



stuk **41** (2012-2013) – Nr. 3
ingediend op 3 juni 2013 (2012-2013)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2012

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, de dames Els Kindt, Griet Smaers;
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 Björn Rzoska.

Plaatsvervangers:

mevrouw Caroline Bastiaens, de heren Ward Kennes, Johan Sauwens, Marc Van de Vijver;
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 Dirk Peeters.

Stukken in het dossier:

- 41 (2012-2013) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2: Verslag

INHOUD

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman	4
2. Repliek van mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken.....	5
3. Bespreking	6
Gebruikte afkortingen	11

Bijlage: zie [dossierpagina](#) op www.vlaamsparlement.be

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken besprak op 2 mei 2013 het deel Mobiliteit en Openbare Werken van het Jaarverslag 2012 van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl. St.* VI.Parl. 2012-13, nr. 41/1, p. 28-31). De nota van 4 mei 2012 aan de leden van de beleidsraad MOW betreffende klachtenbehandeling binnen het beleidsdomein is op de [dossierpagina](#) van dit stuk te raadplegen.

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Ranking van het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken

De heer *Bart Weekers* licht het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst toe. In eerste instantie bekijkt hij het klassement dat wordt opgemaakt van alle beleidsdomeinen. Klagen heeft pas zin als de overheidsdiensten begrijpen dat ook dat deel uitmaakt van het management en kwaliteitsmanagement. Het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken is daarbij het domein met de meest intensieve en veelvuldige burgercontacten en derhalve is ook de ombudsdienst er het meest over bevraagd. Het is in het klassement van plaats vier naar zes gezakt omdat de ombudsdienst van oordeel is dat er te weinig evolutie is. Terwijl de andere beleidsdomeinen de handschoen opnemen, in dialoog treden met de ombudsman en eventueel in overleg ook acties opzetten inzake klachtenbehandeling, vindt de ombudsman dat dit bij Mobiliteit en Openbare Werken te weinig gebeurt.

Toch wordt in het jaarverslag ook vermeld waar het wel goed gaat in onder meer klachtenrapportering, zoals bijvoorbeeld bij de Dienst voor de Scheepvaart. Globaal blijft het beleidsdomein echter weinig proactief en vooral reactief in de klachtenbehandeling. De vertaalslag naar beter kwaliteitsbeleid blijft uit. Zo ontving de ombudsdienst een pak papier waarmee men formeel wel in orde is met de vereisten van het Klachtendecreet, maar wat niet te vergelijken is met de verzorgde uitgaven van de beleidsdomeinen Onderwijs en Fiscaliteit. Wat wordt afgeleverd weerspiegelt volgens de ombudsman het belang dat men aan klachtenbehandeling hecht. In 2012 is in deze commissie al geopperd dat het beleidsdomein in die zin nog werk voor de boeg had en ook het managementcomité werd er op aangesproken, maar blijkbaar zonder resultaat. De ombudsman hoopt in 2013 alsnog verbetering te zien.

De Lijn

Het jaarrapport wijdt een uitgebreid hoofdstuk aan De Lijn. Meest opvallend in 2012 waren de besparingen bij De Lijn. Ook de ombudsdienst wordt heel frequent geconsulteerd over dat thema. Men zegt daarbij aan de burger wel waar het op staat zonder evenwel hals over kop en constant initiatieven te nemen ten overstaan van De Lijn met vragen over onder meer waarom er in een bepaald aanbod is geknipt. Uit de cijfers van de ombudsdienst en het klachtenboek van De Lijn zelf blijkt dat op een bepaalde plaats de toename van dergelijke vragen wel 3500 percent bedraagt. De ombudsdienst heeft echter vastgesteld dat er wel uitgebreid gecommuniceerd is, maar dat sommige zaken gewoon heel moeilijk te communiceren zijn. Het overstapmodel in Antwerpen is daarin koploper.

De ombudsdienst streeft naar resultaten en stelt vast dat op het vlak van boetes en commerciële gestes de tijd van ongerijmde verhalen bij De Lijn voorbij is. Er is verbetering te melden in een aantal gevallen. Er komt steeds meer een lijn in het seponeringsbeleid. Her en der zijn er commerciële gestes, maar het blijft een moeilijke afweging om het boetebeleid te verbeteren en de commerciële gestes op het juiste ogenblik wel of niet te doen. Wat die boetes betreft vermeldt de ombudsman nog dat er voor de GAS-boetes recent op federaal vlak een aantal stappen zijn gezet voor het opzetten van een kader. Dat lijkt de ombudsman vrij log. De bestaande boeteprocedure, de BAS-boetes waarmee De Lijn de meeste concrete ervaring heeft, vindt hij globaal niet zo slecht. Hij verzoekt het gezond verstand aan te spreken als men in het federale model inspiratie zoekt en is bereid daarbij te helpen.

Een derde punt zijn de pachters bij De Lijn. Daar ziet de ombudsman uitdrukkelijk geen verbetering in het klachtenpatroon. Hij wil voorzichtig zijn met een veralgemening, maar ziet een merkwaardig fenomeen als er klachten zijn over pachters. De Lijn trekt dan doorgaans haar de handen van de zaak vanuit de idee dat het om een privépartner gaat die in grote mate doet wat hij wil. Mensen verwachten echter dezelfde dienstverlening van de pachters als van De Lijn, de bussen en de chauffeurs zijn ook niet van elkaar te onderscheiden. Bij een klacht over een buschauffeur die een groep kinderen midden in de velden van de bus gooide omdat ze onterecht belden, stelde de ombudsdienst vast dat er achter de schermen hoegenaamd niets mee gebeurde. De ombudsdienst is daarover in gesprek gegaan met De Lijn. Er wordt ondertussen gewerkt aan een verbetering ter zake in de respectieve clausules van de overheidsopdrachten. Al erkent de heer Weekers het belang van die eerste stap, toch wil hij daaraan gekoppeld ook een striktere opvolging zien. De Lijn moet ten aanzien van die partners optreden zoals zij dat doet bij de eigen chauffeurs.

Diverse klachten

De ombudsdienst behandelt nog tal van andere zaken in het beleidsdomein, zo blijkt uit pagina 31 van het jaarverslag. Het gaat dan over klachten, problemen of een ‘slecht gevoel’. Bij enkele van deze dossiers leek het in eerste instantie over vrij ernstige klachten te gaan. Verhalen over het verloop van informatiedoorstroming naar de kabinetten of het parlement brengen soms zware beschuldigingen teweeg zoals het achterhouden van informatie. In een aantal gevallen heeft de ombudsdienst de zaken redelijk diepgaand uitgespit, soms samen met IAVA, tot ergernis van de betrokken overheidsdiensten. Specifiek wat de klachten naar aanleiding van de overstroming van het kanaal Brussel-Charleroi betreft, stelt de ombudsman dat men uiteindelijk heeft moeten besluiten dat men ook vertrouwen moet kunnen hebben in wat een overheidsdienst in haar rapportage stelt.

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

Algemeen

Minister *Hilde Crevits* wil vooreerst de opmerking van de ombudsman dat er te weinig aandacht aan de rapportage zou worden besteed en er te weinig vooruitgang wordt geboekt, nuanceren. Ze erkent evenwel dat het gebruik van verschillende lettertypes en duidelijk verschillende rapportagestijlen niet meteen wijst op een degelijk geïntegreerde werkwijze.

Naar aanleiding van een suggestie van de ombudsman om tot één klachtenbehandelaar te komen voor het gehele beleidsdomein en nadat hij dit heeft toegelicht in het managementcomité, werd een SWOT-analyse door de leidinggevend ambtenaren uitgevoerd. Daarmee moest duidelijk worden wat voor- en nadelen konden zijn van één klachtenbehandelaar. De conclusie van het managementcomité luidde dat de meerwaarde van één klachtenbehandelaar tegenover de extra inspanningen die dat vergt geen optie zijn. Op die suggestie gaat men derhalve niet in. Dat heeft te maken met ervaring, expertise en appreciatie van elk van de diensten over het eigen klachtenmanagement. Men is het er wel over eens dat één geïntegreerde rapportering noodzakelijk is. De minister hoopt dat het niet invoeren van één klachtenbehandelaar, waarover overigens slechts één gesprek plaatsvond, niet de oorzaak is van het idee dat er niets zou bewegen in haar beleidsdomein.

De Lijn

De minister verwijst naar het verhoogde aantal klachten over bijstellingen en aanpassingen aan het aanbod van De Lijn. Ze meent evenwel dat het ergste daarin voorbij is. Over aanpassingen aan het aanbod voor Antwerpen-Noord is in april 2013 nog gecommuniceerd, waarmee men wilde tegemoetkomen aan het grote aantal klachten.

De minister is het volmondig eens met de opmerking dat de reizigers van de pachters dezelfde service en behandeling mogen verwachten als van De Lijn zelf. De Lijn werkt aan een nieuw bestek voor de exploitanten. De focus ligt op de monitoring en de handhaving van de onderdelen van de opdracht en ook het nieuwe evaluatiesysteem zit erin vervat. Er zal ook meer aandacht gaan naar de opvolging van klachten bij de exploitant zelf. Daarenboven wordt gedacht aan een gedragscode, met het oog op de nieuwe rol die sociale media innemen. De Lijn zelf is vrij actief op Twitter en behandelt ook klachten via Twitter. Ook de pachters moeten daarmee op gelijke wijze omspringen. Het bestek zou in de eerstvolgende maanden door de raad van bestuur worden goedgekeurd waarna men tot het kiezen van de nieuwe exploitanten kan overgaan.

Wat betreft het pleidooi in het rapport voor één Vlaamse boeteambtenaar stelt de minister dat dit voor de diverse beleidsdomeinen moet worden geregeld maar dat er alvast wat haar beleidsdomein betreft kan worden geïntegreerd.

Met betrekking tot de opmerking dat de ecocheques niet aanvaard worden in de Lijnwinkel heeft de minister nogmaals aan de voorzitter van de Nationale Arbeidsraad gevraagd om de evaluatie van de ombudsman mee te nemen. De cheques moeten opgenomen worden in de lijst om ook ten behoeve van duurzame mobiliteit te kunnen worden ingezet. Eerder is op het verzoek al negatief gereageerd. De minister neemt zich voor met het verslag van de ombudsman het punt opnieuw aan te kaarten bij de NAR.

De lagere plaats op de ranking van de ombudsdienst dacht de minister aan de grote klachtenstroom bij De Lijn te kunnen wijten. Ze ziet echter in dat het er vooral om gaat dat er te weinig evolutie is in de wijze van klachtenbehandeling en denkt daarbij aan de integratie inzake rapportering. Ze verneemt ook graag welke andere aspecten tot de daling in de klassering hebben geleid.

3. Bespreking

De heer *Marino Keulen* stelt dat ook de pachters naar de klant toe De Lijn vertegenwoordigen. De klant maakt hier geen onderscheid in. Het lid meent dat wie bij de uitbesteding van dergelijke dienstverlening in de plaats van de overheid treedt voor de buitenwereld ook die overheid is geworden. Hij dient zich derhalve te conformeren aan de kwaliteitsvereisten en waarden van die overheid als dienstverlener.

Inzake klachten is het beleidsdomein MOW altijd kwetsbaar, stelt de heer Keulen. Er is heel veel dienstverlening in de zuivere betekenis van het woord: iedereen krijgt met de infrastructuur te maken. Ook op lokaal vlak staat de technische dienst altijd bovenaan inzake klachten, ongeacht de inspanningen van die dienst. Het lid meent dat men desondanks toch extra moeite moet doen om de voor insiders, vaak technisch sterk onderlegde mensen, evidente ingrepen uit te leggen aan mensen die met vragen zitten, ook al hebben die mensen pertinent ongelijk. In dat geval staan ze er doorgaans ook open voor. Na verloop van tijd ontstaan er ook modelantwoorden die het mogelijk maken op een snelle manier veel klachten te behandelen, meent het lid. De mentaliteit speelt daarin dus een cruciale rol. De nv De Scheepvaart heeft die omslag al gemaakt, allicht omdat ze zo dicht bij de bevolking staat, oppert de heer Keulen. Hij is er zeker van dat er al een hele weg is afgelegd, maar dat er vooral nog aan de mentaliteit moet worden gewerkt.

Gezien de veelzijdigheid van het departement, twijfelt ook de heer Keulen aan een toegevoegde waarde van het centraliseren van de klachtenbehandeling. Mensen kennen bovendien ook bepaalde diensten zoals AWV – ‘Bruggen en Wegen’ – en De Lijn als entiteiten. Een afzonderlijke benadering per entiteit kan voor hem, zolang men werkt conform dezelfde parameters.

De heer *Jan Roegiers* vindt dat het verslag van de ombudsman onweerlegbaar aantoont dat snijden in het aanbod van De Lijn onmiddellijk gevolgen genereert. Besparingen in het openbaar vervoer moeten volgens hem dan ook met een zeer grote behoedzaamheid overwogen worden.

Na verloop van tijd passen mensen zich zeker aan de besparingen en de wijzigingen aan, en tonen ze begrip. Toch zetten ze daar een belangrijke voorwaarde tegenover: kwaliteitsvol en stipt openbaar vervoer. De heer Roegiers wenst te weten of de ombudsman in die zin een evolutie ziet in de klachten over het openbaar vervoer.

De minister beweert dat er beter gecommuniceerd wordt door de diensten dan vroeger, onder meer via Twitter. Toch weet de heer Roegiers dat er nog heel wat zaken fout gaan. Met een concreet voorbeeld over een defecte verlichting op een drukke invalsweg van zijn stad, illustreert hij welke misverstanden er kunnen ontstaan. AWV bleek de beheerder en niet Imewo zoals eerst gedacht, maar op de klacht kwam geen enkele reactie. De klager nam contact op met de burgemeester die op zijn beurt met de dienst contact opnam maar evenmin een antwoord krijgt. Na zes weken liet hij in een open mailing horen dat hij een Vlaams parlementslid zou aanspreken om tot resultaten te komen en één dag later was de zaak geregeld. Ten slotte stuurde de dienst nog een mail om te melden dat men van het kabinet nog antwoord zou ontvangen, aangezien men ook daar de zaak had uiteengezet. Dat kan niet, onderstreept het lid. Niemand betwist dat er correcte redenen kunnen zijn om te wachten met herstellingen of werken, maar een directe communicatie en op zijn minst een ontvangstmelding van de klacht aan de betrokken burger is essentieel, besluit hij.

Mevrouw *Lies Jans* vindt de verhalende stijl van de ombudsrapportage een doeltreffende aanpak die blijft ‘hangen’.

Wat haar vooral opvalt zijn de grote verschillen binnen het departement. Zo werkt DAB Loodswezen nog op een heel eigen manier die alleen op de eigen werking is toegespitst en niet op de noden van de burger. De minister wil gaan voor een geïntegreerde rapportering, maar voorsnog niet voor de ene klachtenbehandelaar. Welke stappen worden dan wel gezet in de richting van een uniforme klachtenbehandeling? Wordt er intern al gewerkt aan eenduidige criteria, een soort van handboek?

Van de ombudsman wil het lid graag weten of ook de aparte werkwijzen van de diensten inzake klachtenbehandeling onderzocht zijn. Kan zo’n handboek het uniformiteitsprobleem oplossen?

Het probleem van de pachters bij De Lijn vereist voor mevrouw Jans duidelijk op zo kort mogelijke termijn een degelijke aanpak. Met het nieuwe bestek zouden extra criteria worden opgenomen. Dat impliceert dat de toepassing daarvan moet wachten tot de nieuwe exploitanten zijn aangesteld. Voor het lid duurt dat nog te lang. Het lijkt haar vreemd dat men een dwangmiddel nodig heeft om resultaat te boeken. In hoeverre denkt de minister nu al iets te kunnen ondernemen om de klantvriendelijkheid bij pachters te bevorderen?

De heer *Björn Rzoska* vindt het rapport vlot geschreven en aangenaam om te lezen. Hij sluit zich aan bij de opmerkingen en vragen van mevrouw Jans over de pachters en vindt het sterk dat de overheid de klachtenbehandeling bij privébedrijven moet afdwingen. Het lid beaamt dat voor de gebruiker De Lijn één en ondeelbaar is en de gebruiker pachters niet als dusdanig herkent, maar wel een identieke service van hen verwacht.

Het lid vermoedt dat de daling op de ranking van de ombudsdienst ook te maken kan hebben met het feit dat uit het rapport blijkt dat bij de diensten de reflex ontbreekt om van elkaar te leren. Dat is een eerste stap naar integratie en afbouw van die grote verschillen tussen de diensten, meent de heer Rzoska.

De besparingen bij De Lijn zijn voor vele mensen duidelijk niet zonder gevolgen gebleven, zo blijkt uit de enorme stroom klachten inzake aanbod en herstructurering. Die evolutie betreurt Groen.

Mevrouw *Griet Smaers* vindt het rapport van de ombudsdienst, in tegenstelling tot de andere leden, niet zo goed opgesteld. Ze vindt er niet meteen in terug wat ze wil weten. De persoonlijke verhalen vindt ze niet direct relevant. Wel wil ze eigenlijk een veeleer thematisch overzicht van alle klachten per deeldomein of per klacht, met cijfers over wat er aan klachten in specifieke categorieën is binnengekomen. In historisch perspectief ziet ze graag een uitgewerkt werktraject met melding van eventuele verbeteringen in de tijd. Als er over verschillende jaren geen verbeteringen zichtbaar worden, dan wil ze ook dat de mogelijke oorzaken onderzocht zijn. Die informatie is voor haar vanuit beleidsperspectief cruciaal. Ook het waarom van het niet implementeren van de ene klachtenbehandelaar kan interessante informatie opleveren, stelt het lid.

Mevrouw *Marleen Van den Eynde* meent dat de rapporten van de ombudsdienst juist wel problemen blootlegt die dan aanleiding geven tot oplossingen. Het lid denkt uit het rapport te kunnen afleiden dat de meeste klachten bij de ombudsman terechtkomen omdat de burger eerder bij de betrokken diensten geen gehoor kreeg. Klopt dat? Werken volgens de ombudsman de respectieve klachtendiensten van de diverse instanties binnen MOW voldoende? Is er louter sprake van registratie of worden de klachten ook echt behandeld? Is het de bedoeling om per minister tot één klachtensysteem te komen of doelt men op De Lijn waar één klachtensysteem nodig is? Waarom denkt de ombudsman aan één klachtensysteem?

De heer *Bart Weekers* stelt dat er altijd mails binnenkomen zoals in het verhaal van de heer Roegiers. Maar om gegevens te vinden over specifieke types klachten zoals bijvoorbeeld het voorbijrijden van haltes, consulteert hij het klachtenboek van De Lijn zelf waar onder meer te vinden is hoeveel keer een bepaald voorval of een specifieke klacht is gemeld. Een Vlaams ombudsman in Brussel met veertien medewerkers hoeft zich niet bezig te houden met duizenden ontvangstmeldingen sturen. Sinds zijn eerste werkdag in 2010 is de ombudsman naar eigen zeggen juist gestopt met individuele verhalen te vertellen, toen de kern van de erfenis. Er is een strikt beleid gevoerd en in plaats van 7000 rapporten worden er nog 300 opgesteld. De professionalisering richt zich precies op klachtenbehandeling daar waar ze thuishoort, in de beleidsdomeinen waar de technische kennis aanwezig is om met die klachten om te gaan en de burger te antwoorden.

In 2001 is het Klachtendecreet ingevoerd. Tien jaar later wordt er gepraat over beleidsrelevante zaken en niet over een individueel klachtgeval, oppert de heer Weekers. Met één verhaal hele stukken dienstverlening pogen te verbeteren, dat is de te volgen lijn. Daarvoor zijn er beleidsdomeinen nodig en bestuursinstanties die een kwaliteitsbeleid voeren en begrijpen dat bij klachtbehandeling empathie onontbeerlijk is. Wie in Brussel beleid moet voeren en moet leren uit klachten moet zich niet bezig houden met het oplossen van individuele problemen, besluit de ombudsman. Ook hij krijgt frequent dergelijke individuele vragen maar wijst daarbij de betrokken instantie consequent op hun verantwoordelijkheid. Anders komt men niet aan beleid voeren toe. En daar gaat het in het beleidsdomein MOW juist mis en staat men niet ver genoeg.

Het verheugt de ombudsman wel te horen dat MOW de stap naar een geïntegreerde rapportering wil zetten, omdat hij uit ervaring met andere beleidsdomeinen weet dat dit de eerste stap is. Als er dan een geïntegreerd rapport is werkt dat als katalysator voor allerlei andere mechanismen. Hij zag in vele beleidsdomeinen de klachtenbehandeling evolueren van een eerste geïntegreerd verslag, met vervolgens het spreekwoordelijke over het muurtje kijken en ten slotte het beleggen van vergaderingen met het inzicht dat niet elke dienst telkens het warm water hoeft uit te vinden. De heer Weekers voorspelt dat na enkele jaren, na dat eerste geïntegreerde rapport, men in de SWOT-analyse een stuk verder zal staan. Vanuit het perspectief van kwaliteitsmanagement verwacht hij dan ook een verbetering in het beleidsdomein MOW.

Inzake de pachters sluit de heer Weekers zich aan bij de visie dat het bijzonder jammer is dat er een beleidsinstrument als het bestek voor nodig is om kwaliteit te garanderen. Dat er tegelijk ook in de bestaande context al aan verbetering van klachtenmanagement wordt gewerkt bij pachters, lijkt hem dan ook aangewezen.

Minister *Hilde Crevits* confronteert de commissie eerst met cijfers. MOW noteerde in 2012 35.301 eerstelijnsklachten. De winnaar in de ranking van de ombudsdienst, Financiën en Begroting, behandelde 1257 klachten en dat wordt geklasseerd als een gemiddeld tot hoog aantal. De tweede in de lijst met onder meer de Diensten voor het Algemeen Regeeringsbeleid, telde tien klachten dat jaar. De commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Armoedebeleid wordt ondergebracht bij een ‘hoog’ aantal klachten, met 2000. Onderwijs ontving er 1400. De minister dringt erop aan het overzicht niet te verliezen.

Waarom zijn er dan zoveel klachten aan het adres van MOW? Het beleidsdomein raakt de mensen enorm, stelt de minister. Ze voelt zich ondanks de goede bedoelingen toch aangevallen als de ombudsman vooropstelt dat er binnen haar beleidsdomein geen aandacht is voor klachtenmanagement of dat er niet over het muurtje wordt gekeken. De minister ontkent dat ten stelligste. Ook naar aanleiding van het vorige verslag van de ombudsdienst is er overleg gepleegd binnen het beleidsdomein om te zien wat er kon verbeteren.

Klachtenbehandeling gebeurt en wel volgens de richtlijnen van het Klachtendecreet van 2001 en de omzendbrief van 2005 stelt de minister. Elk heeft zijn eigen procedure die weliswaar aan bepaalde regels onderworpen is. DAB Loodswezen vergelijken met AWW gaat volgens de minister niet op omdat de klagers heel andere mensen zijn. Die klachten op gelijklopende manier behandelen vindt ze dan ook niet noodzakelijk de beste optie. Er is onderzoek naar verricht, stelt de minister. De manier waarop elke entiteit de klachtenbehandeling organiseert, is daarbij eveneens onder de loep genomen. Daarin kan gestuurd en verbeterd worden, maar uiteindelijk blijft het volgens de minister maatwerk. De Lijn is een merk en het lijkt haar niet vanzelfsprekend dat het een verbetering zou zijn als de klachtenbehandeling terechtkomt bij het departement MOW. De Lijn heeft wel een leerproces te doorlopen inzake accurate klachtenbehandeling. Minister Crevits klaagt de werkwijze zoals de heer Roegiers heeft omschreven evenzeer aan, omdat het tegen alle regels indruist. De omvang van de klachtenstroom bij entiteiten zoals De Lijn maakt het evenwel onmogelijk om klachten door slechts een paar mensen te laten afhandelen.

Het is ook niet de taak van de ombudsman om alle detailcijfers en gegevens op te lijsten, onderstreept de minister. Die gegevens zijn te vinden in de rapportage van de respectieve entiteiten en zijn dus raadpleegbaar.

Dat de geïntegreerde rapportage de eerste stap is in het proces, gelooft minister Crevits niet. Die eerste stap is al eerder gezet volgens haar. De manier van rapporteren kan en moet wel netter en uniformer, geeft ze toe.

Kunnen de procedures beter? In de beleidsraad kwam die vraag reeds aan bod. Zo zagen AWV en De Lijn in elk geval grote synergieën in de manier waarop ze klachten behandelen. Niet alles is echter een klacht, soms betreft het een vraag om informatie, maar bij AWV komt het wel allemaal terecht onder één noemer. De procedures kunnen dus beter, erkent de minister. Ze acht het dan ook best mogelijk dat er nog fouten worden gemaakt bij het beantwoorden van klachten. Dat er echter geen evolutie zou zijn in de globale organisatie van het klachtenmanagement, wil de minister nog graag door de ombudsman verklaard zien. Eén klachtenorganisator lijkt als concept voor haar beleidsdomein onhaalbaar. Het departement zou voortaan wel de verslaggever aanstellen die ervoor moet zorgen dat de diverse rapporten gestroomlijnd worden. Dat moet grote discrepanties sneller zichtbaar maken.

De minister is bereid de lijst met instructies inzake klachtenbehandeling ter beschikking te stellen. De procedures en de manier waarop alle klachten in de verschillende entiteiten worden behandeld zijn duidelijk uitgewerkt. Er zijn ook heel wat meldpunten voor MOW. De gemeentelijke meldingen moeten daar ook nog uitgefilterd worden. De variëteit aan meldingen en contacten in het beleidsdomein MOW is dus heel breed, benadrukt de minister. Er wordt hoe dan ook aan het geheel van klachtenbehandeling gewerkt, verzekert ze. Het engagement voor een geïntegreerde rapportage is er en elk kwartaal staat het opvolgen en het bekijken van verbeteringstrajecten ook op de agenda van de beleidsraad. De ranking is daarbij ondergeschikt, besluit de minister.

Jan PEUMANS,
voorzitter

Marino KEULEN,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

AWV	Agentschap Wegen en Verkeer
BAS	bus administratieve sanctie
DAB	Dienst met Afzonderlijk Beheer
GAS	gemeentelijke administratieve sanctie
IAVA	Interne Audit van de Vlaamse Administratie
Imewo	Intercommunale Maatschappij voor Energievoorziening in West- en Oost-Vlaanderen
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
NAR	Nationale Arbeidsraad
SWOT	strengths, weaknesses, opportunities, threats