



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2010-2011) – Nr. 3
ingediend op 25 oktober 2011 (2011-2012)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2010

Verslag

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

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, Carl Decaluwe, Ward Kennes, 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 (2010-2011) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2: Verslag

INHOUD

1. Uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman	4
1.1. De Lijn	4
1.2. De wegen	4
2. Bespreking	5
2.1. Vragen van leden	5
2.2. Antwoorden van de ombudsdienst	5
2.3. Repliek van mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken	6
2.4. Repliek van de heer Roger Kesteloot, directeur-generaal van De Lijn	7
2.5. Aansluitende vraag om uitleg	8

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken hield op 6 oktober 2011 een bespreking over het Jaarverslag 2010 van de Vlaamse Ombudsdienst, meer bepaald over het hoofdstuk dat betrekking heeft op de bevoegdheden van de commissie (*Parl. St. VI. Parl. 2010-11, nr. 41/1, p. 37-42*).

Aan de gedachtewisseling werd deelgenomen door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman, de heer Nan Van Zutphen, onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst, mevrouw Hilde Crevits, minister van Mobiliteit en Openbare Werken, en de heer Roger Kesteloot, directeur-generaal van de Vlaamse Vervoermaatschappij – De Lijn.

1. Uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Voor de heer *Bart Weekers*, Vlaams ombudsman, is het de tweede commissie waarin hij zijn jaarverslag kan voorstellen. De eerste was de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid¹. Daar had de ombudsman Vlaams welzijnsminister Jo Vandeurzen kunnen feliciteren omdat hij al vier keer op een beslissing was teruggekomen om billijkheidsredenen, aangebracht door de ombudsdienst. Billijkheid is immers geen voor de hand liggend argument om een minister te overtuigen, want daarmee begeeft de ombudsdienst zich eigenlijk op het beleidsdomein. Het verheugt de ombudsman dat de minister met die nieuwe, niet zo juridische term rekening houdt in het domein Welzijn, dat toch gekenmerkt wordt door zijn delicate en persoonsgerelateerde klachten.

In het domein Mobiliteit en Openbare Werken zijn de klachten niet zo moeilijk omdat ze niet zo dicht bij de persoon staan. Toch komen de meeste klachten die de ombudsdienst bereiken, uit dat beleidsdomein, vooral over De Lijn en de staat van de wegen. De contacten daarover tussen administratie en ombudsdienst verlopen meestal vlot. De ombudsdienst probeert om een ander accent in zijn beleid te leggen.

1.1. De Lijn

Dat nieuwe beleid komt tot nog toe het meest tot uiting in het overleg met De Lijn over de boetes. De huidige boeteregeling stamt van 2007. In de eerste drie jaar beoordeelde de ombudsdienst vooral de klachten zelf, maar het afgelopen jaar nam de dienst ook het seponeringbeleid onder de loep, waarbij boetes ingetrokken worden om diverse redenen. Stilaan krijgt de ombudsdienst zicht op wat gronden zijn voor De Lijn om te seponeren. Het is logisch dat De Lijn daar niet mee te koop loopt omdat het de geloofwaardigheid van boetes zou kunnen doen afnemen, maar anderzijds is het een goede zaak dat een onafhankelijke waarnemer er eens een blik op werpt.

De Lijn is consequent en vordert boetes ook in. Dat vindt de ombudsman een goede zaak, maar de klant heeft, nadat hij een boete kreeg, volgens de procedure twee kansen om gelijk te krijgen. In de praktijk oordeelt dezelfde dienst twee keer over de boete, waardoor er bezwaarlijk kan gesproken worden van twee onafhankelijke beroepsmogelijkheden. De ombudsdienst suggereert de commissie na te denken over een boeteambtenaar, eventueel op Vlaams niveau, die de tweede beoordeling voor zijn rekening neemt. Dat hoeft volgens de heer Weekers niet veel te kosten omdat De Lijn, en eventueel ook andere diensten die boetes opleggen, dan niet meer hoeven te investeren in een tweede beroepsmogelijkheid.

1.2. De wegen

De ombudsman ziet het voorgaande als de belangrijkste bedenking, maar uiteraard verzamelt het jaarverslag ook de andere gegevens, zoals klachten over de staat van de wegen. Die is niet goed; de klachten zijn dan ook talrijk. De ombudsdienst kan meestal niet veel

¹ Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2010. Verslag namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid uitgebracht door mevrouw Marijke Dillen (*Parl. St. VI. Parl. 2010-11, nr. 41/2*).

anders doen dan verwijzen naar de investeringsprogramma's en de inhaalbewegingen. De ombudsman pleit voor goede communicatie. Mensen hebben heus wel door dat er meer aan de hand is dan twee slechte winters.

De ombudsdienst zal in 2011 bekende klachten, zoals over boetes en de staat van de wegen, sneller proberen af te handelen. Die klachtenbeelden zijn immers al bekend. De dienst wil meer tijd en energie investeren in andere klachtenbeelden.

2. Bespreking

2.1. Vragen van leden

De heer *Jan Peumans*, voorzitter, heeft ervaren dat het zelfs op goed onderhouden gewestwegen moeilijk is om kleine mankementen zoals een losliggend riooldeksel, gemaakt te krijgen. Dat heeft onder meer te maken met de aanbestedingsprocedure.

Mevrouw *Marleen Van den Eynde* informeert of er klachten zijn van mensen die schade leden door de slechte wegen en van de Vlaamse overheid nog geen schadevergoeding kregen.

Mevrouw *Karin Brouwers* weet dat vertragingen van lijnbussen soms veroorzaakt worden door ziekte van chauffeurs. Ze wil weten of De Lijn met een vervangingspool werkt. De ombudsdienst klaagt overvolle voertuigen aan als zijnde geen goede uitvoeringspraktijk van De Lijn en geeft daarbij de lijnen 1 en 2 in Leuven als voorbeeld. Nochtans ziet het lid dat niet als een fout van De Lijn. Over de verkeersvrije Grote Markt mogen van de stad Leuven alleen maar kleine bussen rijden; ze rijden er nu al om de zeven minuten. Een grotere capaciteit is enkel maar mogelijk mits de bussen groter mogen zijn.

De opmerking dat beterschap op het vlak van compensaties niet voor morgen is, omdat het parlement een voorstel van resolutie daarover verworpen heeft, is voor het lid tendentius en misplaatst.

Ondanks de opmerkingen van de ombudsdienst over de informatieverstrekking, werkt het informatiesysteem in Vlaams-Brabant volgens het lid perfect. Ze wordt gewaarschuwd van vertraging, van omleidingen enzovoort. De nieuwe smartphone-applicaties zullen die dienstverlening nog verbeteren.

De heer *Jan Roegiers* informeert of de klachten over overbezetting waarover sprake in het jaarverslag, bij De Lijn zelf of bij de ombudsdienst ingediend werden. Als de ombudsdienst zelf de klachten kreeg, wil het lid hun aantal en geografische spreiding kennen. Heeft de ombudsman daarover een aanbeveling, eventueel voor de aanpassing van de beheersovereenkomst?

Mevrouw *Vera Van der Borgh* vraagt hoe de aansluiting van De Lijn en de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS) beter geregeld kan worden.

De heer *Filip Anthuenis* vraagt meer informatie over de sanctieambtenaar die de ombudsdienst suggereert. Hij vindt de suggestie van een regionale boeteambtenaar bevoegd voor alle boeteverlenende instanties, de moeite van het onderzoeken waard.

2.2. Antwoorden van de ombudsdienst

De heer *Bart Weekers* beaamt dat het beter zou zijn om die ambtenaar bevoegd te maken voor alle administratieve sancties. Hij wijst wel op de diversiteit van de boetes en hun inningsgronden, maar ook op de andere afhandeling ervan. Zo kan een overheid milder

zijn als een kind in kansarmoede een boete oploopt dan als iemand de EPB-wetgeving ('energy performance of buildings', energieprestatieregeling) naast zich neerlegt. Een centraal inningssysteem zou trouwens ook heel wat kosten sparen.

Voor de heer Weekers is klachtenmanagement een onderdeel van integraal kwaliteitsmanagement en de diensten zelf zouden dus de meeste klachten moeten afhandelen. Heel wat kleine klachten of meldingen zouden eigenlijk niet tot bij de ombudsdienst mogen geraken. Na tien jaar Klachtendecreet blijken grote verschillen tussen de diensten. Sommigen leveren goed werk; anderen handelen klachten nog steeds af volgens oude, strakke administratieve procedures. Een moderne maatschappij vergt een goede tweewegscommunicatie en enige flexibiliteit. Zonder goede klachtenafhandeling verliezen de diensten daarenboven de voeling met de realiteit. Mensen laten zich niet meer afschepen omdat ze een dag te laat zijn met een bezwaar of omdat ze een teveel betaald bedrag pas na zes maand terugkrijgen.

Om de eerstelijnsdiensten niet te veel te belasten, zal de ombudsdienst klachten die al vaak aan bod gekomen zijn en waar niet direct iets aan te doen valt, zoals de overvolle bussen in Leuven, niet opnieuw verzenden aan die diensten. De ombudsman vindt het belangrijker om grote lijnen, tendensen aan te kaarten.

De heer Weekers begrijpt dat een meerderheid keuzes moet maken, maar het is zijn taak die keuzes mee te delen aan de klagers. Zo heeft hij een ouder laten weten dat de busritten in het bijzonder onderwijs voorlopig niet korter worden en iemand anders dat er geen schadevergoedingen toegekend worden voor bussen die niet wachten op aansluiting van een trein. 99 percent van de klagers aanvaardt dat er keuzes moeten gemaakt worden en kan best om met slecht nieuws. Dat neemt niet weg dat de ombudsdienst dergelijke klachten blijft aanhoren en beantwoorden.

Volgens de heer *Nan Van Zutphen*, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst, is de tevredenheid over de uitkering van schadevergoedingen door het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) groter dan van de uitkeringen door De Lijn. Bij klachten over De Lijn is onder meer de bewijslast het heikele punt. De Lijn vraagt vaak getuigen, maar dat zou betekenen dat de reiziger op het moment dat hem iets overkomt, de bus moet laten stilleggen, namen noteren, de chauffeur vaststellingen laten doen. Dat is niet alleen omslachtig, de schade blijkt ook niet altijd op het moment zelf. De ombudsdienst probeert De Lijn te bewegen om de reiziger duidelijk te maken hoe te handelen in geval van schade.

Klachten zijn vaak gelijkaardig in de eerste en tweede lijn. Dat geldt ook voor de klachten over overbezetting. Volgens de heer Van Zutphen is niet zozeer de geografische spreiding tekenend dan wel de aanwezigheid van scholieren. Vooral de bussen op trajecten en tijdens de uren wanneer scholieren zich verplaatsen, zitten overvol. Meestal vraagt de ombudsdienst de klagers rekening te houden met drukte. Slechts als de norm van de beheersovereenkomst overschreden wordt en dus meer dan tachtig percent van de staanplaatsen bezet is, vraagt hij De Lijn om maatregelen. Om besparingsredenen is De Lijn niet altijd in staat om daar iets aan te doen, hoewel ze wel toegeeft dat de norm van de beheersovereenkomst niet gehaald wordt.

Er is geen Europese regelgeving die een schadevergoeding voor bus- en streekvervoer oplegt. Die anomalie mag De Lijn echter niet beletten om evidente schade te vergoeden.

2.3. *Repliek van mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken*

Minister *Hilde Crevits* leest in het jaarverslag dat een beleidsdomeindekkende managementvisie op klachtenbehandeling ontbreekt en is het daarmee eens. Een van de gevolgen van beter bestuurlijk beleid is dat bepaalde diensten zelfstandig functioneren en dus ook

op een eigen manier met klachten omspringen. Daarenboven zijn er grote verschillen tussen de klachten en de indieners naargelang de dienst. De minister zal met het managementcomité bespreken of er meer sturing mogelijk is. Het comité heeft trouwens sinds kort een overkoepelende missie voor Openbare Werken en Mobiliteit bepaald. Als de diensten gelijk omgaan met boetes, is dat een mogelijke kapstok voor een gezamenlijke klachtenambtenaar.

De minister is voor open communicatie en het duidelijk aanduiden van de oorzaken voor bijvoorbeeld de slechte wegen, maar het is dubbel. Om niet het verwijt te krijgen zich achter haar voorgangers te verstoppen, heeft de minister beslist het alleen maar te hebben over haar eigen regeerperiode, waarin er toevallig twee zware winters waren.

De minister is het ermee eens dat meldingen niet tot bij de ombudsdienst zouden mogen komen maar snel door de dienst zelf moeten opgelost worden. Er is beterschap, maar bepaalde problemen worden nog steeds niet snel opgelost. Problemen met aanbesteding zijn daarvan een mogelijke oorzaak. Het managementcomité heeft die besproken, een efficiënt stockbeheer waardoor cruciale onderdelen in voorraad zijn, is een van de oplossingen.

AWV heeft weinig arbeidersploegen die kleine herstellingen uitvoeren. Die worden uitgevoerd door aannemers met contracten die op districtniveau geregeld zijn. Niet alle districten gaan op een even efficiënte manier om met meldingen. Misschien is er meer sturing nodig.

Een trein rijdt in een eigen bedding waardoor er minder factoren de stiptheid kunnen beïnvloeden. Bussen wachten beter op de aansluiting van de trein, maar soms spelen er andere factoren op het traject. Het is dus niet zo gemakkelijk om een goed schadevergoedingssysteem op te stellen. Billijkheid is zeker een grond, maar die moet dan consequent in alle situaties kunnen toegepast worden.

De geesten zijn sinds een paar jaar grondig gewijzigd. De Lijn werkt nu aan een billijker boetesysteem, eind 2011 zou dat resultaten moeten opleveren.

De minister vervolgt met te verwijzen naar een proefproject waarbij op de dynamische borden niet alleen de theoretische reistijden maar ook de vertragingen en de oorzaken daarvan zullen verschijnen. Ze ziet dat als een hele verbetering. Tot slot is de minister het eens met de uitspraak dat mensen ook slecht nieuws aanvaarden. Ze hebben het veel moeilijker als ze geen goede uitleg krijgen. Als er vele tienduizenden klachten zijn, is het moeilijk ze allemaal op een persoonlijke manier te beantwoorden. Er is al heel wat verbeterd maar er is nog meer mogelijk.

2.4. Repliek van de heer Roger Kesteloot, directeur-generaal van De Lijn

De heer *Roger Kesteloot*, directeur-generaal van De Lijn, zegt dat De Lijn reserveploegen heeft voor het geval er een chauffeur om een of andere reden niet opdaagt. Het blijft moeilijk om snel vervanging te vinden als een chauffeur pas op het laatste moment afbelt.

De Aribus-borden laten de buschauffeurs weten of ze mogen vertrekken of moeten wachten op een treinaansluiting. Dat wordt bepaald in samenspraak met de NMBS. Natuurlijk moet er voortdurend een afweging gemaakt worden tussen het belang van de reizigers op de trein die de bus willen halen en het belang van de reizigers die al op de bus zitten en mogelijks een andere aansluiting missen door de vertraging. In principe wacht de bus vijf minuten.

2.5. Aansluitende vraag om uitleg

Aansluitend aan de gedachtewisseling behandelde de commissie de vraag om uitleg van de heer Marino Keulen tot mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken, over de klantvriendelijkheid van De Lijn. Die vraag was gebaseerd op vaststellingen in het Jaarverslag 2010 van de Vlaamse Ombudsdienst. Voor het verslag zie: *Hand. Vl. Parl.* 2011-12, nr. C18-OPE2 van 6 oktober 2011, p. 5-6.

Jan PEUMANS,
voorzitter

Marino KEULEN,
verslaggever