



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2015-2016) – Nr. 3
29 april 2016 (2015-2016)

Verslag van de gedachtewisseling

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
uitgebracht door Paul Van Miert

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2015

Samenstelling van de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken:

Voorzitter: Lies Jans.

Vaste leden:

Björn Anseeuw, Annick De Ridder, Lies Jans, Bert Maertens, Jan Peumans, Paul Van Miert;
Karin Brouwers, Lode Ceyssens, Dirk de Kort, Martine Fournier;
Mathias De Clercq, Marino Keulen;
Renaat Landuyt, Joris Vandenbroucke;
Björn Rzoska.

Plaatsvervangers:

Koen Daniëls, Jos Lantmeeters, Lorin Parys, Ludo Van Campenhout, Jan Van Esbroeck, Herman Wynants;
Caroline Bastiaens, An Christiaens, Jenne De Potter, Cindy Franssen;
Bart Somers, Emmily Talpe;
Yasmine Kherbache;
Ingrid Pira.

Documenten in het dossier:

- 41 (2015-2016) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2: Verslag van de gedachtewisseling

INHOUD

1. Uiteenzetting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman.....	4
1.1. Hinder van geluid en trillingen van wegverkeer	4
1.2. De Lijn.....	4
1.3. Start kilometerheffing vrachtwagens	5
2. Opmerkingen en vragen van leden	6
2.1. Opmerkingen van Mathias De Clercq	6
2.2. Opmerkingen van Björn Rzoska	6
2.3. Opmerkingen van Joris Vandenbroucke	7
2.4. Opmerkingen van Karin Brouwers	7
2.5. Opmerkingen van Annick De Ridder.....	7
2.6. Opmerkingen van Marino Keulen.....	8
3. Reactie van minister Ben Weyts	8
3.1. Overlast door geluid en trillingen van het wegverkeer	8
3.2. Klachten De Lijn.....	9
3.3. Homologaties.....	10
4. Antwoorden van Bart Weekers, Vlaams ombudsman.....	10
4.1. Klachten De Lijn.....	10
4.2. Klachten luchthavens.....	10
4.3. Optimistische boodschap.....	11
5. Afrondende bespreking	11
Gebruikte afkortingen	12

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

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken wisselde op 14 april 2016 van gedachten over de onderdelen Mobiliteit en Openbare Werken in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2015 (*Parl.St.* VI.Parl. 2015-16, nr. 41/1).

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, lichtte het jaarverslag toe. Aan de bespreking werd deelgenomen door Ben Weyts, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn.

De Vlaamse Ombudsdienst maakte ten behoeve van de bespreking in de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken opnieuw een uittreksel uit zijn Jaarverslag 2014 en uit het Klachtenboek 2015¹ (Mobiliteit en Openbare Werken: 42.283 klachten). Daaraan heeft de ombudsman ook de studie 'Geluidsnormen in het wegverkeer'² toegevoegd. Het uittreksel is opgenomen in de [dossierpagina](#) van dit document op www.vlaamsparlement.be.

1. Uiteenzetting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman

1.1. Hinder van geluid en trillingen van wegverkeer

In zijn toelichting van het jaarverslag over 2014 ging de *ombudsman* uitgebreid in op de geluidshinder door wegverkeer³. De Ombudsdienst is zelf in actie gekomen en heeft gesprekken gevoerd met de betrokken overheidsdiensten. In het Klachtenboek worden de geleverde inspanningen duidelijk. De ombudsman moet echter concluderen, na 2015, dat het door hem gevraagde optreden van de regelgever die een kader moet ontwikkelen, uitblijft. Dat punt komt daarom opnieuw aan bod in het Jaarverslag 2015.

Het punt is uitgebreid met de problematiek van de trillingen als gevolg van wegverkeer, eigenlijk een variant van geluid. De ombudsman herhaalt de vraag naar een helder kader ter zake. Het jaarverslag omvat informatie over het meten van trillingen, over welke verantwoordelijkheid overheidsdiensten in die zin kunnen opnemen en hoe die hindergevallen niet zomaar als schadedossiers kunnen worden behandeld. De ombudsman wil nog meer detailoverleg voeren met de diensten.

1.2. De Lijn

1.2.1. Tweedelijnsklachten

De Lijn zet nog steeds de juiste toon voor wat het omgaan met klachten betreft, vindt de ombudsman. Men doet het elk jaar beter. In tweede lijn haalt De Lijn voor klachten die het hele proces van het Klachtendecreet doorlopen hebben, zeven op tien. Dat is een zeer hoge score. De Ombudsdienst bereikte in 2015 83 verzoeningen in de geopende tweedelijnsdossiers (zeven op tien). Hoe dat gebeurt, wordt uitvoerig beschreven in het jaarverslag en het klachtenboek.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen gevoelige en niet- of minder gevoelige klachten. Ook de pijnpunten bij het behandelen van klachten in een dermate grote organisatie komen opnieuw aan bod. Dat doet de ombudsman niet om De Lijn de mantel uit te vegen, maar wel om samen die goede toon te blijven zetten.

¹ Klachtenboek 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst, http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/nieuws/pdf/klachtenboek2015_def.pdf.

² BRIERS S. en CORNU J., *Geluidsnormen in het wegverkeer*, Hasselt, Instituut voor Mobiliteit, 2015.

³ *Parl.St.* VI.Parl. 2014-15, nr. 41/4.

1.2.2. *Uitdewegboetes*

De ombudsman volgt al jaren het boetebeleid van De Lijn op, met de zwartrijboetes, en rapporteert al even lang dat hij de maatschappij kan volgen in dat verband. Er is een goede mix van communicatie en repressief optreden waar nodig. De boetes zijn in de loop van 2015 aangepast aan het equivalent van een driemaandelijks abonnement. Bart Weekers steunt die ingrepen, omdat hij rekent op een 'witrij-effect'. Er klinkt dan ook nauwelijks kritiek ter zake en anders toont de Ombudsdienst zich ook altijd bereid tot gesprek. Boetes zijn geen probleem voor de ombudsman.

Op de zogenaamde Uitdewegboetes van De Lijn wordt vanuit de eigen organisatie evenwel nogal defensief gereageerd, zo blijkt. De ombudsman ziet een probleem in dergelijke boetes die van uit het niets opduiken. De Lijn stelt dat ze al lang bestaan, maar de ombudsman stelt vast dat ze sinds september 2015 plots in grote getale zijn opgedoken. Ook hier realiseert de Ombudsdienst verzoekingsresultaten. Mensen krijgen bijvoorbeeld een boete in Hasselt voor een Vespa waarmee ze in Gent rondrijden. De ombudsman kan dan een verzoening te weeg brengen omdat de betrokkene helemaal niet in Hasselt is geweest. Of mensen die een boete krijgen voor een gele auto, terwijl hun voertuig blauw is ... Dat boeteproces mist de kwaliteit die van de andere boeteregelingen van De Lijn wordt verwacht. De boete werd ook niet aangekondigd zoals bijvoorbeeld de zwartrijboete. De ombudsman gaat met De Lijn in gesprek om na te gaan hoe de communicatie over die boetes – die passen in het algemeen aanvaarde doorstromingsbeleid – kan verbeteren.

Burgers vragen de Ombudsdienst waarom de Uitdewegboetes, die zoals de zwartrijboetes gebaseerd zijn op de prijzen van abonnementen, zoveel hoger zijn dan de boetes voor verkeersovertredingen. De Uitdewegboete bedraagt 107 euro. Verkeersovertredingen gesanctioneerd met GAS-boetes, kosten slechts 55 euro. De ombudsman wil zich niet fixeren op het bedrag, maar hij vindt het verschil onverklaarbaar. Een verkeersinbreuk zoals rijden op de busbaan is verschillend van het echt hinderen en helemaal als men bijvoorbeeld reizigers zou omver rijden.

1.2.3. *Abonnementen in schijven betalen*

De ombudsman trekt de aandacht op een vorm van vervoersarmoede. Hij pleit ervoor dat men een jaarabonnement bij De Lijn in maandelijkse schijven zou kunnen betalen. Met de Vlaamse Belastingdienst is men samen tot het inzicht gekomen dat zelfs voor relatief kleine bedragen een spreiding van betaling het verschil kan maken. De ombudsman roept De Lijn op, samen met tal van andere Vlaamse diensten en de Vlaamse Belastingdienst, om hun product meer vanuit die visie te benaderen. Zo wordt wie niet meteen een jaarabonnement kan betalen bij De Lijn – 300 euro – verplicht maandabonnementen te kopen van 45 euro, wat veel duurder is.

1.3. *Start kilometerheffing vrachtwagens*

De ombudsman en alle klachtendiensten hebben intussen de start van de kilometerheffing meegemaakt. Die invoering is grondig voorbereid, en er was alvast bij de Ombudsdienst noch bij VLABEL een overrompeling van klachten te melden. Het Vlaamse klachtensysteem is klaar voor het moment waarop de eerste facturen uitgeschreven worden, met als eerste lijn vooral VLABEL. Men gaat ervan uit dat Satellic zijn verantwoordelijkheid zal nemen. Procedures en klachtenbehandeling zullen aan bod komen als er boetes worden uitgeschreven. Er doken her en der klachten op over haperende kastjes en niet op tijd

toegekende vrijstellingen. Van paniek rond de kilometerheffing is derhalve geen sprake.

2. Opmerkingen en vragen van leden

2.1. Opmerkingen van Mathias De Clercq

Mathias De Clercq stelt dat er, gezien de Europese richtlijn Omgevingslawaaai, al sinds 2013 een actieplan wegverkeerslawaaai had moeten zijn. Dat ontbreekt nog. Het Vlaamse regeerakkoord stelt nochtans duidelijk dat onaanvaardbare hinder generiek moet worden aangepakt door regelgeving. Hoever staat het daarmee?

Ook de problematiek van de trillingsklachten is een beleidskwestie. Vlaanderen zou ter zake Duitse normen hanteren en het lid gaat ervan uit dat die dan ook grondig zijn. Hij volgt de suggestie van de ombudsman om bij overheidsopdrachten onder bepaalde voorwaarden ook een plaatsbeschrijving te laten opstellen bij de aangelanden, teneinde paal en perk te stellen aan het welles-nietesspelletje. In hoeverre zijn er initiatieven genomen om dat in te schrijven in de regelgeving?

Wat klachtenmanagement over mobiliteit en openbare werken betreft, moet het in 2016 beter, leest *Mathias De Clercq*. Is de Ombudsdienst daar optimistisch over? Welke factoren moeten die verbetering brengen?

In het klachtenboek 2015 blijkt het aantal klachten bij MOW significant gestegen. Mensen worden mondiger en er zijn meer kanalen. Het lid wil daarom niet dramatiseren, maar toch is een toename van 35.000 naar 42.000 niet te onderschatten. In welke categorie situeren die klachten zich het meest?

2.2. Opmerkingen van Björn Rzoska

Björn Rzoska sluit zich aan bij de eerste twee punten van *Mathias De Clercq*. Wat betreft de geluidshinder, is er wel een regelgevend kader, maar Vlaanderen wil blijkbaar de metingen niet zelf uitvoeren. Is daar een reden voor? Is er geen capaciteit of behoort het niet tot de prioriteiten? Is er een bewuste strategie waarom de Vlaamse overheid ter zake niet thuis geeft?

Het lid is verheugd dat het klachtenmanagement van De Lijn zo goed scoort. Het past ook in de stijl van de ombudsman zelf, die vooral op verzoening werkt, stelt hij. Een punt springt er nog uit. De criteria die aan chauffeurs van De Lijn worden opgelegd en de klachtenbehandeling van De Lijn worden blijkbaar niet doorgetrokken naar de pachters.

De Uitdewegboetes die uit het niets verschijnen, vindt *Björn Rzoska* ook maar een vreemd gegeven. Kan men niet door betere communicatie meer de nadruk leggen op hun doelstelling? Iedereen wil een stipt openbaar vervoer, maar het feit dat GAS-boetes voor verkeersovertredingen lager zijn dan Uitdewegboetes, is bizar. Kan de minister zich engageren om daarover te overleggen en tot afstemming te komen?

De suggestie van de ombudsman over een gespreide betaling van abonnementen, lijkt het lid zeer zinvol voor wie in een meer precaire situatie verkeert. Er moeten zoveel mogelijk mensen van het openbaar vervoer gebruik maken, maar het kan niet dat mensen die het financieel niet aankunnen om in één keer een jaarabonnement te betalen, dan op het einde van het jaar door de maandabonnementen juist meer kosten hebben. Is het niet mogelijk om de jaarabonnementen in schijven te laten betalen?

2.3. Opmerkingen van Joris Vandenbroucke

Joris Vandenbroucke sluit zich aan bij wat er al gezegd is over verkeerslawaaï, een punt dat al langer is aangekaart en dat 800.000 Vlamingen dagelijks treft. Dat noopt tot handelen, stelt het lid en hij betreurt dat er niks lijkt te bewegen. Welke initiatieven denkt de minister nog te ontplooiën tijdens de lopende legislatuur? *Joris Vandenbroucke* refereert daarbij aan de respectieve passage in het regeerakkoord.

De groep mensen in verdoken armoede wordt ook nog getroffen door de tariefverhoging op kortlopende abonnementen met niet minder dan 20 tot 30 percent zoals al een aantal maanden is beslist. Dat gebeurt, ondanks de belofte in 2015 dat na de eerdere prijsstijging men zich zou beperken tot indexering. Juist dat type abonnement is dus in 2016 veel duurder geworden. De minister noemde het een strategie, bedoeld om mensen naar een jaarabonnement te drijven. Het lid heeft begrip voor die strategie. Het werven van klanten in meteen de meest interessante formule, is ook voor de inkomsten van De Lijn beter. Men wil ook zo trouw mogelijke klanten. Dat heeft echter nefaste effecten en het lijkt *Joris Vandenbroucke* tegenstrijdig om dan het jaarabonnement op te splitsen. Dat lijkt ook niet te stroken met de vereenvoudiging van de tarieven die men beoogt.

Het aanslepende ReTiBo-concept zou kortelings zijn beslag krijgen en alle abonnees van De Lijn krijgen dan een elektronische MoBib-kaart. Misschien kan een soort van afbetalingssysteem ingebouwd worden in het systeem van elektronische vervoersbewijzen, zodat er geen complexe tariefstructuren nodig zijn van afbetalingsmogelijkheden in schijven voor een jaarabonnement?

2.4. Opmerkingen van Karin Brouwers

Karin Brouwers vindt het bijzonder positief dat de ombudsman kan vaststellen dat er een frisse wind door De Lijn gaat sinds 2014. Het verslag is veel positiever geworden voor De Lijn, dus veronderstelt het lid dat er inderdaad heel wat inspanningen zijn geleverd om een heldere en efficiënte klachtenopvang op te zetten en goed samen te werken.

Wat *Karin Brouwers* verrast, is de aandacht voor de Uitdewegboetes en vooral de tolerante manier waarop ze worden bekeken. Zij meent integendeel dat de Wegcode is wat ze is. Elkeen die een rijbewijs heeft behaald, weet dat men niet op een bushalte mag parkeren of op een busstrook mag rijden. De boost aan boetes die ter zake zijn opgedoken, mag dan enorm lijken (zowat 4000), maar toch vindt *Karin Brouwers* het vreemd dat men De Lijn culpabiliseert met opmerkingen over gebrekkige communicatie, als er gesteld wordt dat het moeilijk blijkt om betrapte bestuurders te overtuigen. *Brouwers* vindt al die tolerantie niet nodig. Het lid leest ook dat bij een aantal klachten de verzoekers/auto-bestuurders konden aantonen dat ze elders waren, waarop de boete geseponneerd werd. Ze vindt het positief dat de ombudsman een aantal dossiers heeft kunnen uitklaren, maar wil toch graag dat 'hybride' zinnetje beter uitgelegd krijgen.

2.5. Opmerkingen van Annick De Ridder

Ook *Annick De Ridder* stelt vast dat de verantwoordelijkheid van de chauffeurs bij Uitdewegboetes wordt afgezwakt. De Wegcode is er en is duidelijk, stelt ze. Om de doorstroming te verbeteren, moet die gehandhaafd worden. Bussen en trams mogen niet gehinderd worden of er volgt een sanctie. Bij het vastgestelde verschil in bedrag tussen boetes wil het lid graag weten of daarvoor een objectieve reden bestaat. Als het louter gaat om een andere behandeling in de verschillende provincies, dan moet men enige stroomlijning overwegen, stelt

Annick De Ridder. Dat hoort echter thuis in een discussie over het efficiënt en transparant maken van boetes. Maar het mag geen reden zijn om iemand die wel degelijk voor hinder heeft gezorgd, te beschermen.

De discussie over boetes die aan de chauffeurs van het openbaar vervoer worden doorgerekend, ligt in dezelfde lijn, oppert De Ridder. Ook daar zijn verschillen merkbaar en het sociaal overleg slaagt er niet in om de boetes te stroomlijnen. In beide gevallen mag de Wegcode niet overtreden worden zonder sanctie.

In zijn jaarverslag wijst de ombudsman erop dat de rapportage over de regionale luchthavens een blinde vlek blijft. Als verklaring kan gelden dat inderdaad heel wat intern, binnen de luchthavens zelf gebeurt. De luchthaven rapporteert daarover aan de gemeente en overlegt op dat niveau. Dat is recent nog verbeterd en versterkt, merkt het lid op en dat vindt zij alvast positief, ook voor omwonenden.

Onrechtstreeks verwijst de ombudsman dan wel naar de klachten die rechtstreeks bij de afdeling Milieu-inspectie terechtkomen. Sommige klachten worden immers niet via de luchthavendirectie ingediend. Stelt men ter zake vast dat heel wat klachten dubbel zijn en dat er dus weinig unieke klagers zijn? Dat zou de cijfers over klachten die rechtstreeks bij de luchthaven binnenkomen, kunnen verklaren.

2.6. Opmerkingen van Marino Keulen

Marino Keulen beaamt dat mensen mondiger zijn geworden en stelt dat men dient te overwegen of mensen met klachten chargeren dan wel gelijk hebben. Men moet inzien in welke mate een overheid structureel in gebreke blijft. Een bus kan al eens te laat zijn of niet komen, maar dat is geen voldoende reden om De Lijn op de schop te nemen, meent het lid. Anderzijds kreeg men tien jaar eerder amper iemand aan de lijn voor het opnemen van een klacht. Als dat al gebeurde en de stem bij De Lijn verontschuldigde zich zowaar nog, dan was dat een geweldige prestatie, oppert Marino Keulen. Intussen zijn de gemeenten, elke overheid en de diensten op zichzelf op een ernstige manier met klachtenmanagement bezig. In zijn gemeente wordt er zelfs over gerapporteerd aan de gemeenteraad. De rechtsfiguur van de ombudsman doet hetzelfde op Vlaamse niveau.

Een aantal zaken komen structureel terug: stiptheid, het aanbod en de service van de chauffeur. Het klachtenmanagement zit op een degelijk niveau, maar de nieuwe uitdaging ligt voor het lid in het filteren van eenmalige incidenten, ongevallen en fouten en het verhelpen van structurele problemen. Het gaat erom de stap te zetten van de communicatiemaatschappij naar de doe-maatschappij. Sommige punten zijn met een quick win makkelijk op te lossen meent het lid. Hij refereert daarbij aan het betalen van abonnementen in schijven. De Lijn moet dan als EVA binnen de raad van bestuur daartoe beslissen.

Ook op andere vlakken moet soms beslist worden om zelfs boetes te innen in stukken, stelt het lid, om toch het geld uiteindelijk te zien. Geld opeisen werkt niet altijd en een deurwaarder of loonbeslag zijn alweer zeer zware stappen. Marino Keulen raadt de minister aan om dat innen in schijven gewoon te regelen.

3. Reactie van minister Ben Weyts

3.1. Overlast door geluid en trillingen van het wegverkeer

Minister *Ben Weyts* verklaart dat wat betreft verkeerslawaaai en trillingen, de uitvoering van de Europese richtlijn een aantal fasen omvat. Er moet een

geluidsbelastingskaart worden opgesteld volgens de gemeenschappelijke methode. Vervolgens moeten er actieplannen aangenomen worden op basis van de vastgestelde prioritaire problemen. Dan is er nog de voorlichting van het publiek. De richtlijn wordt in Vlaanderen in twee fasen geïmplementeerd.

In eerste instantie worden geluidsbelastingskaarten opgesteld voor alle agglomeraties van meer dan 250.000 inwoners, voor belangrijke wegen die jaarlijks meer dan 6 miljoen voertuigen verwerken, voor belangrijke spoorwegen waar jaarlijks meer dan 60.000 treinen passeren en voor belangrijke luchthavens met meer dan 50.000 bewegingen.

In een tweede fase wordt de perimeter alsmaar ruimer. Er worden dan andere criteria gehanteerd voor de geluidsbelastingskaarten voor agglomeraties met meer dan 100.000 inwoners, voor belangrijke wegen die jaarlijks meer dan 3 miljoen voertuigen verwerken, voor belangrijke spoorwegen waar jaarlijks meer dan 30.000 treinen passeren.

De eerste fase is al in 2009 afgerond. De respectieve actieplannen zijn goedgekeurd door de Vlaamse Regering in 2010. De tweede fase duurde langer, maar de geluidsbelastingskaarten zijn op 13 september 2013 goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Er is over gerapporteerd aan de Europese Commissie in hetzelfde jaar. Het ontwerp van actieplan dat eruit voortvloeit staat geagendeerd op de Vlaamse Regering. Minister Joke Schauvliege is de trekker voor het dossier. Het is voorgesteld op de ministerraad in de vorm van een mededeling. Het wordt voorts onderworpen aan openbaar onderzoek en het gaat voor advies naar de SERV en Minaraad.

Welk maatregelenpakket zit erin vervat? Maatregelen aan de bron, nazorgmaatregelen en de voorzorgmaatregelen. De eerste gaan over hoe men kan ingrijpen in de bron van de geluidsproductie. Dat kan door het aanbrengen van geluidarme wegverharding, snelheidsbeperkingen van 70 kilometer per uur op secundaire wegen enzovoort. De nazorgmaatregelen worden bijkomend op zwarte punten toegepast. Ze zijn curatief van aard: geluidsisolatie, andere wegbedekking uitrollen, geluidsschermen, lokale verkeersmaatregelen enzovoort. De voorzorgmaatregelen moeten ervoor voorkomen dat de geluidsproductie nog toeneemt. Zo weigert men dat er nog nieuwe woningen worden ingeplant nabij zwarte punten.

Met betrekking tot de trillingsklachten is er inderdaad geen kader en gaat men af op de Duitse norm: DIN4150. AWW heeft allicht altijd de trillingsklachten afgehouden omwille van de aansprakelijkheid en de bewijslast, stelt de minister. Hij gaf opdracht om nu speciaal aandacht te besteden aan meldingen en klachten ter zake. Registratie betekent dat men de trillingsproblematiek ook in kaart kan brengen. Men gaat er altijd van uit dat de technologie vooruitgang doet boeken op dat vlak. Aan de hand van de bevindingen kan men dan ook uitmaken waar welke maatregelen getroffen kunnen en moeten worden.

3.2. Klachten De Lijn

Over De Lijn en de Uitdewegboetes leven enkele misverstanden, zegt de minister. Dat er plots zo veel zijn, heeft te maken met het feit dat dergelijke boetes voor september 2015 gewoon door de politierechtbank werden afgehandeld. Ze waren dan ook niet zichtbaar in de statistieken. Sindsdien behandelt De Lijn ze zelf. Wat de hoogte van de boete betreft: De Lijn hanteert vier categorieën van boetes met steeds een corresponderend bedrag naargelang de graad. Dat is in het voorkomende geval 107 euro. Voor een pv was dat 55 euro, maar als er sprake was van het veroorzaken van een potentieel gevaarlijke situatie, werd de boete verdubbeld, 110 euro dus. Dat bleek voor 98 percent het

geval. De bedragen zijn volkomen onafhankelijk van elkaar. Elke categorie heeft gewoon zijn bedrag.

Een spreidingsregeling voor betaling van abonnementen wil de minister met De Lijn bespreken. Er is al gewied in de wildgroei aan tarieven, en het mag niet de bedoeling zijn om meer administratie bij de overheid te veroorzaken. Het mag geen gevolgen hebben voor de begroting. Afbetaling in maandtermijnen van een abonnement heeft immers gevolgen voor de beschikbare budgetten.

3.3. Homologaties

Wat betreft de klachten over homologaties in het klachtenboek 2015, wil de minister nog meegeven dat bij de overdracht in het kader van de zesde staatshervorming veel te weinig personeel is overgekomen, zeker ook in verhouding tot de andere gewesten: zowat 55 percent van de homologatiedienst is overgekomen, terwijl het Vlaamse Gewest ongeveer 75 percent van de homologaties op zich neemt. Ook de reeds bestaande achterstand is meegekomen. Men is er toch in geslaagd, door extra aanwerving van tijdelijke werkrachten en door snellere procedures in te voeren, de zogenaamde fast lane of automatische procedure, om de wachtermijn te verminderen tot maximum één maand, in plaats van een jaar in te voeren. De sector is tevreden.

4. Antwoorden van Bart Weekers, Vlaams ombudsman

4.1. Klachten De Lijn

Ombudsman *Bart Weekers* legt uit dat veel klachten betreffende boetes van De Lijn zijn afgehandeld zonder zelfs maar contact te hoeven nemen met De Lijn. Veelal volstaat dan een melding aan de klagende burgers dat ze gewoon de opgelegde boete moeten betalen omdat ze terecht is.

Een communiqué zegt dat De Lijn jaarlijks zowat 4 miljoen euro aan boetegelden binnenhaalt uit zwartrijden. De ombudsman hoopt echter vooral op witrij-effecten en wil niets liever dan ooit een communiqué te lezen dat er geen boetes meer zijn uitgeschreven voor zwartrijden omdat niemand het nog doet. Dat vraagt om communicatie. Ook bij de Uitdewegboetes is dat de essentie. Fout gedrag moet bestraft worden en zelfs met een fiks bedrag, maar communicatie vanuit de overheid moet juist proberen te voorkomen dat het gedrag zich voordoet.

De ombudsman ziet de sprong van 'het kwantitatief optellen van klachten' naar 'het kwalitatief registreren van onvrede' helemaal zitten, weg van alle getallen. De cijfers van het klachtenmanagement zijn evenwel nodig om dat van de grond te krijgen. Bij een organisatie als De Lijn gaat het er om, ongeacht de hoeveelheid klachten, te zien waar de pijnpunten zitten zodat er acties rond kunnen gevoerd worden. Voor de Ombudsdienst, die met de onvrede geconfronteerd wordt, is het mooi te kunnen uitleggen dat er wel degelijk acties zijn. Zo gebeurt dat ook met boetes, waarbij men toelicht waarom de boete wordt uitgeschreven.

4.2. Klachten luchthavens

Het verhaal van 'meten is weten' speelt heel erg bij de luchthavens. Het rapport stelt dat de gegevens gewoon ontbreken voor de luchthavens. Die zijn niet zozeer nodig om juist te weten hoeveel klachten er zijn, maar wel om de kwaliteit te evalueren. Het jaarverslag stipuleert bijvoorbeeld dat men uitkijkt naar de informatie van de milieu-inspectie over het al dan niet subjectief karakter van de geluidsoverlast. Eenmaal er gegevens zijn over luchthavens of trillingen en geluid, kunnen de antwoorden beter geformuleerd worden door wie met de klachten ter zake te maken krijgen. De respectieve overheidsdiensten zijn dan

geobjectiveerd en ze kunnen een goed overheidsproduct leveren. De klachtenbehandelaar en de Ombudsdienst kunnen dan meegeven waarop men recht heeft en beoordelen of de burger dat in voldoende dan wel onvoldoende mate heeft gekregen.

4.3. Optimistische boodschap

Afsluitend wil de ombudsman zeker een optimistische boodschap verkondigen. Bij het afronden van zijn mandaatperiode zal hij nog de evoluties van de voorbije zes jaar schetsen in de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid. Mobiliteit is een van de beleidsdomeinen met de meeste contacten met de burgers. In de ontwikkeling van het klachtenmanagement hebben De Lijn en andere instituten zoals AWV een belangrijke rol gespeeld. Er zijn veel stappen gezet die laten zien hoe er met klachten wordt omgegaan. Bij de Ombudsdienst is er alvast veel zin om het klachtenmanagement te blijven verbeteren.

5. Afrondende bespreking

Björn Rzoska wil nog weten waarom het klachtensysteem bij de pachters van De Lijn enigszins achterop hinkt. Kan dat verholpen worden?

Ook hij vindt dat de wegcode nageleefd moet worden, maar het lijkt het lid ook zinvol om bijvoorbeeld rond de aanpak van De Lijn en het belang van doorstroming een campagne op te zetten en dus te communiceren en te sensibiliseren.

Björn Rzoska vindt het niet kunnen dat voor eenzelfde overtreding verschillende tarieven gehanteerd worden. Hij is voorstander van een coherent systeem waarbij op andere plaatsen in Vlaanderen geen andere boetes gelden. Het kan niet dat men elders het systeem kan ontwijken met bijvoorbeeld GAS-boetes. Stroomlijning lijkt vanzelfsprekend.

Annick De Ridder deelt mee dat in november 2015 gecommuniceerd werd dat met betrekking tot de luchthavens de klachten wel degelijk behandeld worden. Er zouden geen overschrijdingen van de milieuvergunning vastgesteld zijn. Dat is van belang voor de beoordeling door de ombudsman. Zijn de klachten ook unieke klachten en om hoeveel klachten gaat het? Kan die informatie bezorgd worden? Het lid wil vooral de verhouding tussen rechtstreekse en onrechtstreekse klachten zien.

Minister *Ben Weyts* stelt dat de klachten ten aanzien van pachters van De Lijn centraal beheerd en doorgespeeld worden naar de betrokken pachter. Ze worden geregistreerd voor de evaluatie van de exploitant.

Ombudsman *Bart Weekers* zal kortelings de problematiek waarover *Annick De Ridder* het heeft nader bekijken en belooft er tijdig en snel over te communiceren. Er komen te veel meldingen binnen om ze over het hoofd te zien, geeft hij alvast mee. Het gaat dan om de luchthaven van Deurne.

Lies JANS,
voorzitter

Paul VAN MIERT,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

AWV	Agentschap Wegen en Verkeer
DIN	Deutsches Institut für Normung
EVA	extern verzelfstandigd agentschap
GAS	gemeentelijke administratieve sanctie
Minaraad	Milieu- en Natuurraad van Vlaanderen
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken
pv	proces-verbaal
ReTiBo	registratie-, ticketing- en boordcomputersysteem
SERV	Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen
VLABEL	Vlaamse Belastingdienst