VREG.

3. Bespreking

Repliek van minister Kathleen Van Brempt

De minister wenst de Vlaamse Ombudsdienst van harte te bedanken voor het gepresteerde werk. Zij is bijzonder blij met de vaststelling dat De Lijn het zeer goed doet. Het is een bedrijf dat ontzettend veel klachten te verwerken krijgt en daar zeer klantvriendelijk mee omgaat.

Twee van de vijf aanbevelingen uit het luik Verkeer (aanbevelingen 27 en 28) en de aanbeveling omtrent Energie zijn bestemd voor minister Peeters. Minister Van Brempt zal zich niet wagen aan een repliek omtrent deze aanbevelingen.

Ze benadrukt wel dat, voor wat aanbeveling 28 betreft, ook De Lijn een opdracht heeft. Er is op korte termijn ontzettend veel ten goede veranderd. In dat verband verwijst de minister naar de werken aan de Antwerpse Ring en de Minder-Hindermaatregelen, de communicatie en het convenantenbeleid. De Lijn heeft trouwens met Unizo een protocol afgesloten om alvast bij de werken betere communicatie en overleg te hebben.

Wat de aanbeveling omtrent het fietsvademecum (aanbeveling 29) betreft, kan de minister beamen hetgeen in de aanbeveling staat. Ze wenst wel te waarschuwen voor een té rigide interpretatie en pleit voor flexibiliteit.

In verband met de aanbeveling m.b.t. het boetesysteem van De Lijn (aanbeveling 30) deelt de minister de bekommernis van de Ombudsdienst. Zij benadrukt dat in het exploitatie- en tarievenbesluit van 20 juli 2004 (BS) reeds tegemoet werd gekomen aan deze aanbeveling (gemoderniseerde vorm van behandeling van boetes).

Wat ten slotte aanbeveling 31 betreft (te volle bussen van De Lijn), verklaart de minister dat zij op-

dracht kreeg om aan alle vragen van klanten tegemoet te komen. Gegeven de budgettaire context en de gemaakte afspraken komt de minister heel graag tegemoet aan deze aanbeveling om extra openbaar vervoer. In het uitvoeringsbesluit omtrent netmanagement (BS 24 januari 2003) en in de uitvoering van het decreet Basismobiliteit zijn procedures opgenomen omtrent dringende vragen in verband met overbezetting. Oplossingen zijn het ontdubbelen van bussen en het inzetten van extra bussen daar waar noodzakelijk. Daarnaast is er de toenemende mobiliteitsvraag. Het is aan de Vlaamse Regering en het parlement om daarop een antwoord te formuleren.

Tussenkomst van de heer Jan Peumans

De heer Jan Peumans vraagt zich af waarom er steeds geklaagd wordt over de overbezetting van de bussen van De Lijn, terwijl er bij de Ombudsdienst blijkbaar geen klachten zijn over de overbezetting van sommige autosnelwegen. Naar de beeldvorming toe is dat toch opvallend. Ook dat Antwerpen blijkbaar steeds het begin en het einde van de wereld is.

Reactie van de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman

De heer Hubeau stipt nog aan dat zeker voor De Lijn de klachtenindieners veelal tevreden zijn over het gevolg dat aan hun klachten wordt gegeven. De Lijn verstrekt immers meestal een gemotiveerd antwoord op de klacht.

De verslaggever,

De voorzitter,

Jan PEUMANS

Marc VAN DEN ABELEN