



Vlaams  
Parlement

stuk **41** (2011-2012) – Nr. 5  
ingediend op 13 juli 2012 (2011-2012)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2011

**Verslag**

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken  
uitgebracht door de heer Marino Keulen en mevrouw Griet Smaers

*Samenstelling van de commissie:*

*Voorzitter:* de heer Jan Peumans.

*Vaste leden:*

mevrouw Karin Brouwers, de heer Dirk de Kort, mevrouw Griet Smaers, de heer Marc Van de Vijver;  
de heren Pieter Huybrechts, Jan Penris, mevrouw Marleen Van den Eynde;  
de heren Filip Anthuenis, Marino Keulen;  
de heren Steve D'Hulster, Jan Roegiers;  
mevrouw Lies Jans, de heer Jan Peumans;  
de heer Peter Reekmans;  
de heer Dirk Peeters.

*Plaatsvervangers:*

de heren Ludwig Caluwé, Ward Kennes, mevrouw Els Kindt, de heer Johan Sauwens;  
mevrouw Agnes Bruyninckx-Vandenhoudt, de heer Johan Deckmyn, mevrouw Katleen Martens;  
de dames Annick De Ridder, Lydia Peeters;  
mevrouw Michèle Hostekint, de heer Bart Martens;  
de heer Bart De Wever, mevrouw Tine Eerlingen;  
de heer Lode Vereeck;  
de heer Luckas Van Der Taelen.

## Stukken in het dossier:

41 (2011-2012) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst  
– Nr. 2 t.e.m. 4: Verslagen

## INHOUD

1. Uiteenzetting van de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman .....	4
1.1. Standpunten verzoenen .....	4
1.2. Klagen heeft zin.....	4
1.3. Meldpunten.....	4
1.4. Eerstelij n .....	5
1.5. Oosterweel.....	5
1.6. Klokkenluider .....	5
1.7. De Lijn .....	6
1.8. Fietspaden.....	6
2. Reactie van mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken.....	6
3. Bespreking .....	8

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken hield op 10 mei 2012 een gedachteswisseling over het Jaarverslag 2011 van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl. St. Vl. Parl.* 2011-12, nr. 41/1) met de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman en mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken (MOW).

De bespreking werd gefocust op het gedeelte van het jaarverslag dat betrekking heeft op de bevoegdheden van de commissie (p. 22-26). In zijn begeleidende brief aan de voorzitter van het Vlaams Parlement noemde de ombudsman bij de indiening van het jaarverslag uitdrukkelijk de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken als een van de commissies waar hij wenste te worden gehoord<sup>1</sup>.

## **1. Uiteenzetting van de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman**

### ***1.1. Standpunten verzoenen***

Ombudsman *Bart Weekers* wijst erop dat het jaarverslag 2011 onder het motto verschijnt van ‘standpunten verzoenen’. Bij de voorstelling van het jaarverslag had hij verhalen van verzoening gebracht en een daarvan betrof het mobiliteitsbeleid, namelijk het sponeringsbeleid van De Lijn. Daar is vooruitgang te melden. De minister is bijgesprongen in een zaak van iemand die ook volgens haar niet voldeed aan het profiel van de frauderende zwartrijder. De ombudsman wil echter aantonen dat er tegenover die verhalen ook frustratie en onmacht staat. Soms is verzoening niet aan de orde. Hij beschouwt het als een kernopdracht om verzoening na te streven, maar moet toegeven dat het niet altijd lukt. Dat geldt ook bij het hoofdstuk Mobiliteit.

### ***1.2. Klagen heeft zin***

In de eerste plaats maakt de heer Weekers de leden opmerkzaam op het feit dat klagen wel zin heeft, maar toch lastig blijft, en dat in alle domeinen van de Vlaamse overheid. Onder meer De Lijn doet wel moeite om na te denken over een betere communicatie over mogelijke gevolgen van beleid voor de burger. Dat bleek ook bij de communicatiecampagne over de noodzakelijke besparingen<sup>2</sup>. De bezorgdheid van de ombudsdienst ligt vooral bij de manier waarop een bepaald beleid wordt bekendgemaakt. Bij De Lijn kan dat bijvoorbeeld gaan over langlopende abonnementen en de verwachtingen die daaraan gekoppeld zijn. De ombudsman onderstreept uitdrukkelijk dat niets erop wijst dat ook De Lijn die bezorgdheid niet zou delen.

### ***1.3. Meldpunten***

Een uitdaging in het mobiliteitsbeleid is dat het door verscheidene actoren gevoerd wordt. Dat wordt al duidelijk bij de aansluiting van gewest- en gemeentewegen. Het vergt van het Vlaamse beleid een grote mate van samenwerking om alles op te vangen. De burger ziet die samenwerkingsproblemen niet meteen. De ombudsman meent dat men in de aanpak van klachten vaak te veel uitgaat van de eigen logica. Er worden meldpunten ingericht die vanuit de eigen organisatievisie worden opgezet, met 0800-nummers en dies meer.

De burger vindt die gespecialiseerde meldpunten niet altijd zo gemakkelijk. De ombudsdienst vindt meldpunten positief, maar er lopen te veel vragen binnen die eigenlijk bij andere instanties moeten terechtkomen. Het lijkt de heer Weekers van belang meer aan de twee richtingen van communicatie te denken. Vooralsnog heeft men alleen bij de praatpalen op de wegberm zowel zender als ontvanger in de hand. In alle andere gevallen ziet de burger vaak door het bos de bomen niet en komt hij verkeerd terecht. De energie, de

<sup>1</sup> *Parl. St. Vl. Parl.* 2011-12, nr. 41/1, p. 3.

<sup>2</sup> Zie ook: *Parl. St. Vl. Parl.* 2011-12, nr. 1503/1 en *Parl. St. Vl. Parl.* 2011-12, nr. 1635/1.

communicatie-inspanningen en de budgetten moeten volgens de ombudsman veel meer gericht worden op het algemene 1700-kengetal.

Uiteindelijk komt de burger wel terecht bij het nummer 1700, maar er is behoefte aan nog meer intensieve samenwerking tussen de partners achter de communicatie-initiatieven, stelt de heer Weekers. Rechtstreekse contracten tussen bestuursinstanties en 1700 zouden knelpunten moeten kunnen oplossen. Heel sterke merken zoals De Lijn moeten anderzijds zelf ook kunnen instaan voor probleemoplossing.

Maar grotere en betere samenwerking binnen het algemene meldpunt 1700 kan heel wat positieve resultaten opleveren. Daarbij denkt de ombudsman onder meer aan een terugbelgarantie vanwege de Vlaamse overheid. Het is onmogelijk alles te weten in een telefoongesprek of te garanderen dat er bij doorverbinding ook ergens in een kantoor iemand opneemt en kan antwoorden. Dat concept valt onder wat men noemt de ‘juridische sterkmaking’. Inhoudelijk is het dan de taak van wie terugbelt om de zaak verder af te handelen. Het biedt wel duidelijke winstmogelijkheden om de communicatie met de burger en de klachtenbehandeling toegankelijker te maken.

#### **1.4. Eerstelijns**

Meer concreet vindt de ombudsman het zeer belangrijk dat de leden steeds meer aandacht zouden besteden aan de eerstelijnsklachtrapporten van de diverse diensten zelf. Die staan immers dicht bij het punt waar een probleem zich voordoet. Ook de links met andere klachten en de beleidsinitiatieven die naar oplossingen leiden ter zake zijn er duidelijker. De Vlaamse Ombudsdienst wil die evolutie ten volle ondersteunen omdat de eerste lijn veel beter gepositioneerd is om naar resultaat te leiden.

Het beleidsdomein Mobiliteit is het meest intensieve van Vlaanderen inzake meldingen. Dat is intrinsiek aan de aard van het domein, vanwege de intensiteit van de contacten met de burger. Dat maakt omgaan met meldingen en klachten ook tot een van de kerntaken van het beleidsdomein, stelt de heer Weekers. Dat is een extra reden om het nauw te laten aansluiten en in te bedden in het kwaliteitsbeleid. Uit het eerstelijnsrapport van het Agentschap Wegen en Verkeer kan de ombudsman in elk geval afleiden dat de organisatie zich daarvan bewust is. Het kan echter nog beter, stelt hij. Heel wat aspecten binnen het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) zijn intern Vlaams, terwijl dat niet zo is voor andere domeinen, constateert de heer Weekers. Het excuus van nood aan verregaande samenwerking met autonome actoren zoals scholen of ziekenhuizen, geldt bij MOW niet.

#### **1.5. Oosterweel**

In het Oosterweeldossier<sup>3</sup> moet de ombudsman tot zijn spijt erkennen dat zijn diensten niet in staat zijn geweest om echt tot verzoening bij te dragen. Hij concludeert in het concrete geval wel dat het om een dermate omvangrijk geheel van tegenstellingen gaat, dat de toegevoegde waarde van een ombudsinterventie sterk in vraag kan worden gesteld. De ombudsdienst wil ook daaruit lessen trekken.

#### **1.6. Klokkenluider**

In het afgelopen jaar kreeg de dienst ook te maken met een klokkenluiderszaak. In de zaak bij het Agentschap Wegen en Verkeer ervaart men een vlotte medewerking van het agentschap bij het aanpakken van het probleem. In termen van het Ombudsdecreet wordt

<sup>3</sup> Op zijn verzoek werd de ombudsman over dat dossier al gehoord door de commissie bij de bespreking van de eerste voortgangsrapportage van de Vlaamse Regering over het Masterplan 2020 (*Parl. St. VI. Parl. 2010-11, nr. 63/6*).

een klokkenluiderszaak als een ‘onregelmatigheid’ beschouwd, licht de heer Weekers toe. Daarin bestaan heel wat gradaties. In samenwerking met de Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA) is in concreet geval vastgesteld dat het niet om fraude ging, maar wel om iets dat fout liep, met name de schade bij maaibeurten, waarvoor specifieke instructies bestonden. Daarmee werden heel wat verwachtingen geschapen, ook bij de klokkenluider in kwestie. Het gaat om een wegtoezichter die heel wat schade vaststelde, maar dan tot het inzicht moest komen dat al zijn vaststellingen zelden tot nooit schadevergoedingen genereerden. Het agentschap heeft snel actie ondernomen, zo blijkt. De ombudsman benadrukt dat de essentie van de klokkenluidersregeling precies is ertoe te komen dat een organisatie zich ook bereid verklaart om een probleem echt aan te pakken.

In het kielzog van de klokkenluiderszaak is eveneens ongenoegen komen bovendrijven over de werking van de ombudsman en zijn dienst. De klokkenluider in kwestie bleek ontevreden over de mate van begrip vanwege de ombudsman over de manier waarop het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) met de klokkenluider omging. De heer Weekers herhaalt dat hij aandacht voor burgers heeft, maar dat dit niet de facto inhoudt dat ze ook altijd gelijk krijgen, ook de klokkenluiders niet.

### **1.7. De Lijn**

Het ombudswerk vertoont in het beleidsdomein MOW traditioneel heel wat aanknopingen met De Lijn als grote organisatie. De ombudsman is hoopvol over het seponeringsbeleid van de Vlaamse Vervoermaatschappij, maar meent dat er nog maar begin is gemaakt met de evolutie naar een nog beter verloop. Er zijn wel vijf aanbevelingen in het jaarverslag opgenomen.

Een aspect dat bij diverse beleidsdomeinen terugkomt, is de manier waarop een deurwaarder omgaat met de omstandigheden en feiten nadat de gewone administratieve procedure niet goed is verlopen. Zo blijken er grote verschillen te bestaan in de afhandeling van boeteprocedures. Dat gaat van sociaal bejegenen door een extra brief zonder extra kosten te sturen tot onmiddellijke dreiging en het meteen doen oplopen van een kleine boete tot veel hogere bedragen. De ombudsman neemt zich voor om die zaken intensief te bestuderen in het volgende werkjaar.

De ombudsdienst maakt er tevens een punt van te toetsen aan de mensenrechten. Hij haalt daarbij een klacht aan ten aanzien van De Lijn voor discriminatie. Er is heel wat tijd besteed aan het onderzoek ter zake en uiteindelijk koos de ombudsman de kant van De Lijn. Dat kan dus ook, stelt de heer Weekers. Indien nodig wordt naar samenwerking gestreefd met instanties die in hetzelfde domein werkzaam zijn. Desbetreffend onderdeel is terug te vinden bij bestuurszaken in het jaarverslag (*Parl. St.* VI. Parl. 2011-12, nr. 41/1, p. 27-28, sub 43).

### **1.8. Fietspaden**

De heer *Nan Van Zutphen* vult nog aan in positieve zin. Het meldpunt Wegen en Fietspaden is een van de weinige voorbeelden waarbij men tegelijk kan klagen over Vlaams en over gemeentelijk beleid. In die zin kan het domein Mobiliteit en Openbare Werken als voorloper bestempeld worden.

## **2. Reactie van mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken**

Minister *Hilde Crevits* heeft begrepen dat in de opeenvolgende jaren gevraagd wordt om als beleidsdomein ook geïntegreerd naar klachtenmanagement te kijken. Het beleidsdomein MOW scoort een van de hoogste cijfers inzake klachten in absolute cijfers, stelt de minister. Dat impliceert echter niet meteen slecht beleid, preciseert ze. Om toch een ver-

keerde perceptie tegen te gaan, heeft ze haar diensten samengebracht om het klachtenbeleid beter te integreren en meer intensieve samenwerking tot stand te brengen. Ze wil de ombudsman daarbij betrekken om vooruitgang te zoeken.

Bij het onderdeel inspraak van het jaarverslag heeft de minister een dubbel gevoel. Ze erkent dat met inspraak rekening moet worden gehouden. In haar beleidsdomein probeert de minister alvast de inspraakmomenten in het kader van de versnelling van infrastructuurprojecten, anders te organiseren. De aanpak van het dossier R11 stemt haar positief, maar tegelijk wacht ze op resultaten van het desbetreffende brede overleg dat een consensus moet vinden voor de plan-MER-fase (milieueffectenrapport) bereikt wordt. Die zorgzame aanpak kan leiden tot een versnelling nadien, maar net zo goed kan men nog meer met getrokken mes tegenover elkaar staan. De minister moet nog alle aspecten terdege tegenover elkaar afwegen.

Er is een evaluatie gemaakt van het zorgvuldig omspringen met actiegroepen in het Oosterweeldossier, merkt de minister op. Ze stelt dat onderzocht wordt hoe een betere en/of snellere communicatie en/of omgang mogelijk is. Moet elk aangedragen alternatief dan ook fundamenteel onderzocht worden of niet? Of moet het MER-rapport als basis dienen voor de evaluatie nadien? De minister probeert ook met die vragen en gegevens positief om te gaan.

Bij het klachtenmanagement binnen AWV blijkt de minister dankbaar voor de positieve punten. De betrokken dienstverlening is een belangrijk werkpunt binnen het agentschap. Het is door een hel gegaan met de zware winters. Een groot knelpunt was de N153. Het overleg met de gemeente sleepte jarenlang aan zonder dat er een consensus werd bereikt. De burger heeft er geen boodschap aan als twee besturen de zaken te lang voor zich uitschuiven, heeft de minister intussen begrepen. In die zin zou vanaf 2013 de procedure sneller doorlopen worden, met de gevoelige wijzigingen in de convenantprocedures.

Het verheugt de minister te lezen dat AWV positief is omgesprongen met de klokkenluiderszaak. Toch wil ze erop toezien dat er in het vervolg geen discussiepunten meer ontstaan inzake maaischade.

Voor het gecoördineerde klachtenbeleid streeft men ernaar een globale aanpak te realiseren.

In het licht van proactieve communicatie verwijst de minister naar het dossier van de R11 voor grote projecten. Ze vermeldt er meteen bij dat de grote inspanningen die bij AWV worden geleverd voor communicatie over grote wegenwerken, absoluut vruchten afwerpen. Het aantal klachten blijkt enorm gedaald tegenover drie jaar eerder. Er wordt budgettair ook veel geïnvesteerd in een betere communicatie. Bij het begin van grote ingrepen gaat het soms nog moeizaam, maar dat betert snel, heeft men gemerkt. Toch blijft het moeilijk omdat men de ontvanger van de boodschap niet in de hand heeft, stelt de minister. Niemand weet hoe de boodschap overkomt.

Ook de functie van de bereikbaarheidsadviseurs bij werken aan gewestwegen blijkt cruciaal.

Minister Crevits stipt nog aan dat door een intensievere en nauwe samenwerking van alle mogelijke partners op en om de wegen bij grote infrastructuurwerken en voor de winterdienst, een beter begrip en inzicht groeit bij het publiek.

Het meldpunt Wegen kreeg een nieuwe applicatie om communicatie foutloos en soepeler te laten verlopen. Dat geldt zowel voor het meldpunt Fietspaden als voor het meldpunt Wegen. In november 2011 is een uitgebreid klantentevredenheidsonderzoek van start gegaan. Al wie bij de meldpunten Fietspaden en Wegen heeft geklaagd is nadien ook bevraagd over de behandeling van de klacht. Doel was na te gaan wat nog beter kon en er zijn derhalve ook een aantal aanbevelingen geformuleerd.

Eén dossier bij De Lijn vergde de interventie van de minister zelf: het ging om een beschuldiging van zwartrijden. De minister sluit zich aan bij de inschatting van de ombudsman dat het niet zo ver had mogen komen, en dat de man niet de zwartrijder was voor wie men hem hield. De Lijn nam intussen het initiatief om zesmaandelijks alle dossiers door te nemen. De minister acht het in elk geval nodig dossiers door te nemen voordat er deurwaarders op pad worden gestuurd. Ze schrok van de melding dat er deurwaarders zouden worden ingeschakeld voor zeer oude dossiers en wacht op feedback ter zake.

De Lijn werkt nog aan de herziening van het boetesysteem. De minister betreurt dat dit nog niet is afgerond en wil dat hoe dan ook afgehandeld hebben voor de volgende rapportage.

Het beleidsdomein MOW werkt aan de functie van de zogenaamde boeteambtenaar. Het is essentieel dat er een managementvisie is op klachtenbehandeling vooraleer men iemand kan benoemen. AWV en De Lijn blijken er vooralsnog intern niet van overtuigd dat die stap de werking zou verbeteren.

### 3. Bespreking

De heer *Marino Keulen* stelt dat heel wat klachteninstanties de facto beschouwd worden als advocaat van de klager. Het lijkt hem positief dat die afweging vanuit een onpartijdig standpunt kan gebeuren. Men probeert vanuit de ombudswerking objectief te zoeken naar wat er fout liep.

Voorts meent het lid dat bij boetesystemen of de aanpak van fraude altijd weer te zien is hoe men soms jaren gedooft en dan plots zwaar uithaalt, zoals met deurwaarders al eens het geval lijkt. Alles draait erom correct te doseren, en dat loopt bij overheden nogal eens mank, vindt de heer Keulen. Het lijkt hem een uitdaging om dat aan te pakken. Tegelijk waardeert hij de inspanningen die er gebeuren om de werking te verbeteren.

De heer *Steve D'Hulster* ziet een tegenstelling in het feit dat de ombudsman in eerste instantie verklaart dat er te veel meldpunten zijn en dat men de aandacht beter op het 1700-nummer kan richten; uiteindelijk zegt hij dan dat het meldpunt Fietspaden wel goed werkt. Hoe knoopt hij dat aan elkaar?

Mevrouw *Lies Jans* is blij te zien dat er iets beweegt tegenover het vorige jaar en dat door overleg inderdaad heel wat opgelost raakt.

Wat betreft De Lijn wil het lid graag weten hoe het zit met de compensaties voor het missen van bussen of trams. Daarover blijkt er nog steeds geen eenduidigheid te bestaan. Zijn er heel strikte criteria bij De Lijn over al dan niet compensatie? Als die er zijn, moeten ze volgens mevrouw Jans opnieuw in overweging genomen worden, gezien de concreet aangehaalde feiten waaruit zij opmaakt dat het systeem toch niet echt eerlijk werkt.

Mevrouw *Griet Smaers* is blij dat voor de N153 de structurele onderhoudswerken zijn gepland voor 2013. De regio hoopt van harte dat ze dan ook doorgaan, na het herhaalde uitstel door de discussie tussen AWV en de stad.



De ombudsman stelt voor om bij De Lijn een seponeringsbeleid te ontwikkelen in afwachting van een bredere reflectie over een Vlaamse boeteambtenaar en derhalve een optimalisatie van het boetebeleid. Het lid staat huiverig tegenover de term seponeringsbeleid en opteert liever voor een helder en eenduidig boetebeleid. Zij wil liever geen seponeringsbeleid omdat het verkeerde signalen geeft.

De heer *Dirk de Kort* komt terug op het Oosterweeldossier. Hij merkt dat iedereen naar de juiste aanpak zoekt en stelt dat het zonder meer essentieel is dat een bestuur bij grote infrastructuurwerken zorgvuldig te werk gaat en de algemene rechtsbeginselen toepast. Het lid heeft toch sterk de indruk dat bepaalde actiegroepen maar ideeën blijven spuien die dan telkens zouden moeten worden onderzocht. Hij hoopt dat het Vlaams Parlement ter zake ook met het in het regeerakkoord aangekondigde Infrastructuurdecreet ertoe kan bijdragen dat het inspraakmoment een beginpunt maar vooral ook een eindpunt krijgt. Dan kan men verder met de besluitvorming en de realisaties.

De heer *Jan Peumans* sluit aan bij de opmerkingen van de heer de Kort. Hij leest in de aanbevelingen van de ombudsman de raad om tijdig en deugdelijk met burgerinitiatieven te communiceren bij grote infrastructuurwerken en om onpartijdig om te springen met de MER-procedure. Met het laatste punt is de heer Peumans het volkomen eens. Wat de communicatie betreft, wil de voorzitter kwijt dat er een zeer omvangrijke informatie is geweest over de grote infrastructuurwerken waarvan sprake. Eenmaal een politieke beslissing is genomen, wordt die echter gewoon uitgevoerd, oppert de heer Peumans. Er is voldoende communicatie geweest maar sommige actiegroepen maken er een spelletje van om telkens weer met nog alternatieven te komen aanzetten.

Wat het lid wel ergert, is dat sommige mensen ettelijke jaren moeten wachten vooraleer irritante en andere problemen aan de weg opgelost worden, zoals putdeksels die kletteren als er continu zwaar verkeer over rijdt. Daarmee wil de heer Peumans erop wijzen dat er nog heel wat onmondige burgers zijn en dat sommige mensen een enorm geduld oefenen om problemen aan gewestwegen opgelost te zien. Ze reageren uiteindelijk niet meer omdat ze menen dat het geen zin heeft. Hij refereert nog concreet aan een geval in Mopertingen waar een man al drie of vier jaar wacht op de oplossing van een probleem in de Maas-trichterstraat. Dat gebeurt dus vaker.

De heer Peumans wil voorts wel opmerken dat de minister goed bezig is. De Vlaamse servicemeter 2011 vond de heer Peumans een goede methode om na te gaan hoeveel klachten de departementen krijgen en hoe ze ermee omgaan. Dekkingsgraad en globale organisatie van het klachtenmanagement staan duidelijk goed. Het lijkt hem prettig daarin de voortgang te zien.

De heer *Bart Weekers*, ombudsman, brengt de ideeën over een seponeringsbeleid bij De Lijn en het al dan niet toekennen van compensatie voor vertragingen en afgeschafte ritten samen. Hij stelt dat het de bedoeling is de zaken om te draaien. Een ombudsman ziet de zaken die niet geseponerd of gecompenseerd raken. In plaats van zaak na zaak de feiten blind te blijven beoordelen, is aan De Lijn gevraagd om duidelijk te maken wanneer die wel iets seponert. Intussen weet men immers wanneer dat niet gebeurt. De ombudsman wil vooral achter de schermen kijken om te zien of daarachter een bepaald beleid schuilgaat. Omgekeerd gaat het om een boetebeleid, maar in een dergelijk beleid komt er ook altijd een moment waarop de goede trouw wordt afgewogen, stelt de ombudsman. Het strafrecht kent rechters om die afweging te maken. Het mag niet de bedoeling zijn dat boetes van De Lijn of administratieve boetes in die categorie terechtkomen. De vraag die aan de betrokken instanties en besturen wordt gesteld, is dan ook om binnen het boetebeleid

criteria te ontwikkelen inzake de afweging van goede trouw. Het zogenoemde seponeringsbeleid maakt dus deel uit van het boetebeleid.

Ook voor compensaties naar aanleiding van moeilijk te begrijpen weigeringen van compensaties wordt de vraag gesteld om uit te leggen wanneer men dan wel compenseert. Het kost vaak grote moeite om dat uit te leggen, stelt de ombudsman. Zijn diensten raden De Lijn dan ook al eens aan zich te verontschuldigen bij de betrokkenen en ze een dag gratis te laten rijden. Sommige entiteiten doen dat vlot en het lijkt dan wel alsof de ombudsman iets wonderbaarlijk heeft uitgevonden. Precies dat vindt de heer Weekers dan weer bizar, omdat een dergelijke dienst ter zake op zijn minst een beleid moet hebben voor dergelijke feiten. Het is niet de bedoeling dat De Lijn zijn compensatiebeleid integraal en gedetailleerd uittekent. Het gaat erom een evenwicht te vinden tussen de kleine feiten waarvoor men sorry kan zeggen en de zware claims. Die moeten over de geijkte wegen verlopen, zoals het aanspreken van verzekeringsmaatschappijen of juridische procedures.

Vervolgens wil de heer Weekers nog duidelijk stellen dat de lijnen van meldpunten goed zijn. Sterke merken zoals De Lijn en het Agentschap Wegen en Verkeer, moeten sterk blijven. Toch valt het op dat er naast die sterke merken nog heel wat vragen leven in de samenleving waarvoor mensen geen antwoord vinden. Die vragen moeten via 1700 in de juiste richting geleid worden.

Minister *Hilde Crevits* merkt nog op dat het voor het dossier van de N153 tot 2011 heeft geduurd vooraleer er absolute duidelijkheid was over de gezamenlijke aanpak. De rijweg moest verschoven worden om later de fietspaden te kunnen aanleggen. De studie loopt en eind 2012 verwacht men de resultaten. Dan pas kan er een aanbestedingsdossier worden opgemaakt.

Met betrekking tot de compensaties vult de minister aan dat De Lijn wel degelijk ingaat op bepaalde dossiers. De weigeringen van compensaties komen bij de ombudsman terecht, zegt ze. Er is een objectivering van die gegevens nodig. De minister verwijst ook naar het voorstel van resolutie van Open Vld van 9 december 2010 voor het ontwikkelen van een compensatiebeleid bij De Lijn<sup>4</sup>. De resolutie is niet goedgekeurd omdat het niet zo eenvoudig is om compensaties te geven voor vertragingen bij De Lijn, stelt de minister. De spoorwegen kunnen dat gemakkelijker omdat die in vrije bedding rijden. De Lijn heeft het verkeer waarin de voertuigen zich begeven niet in de hand.

Er zijn ook praktische bezwaren die verband houden met de bestaande ticketingsystemen. Wat gebeurt er bijvoorbeeld bij een staking of een storing in dienstregeling? De mensen chippen niet elke keer. Het is dan moeilijk om aan te tonen dat men zich precies in dat vervoermiddel bevond dat hinder of vertraging ondervond. Nog een reden voor het niet goedkeuren van de resolutie, was dat de tariefregelingen voor abonnementen al zeer laag zijn. De minister bevestigt dat en stelt dat compenseren dan wel heel moeilijk wordt. Het laatste argument luidde dat het vooral de bedoeling moest zijn de dienstregelingen stipter te maken.

De Lijn probeert in elk geval alles te objectiveren. Het gaat dan onder meer over sms-tickets die niet gebruikt kunnen worden omdat de bus overvol zit enzovoort. Elke entiteit oordeelt echter autonoom, stelt minister Crevits. Dat zijn mensen en de empathische reflex varieert. Het wordt daarom moeilijk om de lat echt helemaal gelijk te leggen. Er wordt wel

<sup>4</sup> Voorstel van resolutie van de heren Marino Keulen en Sas van Rouvoij en mevrouw Annick De Ridder betreffende de invoering van een schadevergoedingssysteem bij De Lijn als deze het voorziene vervoer niet aanbiedt. Verslag namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken uitgebracht door de dames Karin Brouwers en Marleen Van den Eynde (*Parl. St.* VI. Parl. 2009-10, nr. 563/1-2).

aan gewerkt, al zal het volgens de minister moeilijk blijven om van een echt compensatiebeleid te spreken. Het gaat veeleer om een meer menselijke interpretatie van de regels.

Tot slot pikt de minister nog in op de opmerkingen van de heer Peumans. Ze meent dat inzake de slechte staat van de wegen er twee onderdelen te onderscheiden zijn. Bepaalde meldingen behelzen concrete problemen die binnen een zeer redelijke termijn aangepakt moeten worden, zoals lichtpunten die niet hersteld worden of putdeksels die los liggen. De minister erkent dat er in die gevallen geen argumenten zijn om er niet voor te zorgen dat de herstelling zo snel mogelijk gebeurt. Op en langs de gewestwegen zijn er echter heel wat zones die een kwaliteitsvolle herstelling of aanpak vragen en dat vergt heel wat jaren werk en budgettering. Het lijkt haar zinvol om in briefwisseling en informatie de mensen er expliciet op te wijzen dat ze enig geduld moeten oefenen om de meer fundamentele klachten uit de wereld te helpen.

De heer *Nan Van Zutphen* stipt even aan dat de burger allicht liever een slecht gevuld gat in het wegdek ziet dan een niet-gevuuld gat.

De heer *Marino Keulen* wijst de minister erop dat het vermelde voorstel van resolutie het had over onder meer stakingen, waarbij er ongeacht het tarief dienstverlening niet gepresteerd wordt buiten de wil van de reiziger. Dat er in die zin geen compensatie kan gebeuren door bijvoorbeeld de abonnementslooptijd te verlengen met een dag, is moeilijk aan de reiziger uit te leggen. In die zin gaat er achter het voorstel van resolutie een symboliek schuil, stelt het lid. Het gaat om de empathie en het feit dat stakingsdagen gekend zijn. Het lijkt de heer Keulen dan ook niet zo complex om abonnementshouders die niet van het openbaar vervoer gebruik konden maken op die momenten, een verlenging toe te staan.

Het lid meent voorts dat de burger vaak wel kan leven met een snelle, zij het niet zo kwaliteitsvolle oplossing voor zijn wegenprobleem, ook al vindt een ingenieur het knoeiwerk. Dat is dan ook vaak het punt van discussie met de betreffende diensten. Het lid stelt dat men het dan in die zin voor de burger moet kunnen opnemen zodat er alsnog een voorlopige oplossing is.

Minister *Hilde Crevits* erkent het gelijk van de heer Keulen ter zake en refereert in dat verband nog aan het reglement dat bestaat voor het herstellen en vullen van putten. Het punt dat ze wil maken, is dat de klachten hoe dan blijven komen, omdat na enige tijd het probleem weer de kop opsteekt. Dat is niet aangenaam voor de administratie. Alleen een grondige herstelling van die wegen kan soelaas bieden, besluit de minister. Ze voorziet dat aan het gangbare tempo, dat tegen 2020 rond zou moeten zijn.

Jan PEUMANS,  
voorzitter

Marino KEULEN  
Griet SMAERS,  
verslaggevers