



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2016-2017) – Nr. 5
21 april 2017 (2016-2017)

Verslag

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
uitgebracht door Joris Vandenbroucke en Annick De Ridder

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2016

Samenstelling van de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken:

Voorzitter: Lies Jans.

Vaste leden:

Björn Anseeuw, Annick De Ridder, Lies Jans, Bert Maertens, Grete Remen, Paul Van Miert;
Karin Brouwers, Lode Ceyskens, 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;
Emmily Talpe, Daniëlle Vanwesenbeeck;
Yasmine Kherbache, Bert Moyaers;
Ingrid Pira.

Toegevoegde leden:

Anke Van dermeersch.

Documenten in het dossier:

41 (2016-2017) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 tot en met 4: Verslagen

INHOUD

1. Uiteenzetting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman	4
1.1. Algemeen	4
1.2. De Lijn	4
1.3. Agentschap Wegen en Verkeer	5
1.4. Departement MOW.....	5
1.5. Kilometerheffing	5
1.6. Agentschap MDK.....	6
1.7. Luchthaven Deurne	6
2. Reactie van minister Ben Weyts	6
2.1. Departement MOW.....	6
2.2. De Lijn	6
2.3. AWV.....	7
2.4. Regionale luchthavens	7
2.5. Rekeningrijden	7
3. Bespreking	8
3.1. Opmerkingen van Joris Vandenbroucke.....	8
3.2. Opmerkingen van Björn Rzoska	8
3.3. Opmerkingen van Dirk de Kort.....	9
3.4. Opmerkingen van Marino Keulen.....	9
3.5. Opmerkingen van Annick De Ridder	10
3.6. Opmerkingen van Lode Ceysens	12
3.7. Opmerkingen van Paul Van Miert	12
3.8. Opmerkingen van Karin Brouwers	12
3.9. Opmerkingen van Jan Peumans	13
4. Antwoorden van minister Ben Weyts.....	14
5. Antwoorden van de ombudsdienst.....	14
6. Afrondende bespreking	17
Gebruikte afkortingen.....	20
Bijlage: zie dossierpagina op www.vlaamsparlement.be	

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken besprak op 23 maart 2017 het jaarverslag 2016 van de Vlaamse Ombudsdienst, en meer bepaald het onderdeel Mobiliteit en Openbare Werken (pagina 5-9) en de bijlage Klachtenboek 2016 (pagina 3-104).

Na de uiteenzetting door Bart Weekers, Vlaams Ombudsman, antwoordde Ben Weyts, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn op opmerkingen in het jaarverslag. Daarna kwamen de opmerkingen en vragen van de leden, waarop werd geantwoord door de ombudsman, de minister en Wim Raeymaekers, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, gespecialiseerd in Infrastructuur, Openbare Werken en Energie.

Voor de commissiebespreking maakte de ombudsdienst een uitgebreid dossier, dat als bijlage is te raadplegen op de [dossierpagina](http://dossierpagina.vlaamsparlement.be) van dit document op www.vlaamsparlement.be.

1. Uiteenzetting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman

1.1. Algemeen

Bart Weekers stipt aan dat hij met het jaarverslag wil aantonen dat door klachtenmanagement verzoeningsresultaten geboekt kunnen worden. Een klachtenbehandeling zoals het hoort, moet kunnen bijdragen aan de dienstverlening.

Mobiliteit is een domein dat stevast veel onvrede genereert en het staat dan ook jaar na jaar vooraan in het klachtenboek. De ombudsman heeft evenwel geen negatief verhaal over mobiliteit. Het klachtenmanagement gaat erop vooruit maar de onvrede neemt toe. Heel wat van de klachten gaan over ontevredenheid met het drukke verkeer. De Lijn is als Vlaamse overheidsdienst het meest aanwezig in dat verkeer en stelt hetzelfde vast.

Bart Weekers acht het vooral belangrijk dat de betrokken diensten alsmaar beter zelf die vaststellingen doen. Voor de organisatie van het eigen werk en de rapportage kan de ombudsman dan ook steeds meer en beter steunen op de klachtenrapportage daar. Die evolutie kunnen aantonen is een enorm positief punt dat de ombudsman ook voor andere domeinen zoals Welzijn kan brengen.

De klachtenwerking van de diensten zelf geeft aan hoe de onvrede geanalyseerd wordt, welke oplossingen er zijn, maar ook waar de limieten zich bevinden van een overheid die actief is in uitdagende domeinen. De fundamentele boodschap luidt dat men niet louter naar de ombudsman moet luisteren, maar vooral naar de klachtenrapporten van de diensten zelf.

1.2. De Lijn

Het eerste prominent aanwezige klachtenrapport in de bundel is dat van De Lijn. De ombudsman raadt lezing aan omdat het expliciet de klachtenbeelden toont en zelf de vinger op de pijnlijke wonden legt. Men is zich er dus van bewust dat de reiziger vooral klaagt over de stiptheid. De analyses van dat gebrek aan stiptheid worden duidelijk beschreven door De Lijn zelf. Het komt erop aan met die analyses tot oplossingen te komen.

De ombudsman beschouwt het als zijn taak om binnen die analyses aan te wijzen waar er nog pijnpunten zitten. Zo ziet hij een groter probleem in de service van de chauffeurs dan in de stiptheid waarover de klachten veelal gaan. Bij het verbeteren van de dienstverlening van de chauffeurs heeft De Lijn het proces zelf in handen. De ombudsman probeert zijn deel te doen door sterk aanwezig te

blijven en op basis van concrete klachten zelfs tot in de stelplaatsen te gaan bekijken of De Lijn waarmaakt wat zij aan burgers verkondigt. De centrale klantendienst van De Lijn noemt Bart Weekers bijzonder performant. Zij ontvangen de klacht en melden de burger onder andere dat ze die aan de respectieve chauffeur zullen doorgeven. Dat is iets wat de ombudsman dan ook graag geregeld opvolgt.

De ombudsman wordt elk jaar sterk bevraagd over zwartrijboetes. Er is een zeer goede samenwerking met De Lijn en de taak van de ombudsdienst bestaat er niet zelden in aan mensen uit te leggen dat het geen zin heeft verzet te voeren tegen de boete. Vaak betalen mensen dan die boete. De ombudsman verwacht wel betere communicatie over het hoge bedrag van de boete: 107 euro. De mensen schrikken ervan. Met het bedrag zelf heeft de ombudsman geen probleem, maar het is slechts te vinden op een klein uittreksel uit het Belgisch Staatsblad dat ergens bovenaan is opgehangen in de bus. Daar wordt met zoveel woorden een toelichting bij de boetes gegeven. Dat kan efficiënter door het boetebedrag gewoon te vermelden op een affiche.

1.3. Agentschap Wegen en Verkeer

Waar AWV ter sprake komt in het jaarverslag is de ombudsman hoopvol over de positieve ontwikkelingen. In de rapportering van De Lijn wordt tevens duidelijk hoe AWV kan helpen om beter op klachten te reageren. Uit het klachtenrapport blijkt dat AWV een enorme stap voorwaarts heeft gezet in het beter omgaan met klachten.

1.4. Departement MOW

Bezorgder is de ombudsman over het Departement MOW, dat pas sinds de zesde staatshervorming activiteiten heeft gekregen met intensieve burgercontacten. Jammer genoeg moet de ombudsman zoals een jaar eerder vaststellen dat een aantal processen die onder federale bevoegdheid nog vlot verliepen, nu veel moeilijker lopen. Het gaat dan om heel specifieke activiteiten zoals het afleveren van vaarbewijzen, maar net zo goed geldt dat voor ADR, en voor de homologatie van wagens voor personen met een handicap.

Hij vertelt het verhaal van een dergelijke wagen, die uit Nederland is ingevoerd, waar de chauffeur met een handicap meer dan twaalf jaar zonder problemen rondreed. Bij invoer in België kreeg hij de wagen maar niet gehomologeerd.

Er is te veel status quo, stelt Bart Weekers, al vermeldt hij wel het recente en gewaardeerde overleg op het departement in het bijzijn van de secretaris-generaal. Er zijn een aantal maatregelen op de tafel gekomen die doen hopen dat de rapportage over 2017 betere resultaten toont.

1.5. Kilometerheffing

ViaPass is de interregionale overheidsdienst die toezicht houdt op de kilometerheffing. De verhouding met de ombudsdienst is enigszins apart, stelt de ombudsman, omdat een apart decreet hun bemiddelingsrol vastlegt voor conflicten van ViaPass en de drie gewesten met de dienstverleners die namens die gewesten de organisatie van de kilometerheffing opnemen. Dat liet toe intensief samen te werken met ViaPass en een rapportage over die bemiddeling volgt kortelings.

Het bleek mogelijk ViaPass ervan te overtuigen om meteen in de geest van het Vlaamse Klachtendecreet te stappen. Strikt genomen zijn ze dat niet verplicht als interregionale entiteit. De ombudsman vindt de rapportage over de eerste acht

maanden werking alvast zeer herkenbaar. Men gaat geen problemen uit de weg en durft de moeilijke momenten benoemen. Tegelijk toont de rapportage ook aan hoe men daarmee omgaat. Specifiek voor de processen van kilometerheffing die tot boetes leiden, getuigt de ombudsman graag dat men VLABEL aan het werk heeft gezien zoals men dat van hen gewoon is. Er wordt rekening gehouden met de situatie op het terrein en men treedt op met de nodige mildheid en strengheid waar nodig.

Het jaarverslag biedt tevens een reflectie op de kilometerheffing voor vrachtwagens, vooral met het oog op de invoering van rekeningrijden voor personenwagens. Het gaat om een belastingheffing die met private partners verloopt en daarbij worden bedenkingen geformuleerd. De burger die belasting betaalt, wordt immers plots een consument. Dat verandert de verhouding tot de overheid.

1.6. Agentschap MDK

Het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust rapporteert voor alle afdelingen op één na nul klachten. Dat ziet de ombudsman niet graag omdat het aangeeft dat onvrede niet in de geest van het Klachtendecreet wordt beantwoord.

1.7. Luchthaven Deurne

Ook de luchthaven van Deurne krijgt een passage. Er is vrij intensief begeleid, maar toen het klachtenrapport moest worden voorgelegd, liet de luchthaven het afweten. De ombudsman roept daarom op om alsnog dringend met klachten om te gaan zoals het Klachtendecreet dat voorschrijft.

2. Reactie van minister Ben Weyts

Minister *Ben Weyts* is blij met de woorden van lof voor De Lijn en de waardering voor het vernieuwde klachtenmanagement van AWV. Er is ook een degelijke klachtenbehandeling opgemerkt bij de waterwegen, waar de twee waterwegbeheerders worden samengevoegd in De Vlaamse Waterweg.

2.1. Departement MOW

Tegelijk zijn er pijnpunten die de minister zeker wil erkennen. Het Departement MOW is van een zuiver administratieve entiteit plots geconfronteerd met rechtstreekse relaties met het publiek na de overdracht van bevoegdheden door de zesde staatshervorming, vooral inzake homologatie. Te weinig personeel en te weinig middelen zijn mee overgedragen, stelt de minister. Wat betreft de rijopleiding, de binnenvaart en het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid geldt dezelfde vaststelling: entiteiten die eerder een versholven bestaan leidden, moeten plots een directe interactie aangaan met de burger. Het gaat al wat beter, maar het blijft proefondervindelijk leren.

De gesprekken met de ombudsdienst hebben de pijnpunten blootgelegd en die zijn goed begrepen. Men wil er consequent mee omspringen.

2.2. De Lijn

Voor De Lijn blijft de stiptheid, waarvan de mankementen interne oorzaken hebben, een heikel punt. Er is een intensieve inzet nodig op de verbeterpunten ter zake: de dienstplanning en de beschikbaarheid van voertuigen en chauffeurs. De Lijn voert een rigoureuus herstellingsprogramma uit op alle voertuigen, omdat ook dat vaak voor problemen zorgt. Recent speelde de situatie in Antwerpen de maatschappij parten, alsook een tekort aan technici.

Het aandeel van de verkeersdoorstroming in de stiptheidsproblemen wordt ernstig aangepakt door een verdubbeling van het budget voor de taskforce Doorstroming. De focus ligt bij de doorstromingsmaatregelen volkomen op het openbaar vervoer. Er gebeuren daartoe prioritaire investeringen.

De service van de chauffeurs moet verbeteren dankzij een betere begeleiding van de chauffeurs van De Lijn. Er is een nieuwe functie in het leven geroepen: de teamcoaches. Ze staan zij aan zij met de chauffeurs in de dagelijkse werking.

De bekendmaking van het boetebedrag wordt aangepakt en zal ingepast worden in een campagne.

2.3. AWW

Met betrekking tot AWW zijn er ontelbare klachten over de Antwerpse fiets- en voetgangerstunnel. Het is een lang aanslepend probleem dat nu structureel wordt opgelost. De aloude discussie over de erfgoedwaarde van de betrokken liften is pragmatisch opgelost in samenspraak met de administratie Erfgoed. Er is een middenweg gevonden tussen het functionele aspect en het behoud van het industrieel erfgoed. Dat laat volledige vernieuwing toe. Voor de fiets- en voetgangerstunnel zal de fietserslift van de vluchtkoker in de Kennedytunnel op rechteroever in de eerste helft van maart 2017 van start gaan. De herstelling van de fietsersliften op linkeroever gebeurt eind 2017. Dat kan de klachten terugdringen.

2.4. Regionale luchthavens

Het departement heeft wat betreft de regionale luchthavens de aanbevelingen van de ombudsdienst aangekaart bij de respectieve luchthavenexploitatie-maatschappijen, de LEM's, die privaatrechtelijke vennootschappen zijn. Tweemaal per jaar worden de klachten in alle openheid besproken tijdens een milieuoverleg. Er zijn ook overlegmomenten vastgelegd met de gouverneur en de stad en gemeenten in kwestie. In 2016 is een nieuw klachtenmanagement geïnstalleerd, op basis van de suggesties van de ombudsdienst.

De minister beseft dat het contact met het grote publiek ook daar speelt. Er is soms een te defensieve reflex, omdat vaak dezelfde klachten uit dezelfde hoek komen. De omwonenden hebben alvast volgens de minister recht op heldere informatie over alle bewegingen. De luchthaven kan in dat verband een goede boodschap brengen, meent de minister. Defensiviteit is derhalve niet aan de orde.

De minister acht het nodig dat gezegd wordt welke hinder toegelaten is en dat men zich beweegt binnen de marges van de milieuvergunning. Op die vergunning kan dan nog wel kritiek zijn, maar als de luchthaven de grenzen niet overschrijdt dan is de discussie verlegd. In die zin valt de luchtvaartmaatschappijen weinig te verwijten, vermoedt de minister. Op de sociale media en met een buurtkrant wordt intussen ook gecommuniceerd.

2.5. Rekeningrijden

De aanbevelingen inzake rekeningrijden voor personenwagens worden meegenomen. Minister Weyts stelt dat de kilometerheffing voor vrachtwagens alvast een goede leerschool is.

3. Bespreking

3.1. Opmerkingen van Joris Vandenbroucke

Joris Vandenbroucke sluit graag aan bij de complimenten aan De Lijn. Bij een van de belangrijkste dienstverleners is een degelijk klachtenmanagement cruciaal, stelt het lid. Het verheugt hem te lezen dat dit op een steeds meer inlevende manier gebeurt. Stiptheid wordt ook in andere rapporten van De Lijn als pijnpunt aangemerkt.

De klachten over de service van de chauffeurs moeten ernstig genomen worden. Meteen koppelt het lid daaraan een bedenking. Het rapportageblad van een stelplaats in zijn buurt vermeldt onder meer het toenemende aantal opgenomen ziektedagen van chauffeurs ingevolge verbale en fysieke agressie. Het lijkt Joris Vandenbroucke dus niet ondenkbaar dat de werksfeer en de toegenomen agressie en werkdruk de chauffeurs minder weerbaar maakt en bij hen een negatieve reflex triggert. Het kan geen excuus zijn, erkent het lid, maar kan wel meespelen.

Wat het Departement MOW betreft, hoort Joris Vandenbroucke van de minister een goed antwoord. Het departement krijgt een steeds belangrijker rol toebedeeld als strategisch regisseur. Om een modusafhankelijk mobiliteitsbeleid te voeren is het van uiterst belang dat burgers met klachten goed terechtkomen.

Het lid vindt het bijzonder spijtig dat rond de luchthaven van Deurne een verziekte sfeer is ontstaan. De CEO van de luchthaven beschuldigde in de krant de ombudsman ervan partijpolitieke motieven te hebben. Hij gaf ook aan dat iemand erin zou slagen om vierhonderd klachten neer te leggen per dag. De ombudsman weerlegt dat ten stelligste in zijn rapport. Alle klachten zouden wel degelijk ingegeven zijn door geur- en geluidshinder. Het lid hoopt dat met het oog op de uitbreidingsmogelijkheden die de luchthaven krijgt, en gezien het feit dat de burger het recht heeft om dat niet vanzelfsprekend te vinden, de rapportage ter zake de volgende keer anders klinkt. Hij hoopt een volwaardig klachtenbeleid te zien, dat voldoet aan de standaarden.

3.2. Opmerkingen van Björn Rzoska

Björn Rzoska is tevreden met de meeste replieken van de minister op het jaarverslag. Hij sluit aan bij de positieve toon over de evolutie bij De Lijn inzake klachtenmanagement. De stiptheid ligt niet binnen de scope en men verwacht ter zake heel wat van de budgetten die zijn vooropgesteld voor doorstroming. De service van de chauffeur wordt aangepakt en de boeteproblematiek ook. Hij vreest toch dat de gevraagde affichage van die hoge boetes de gebruikers zou kunnen afschrikken.

Wat AWV betreft, is Björn Rzoska blij met de aankondiging dat men in 2017 klaar is voor beterschap na de overdracht van federale bevoegdheden. Ook voor MOW is er een gedegen plan.

Eén item stoort het lid. De klachten over de luchthavens ontbreken volledig in het klachtenboek. Hij wil weten of er van de regionale luchthavens, en specifiek die van Deurne, iets ontvangen is. De houding van de bewuste CEO kan volgens Björn Rzoska absoluut niet door de beugel, ook al is hij verantwoordelijk voor een privaatrechtelijke structuur. Hij blijft contractueel gebonden bij de Vlaamse overheid voor de exploitatie van de luchthaven. Dat hij een ombudsman die middels een paraparlementaire instelling verbonden is aan het Vlaams Parlement, verdenkt van politieke motieven, kan niet aanvaard worden. De minister stelt dat

er in 2016 een klachtenmanagement in werking is gezet en schuift de problemen af op mogelijke groeipijnen. Dat lijkt het lid vergezocht. Moeten de LEM's toch niet een professionele klachtenmanagementprocedure uitwerken? Ze hebben immers een contract met de Vlaamse overheid om de luchthavens te exploiteren. Hoe wil de minister dat probleem concreet oplossen?

3.3. Opmerkingen van Dirk de Kort

Dirk de Kort beperkt zijn opmerkingen tot de luchthaven van Deurne. Lucht- en andere havens zijn een belangrijke pool voor tewerkstelling. Ze hebben een zekere uitstraling. In 2012 schatte de Nationale Bank de economische return in tewerkstelling op rechtstreeks een vijfhonderdtal mensen en onrechtstreeks nog eens duizend. Er zijn een aantal voorwaarden opgesteld, mede door het parlement, voor exploitatie van de luchthaven. Ze zijn doorgetrokken in het opstellen van bouw- en milieuvergunningen.

Het lid schrok van de negatieve toon van de bewuste krantenartikels en ook van de rapportage over de luchthaven. De commissie ging vorig jaar op werkbezoek bij de luchthaven, waarbij heel wat vragen zijn gesteld, onder meer over de klachtenwerking. Dirk de Kort is er niet van overtuigd dat de luchthaven onder het Klachtendecreet valt. Hij kreeg alvast de indruk dat de luchthaven wel degelijk zorgt voor een gedetailleerde registratie van klachten, gevolgd door behandeling van de klacht en antwoord aan de klant. Er zijn intussen ook heel wat nieuwe initiatieven genomen zoals overleg met de gouverneur en de stad en de gemeenten, zoals communicatie met een buurtkrant, en zoals de installatie van een ombudsdienst ter plaatse. Het lid is ervan overtuigd dat er heel wat klachten zijn van mensen die niet te overtuigen zijn van een luchthaven zonder meer, van mensen die vinden dat vliegtuigen niet mogen opstijgen en landen. Dat lijkt hem een onoplosbaar gegeven.

Erkent de ombudsman dat de exploitatie gebeurt binnen de marges van de vergunningen? Men kan weinig doen met klachten die het gewoon niet eens zijn met de vergunning. Of is de vergunningsprocedure ondergeschikt aan de mening van wie het er niet mee eens is? Erkent men dat in Vlaanderen de vergunningsprocedures veel mogelijkheden geven aan burgers om hun goed- of afkeuring te uiten en dat daarmee ernstig wordt omgesprongen? Blijft de ombudsman erbij dat de luchthaven van Antwerpen opereert binnen het door de Vlaamse overheid opgelegde kader? De klachtenrapportering van de luchthaven wordt streng bekritiseerd. Moeten zij die zelfs maar bezorgen? Vallen ze onder het Klachtendecreet? Als dat niet het geval is, waarom kaart de ombudsman dan ook niet de klachten tegen de haven van Antwerpen aan, of tegen Tessenderlo Chemie en dies meer? Als de ombudsman wel bevoegd is, waarom loopt de communicatie met de regionale luchthavens dan zo mank? Betreft het hier een bevoegdheidsdiscussie? Wat vindt de ombudsman ervan dat een privébedrijf met twee mensen in dienst voor klachtenbehandeling moet horen dat ze niet goed bezig zijn?

3.4. Opmerkingen van Marino Keulen

Marino Keulen merkt op dat de rapportage van de ombudsman over De Lijn een grote kwalitatieve sprong voorwaarts bij de Vlaamse Vervoermaatschappij laat zien. Er zijn inspanningen geleverd inzake klachtenmanagement en ten aanzien van de reiziger. De vervoermaatschappij stond voordien steeds in de schietkraam, als het ware.

Het lid is blij dat goede evoluties erkenning krijgen, voor De Lijn, voor ViaPass en AWW. Het komt erop aan de good practices te delen met de andere agentschappen, meent Marino Keulen. In welke mate heeft de minister daarvoor al een plan van aanpak? De Lijn komt in een positief voetlicht te staan met de rapportage en

dat ging niet het geval geweest zijn als de maatschappij zich defensief had opgesteld ten opzichte van de klachten.

3.5. Opmerkingen van Annick De Ridder

Annick De Ridder is blij dat het ombudswerk beweging kan brengen in het landschap. De ombudsman werkt onder de auspiciën van het Vlaams Parlement. Dat laat toezicht en debat toe. Het lid is het soms eens met de aanbevelingen, maar soms ook niet helemaal. Af en toe ziet zij veeleer beleidsaanbevelingen, wat verder gaat dan de strikte rol van klachtenrapportering en van verbetering van de verhouding met de burger.

De Lijn krijgt een dikke pluim voor de evolutie van de klachten- en klantendienst. Daar is een belangrijke weg afgelegd, erkent het lid. De opmerking over de boete voor zwartrijden lijkt haar terecht en ze wordt ook aangepakt. Het bedrag vindt het lid niet te hoog. Voordien lagen de bedragen zo laag dat niemand ervan wakker lag, en het effect gemist werd, stipt ze aan.

Ook AWV krijgt groen licht om op de ingeslagen weg voort te gaan. Wat betreft de fiets- en voetgangerstunnel onder de Schelde in Antwerpen, vermoedt Annick De Ridder dat de opmerking van de ombudsman dat het "een tunnel zonder einde is en dat fietsers en voetgangers beter verdienen" niet slaat op de klachtenbehandeling, maar veeleer op de oplossing, met name de volledige vervanging en renovatie. De verzoening van historische elementen met wat nodig is, verliep niet eenvoudig. Dat alles behelst echter een beleidskeuze, ook wat betreft budget. Als fan van de modernisering, kan het lid de vermelding wel hebben.

Voor het Departement MOW is het voor Annick De Ridder pijnlijk en onaanvaardbaar dat de klachtenrapportage niet voldoet. Ze deelt de hoop dat er in 2017 een centraal klachtenplatform komt.

De moeizame overdracht van bevoegdheden blijft parten spelen, mede door de versnippering en door het feit dat er nog altijd commotie over bestaat. Vlaanderen en de federale overheid twisten nog steeds over diverse elementen en wie de bevoegdheid daarover dan wel heeft. De burger wil niet de dupe worden, maar de fout ligt niet altijd bij het Vlaamse niveau, oppert het lid.

Met betrekking tot de regionale luchthavens hoort Annick De Ridder dat de dagelijkse werking wel in orde is. De contacten met de ombudsdienst zijn ook goed verlopen. Alleen de uiteindelijke proef op de som valt tegen. Er was een deel van de rapporten niet bezorgd. Zij sluit zich aan bij de kanttekening ter zake van Dirk de Kort. Waarom is er niet op die manier gerapporteerd in het verslag? De omschrijving daar maakt gewag van een gebrek aan openheid, aan overzicht op de klachten, omdat er geen eigen klachtenrapportage van de regionale luchthavens is bezorgd. Als de ombudsman dan stelt dat die vaststelling helemaal in de lijn ligt van het gebrek aan openheid, dan is dat een conclusie die de indruk wekt dat die openheid over de hele lijn ontbreekt ten aanzien van klagende burgers.

Dat roept bij het lid een dubbel gevoel op. Dat het jaarverslag zaken aankaart die de ombudsman problematisch vindt, is goed. Maar geheel in tegenstelling tot een aantal jaren geleden, zijn er in 2016 eerder ongeziene inspanningen geleverd. Dat weet de ombudsman. Wat al is gebeurd, staat los van het feit dat die rapportages niet zijn bezorgd, meent het lid. En de ombudsman moet over beide aspecten berichten.

Annick De Ridder staat erop alle elementen van de controverse met de luchthaven van Deurne te overlopen. De informatiesessies bij gemeentebesturen en districtsraden, waarbij de werking en potentiële impact van de luchthaven door de luchthavendirectie wordt toegelicht, worden al sinds 2015 gehouden. Het milieuoverleg wordt rigoureuus toegepast, met twee vergaderingen in 2016. Iedereen zit mee aan tafel: de stad Antwerpen, alle districten en de omliggende gemeenten, de adviesraad voor duurzame ontwikkeling en milieu, Borsbeek, Deurne, de energie- en milieuafdeling van de stad Antwerpen en het milieutoezicht, de provincie Antwerpen, Boechout, het district Berchem, de stuurgroep Vliegend Vlaanderen, een afgevaardigde van de bewoners van Boechout en vertegenwoordigers van de milieuraad van Mortsel. Nieuw sinds 2016 is het overleg met en bij de gouverneur van alle omliggende gemeenten en de stad. Ook daar zijn twee vergaderingen aan gewijd. Specifiek op vraag van burgers en klagers is ook Belgocontrol ingeschakeld voor bepaalde klachten over vliegtuigen die draaien op een zekere hoogte en niet op een andere manier de bocht kunnen nemen om wijken minder last te berokkenen.

De website is op uitdrukkelijke vraag van de diensten van de ombudsman aangepast met informatie over de milieuvergunning, over geluidshinder en trainingsvluchten. Ook de klachtenprocedure is toegelicht. Er is een geautomatiseerd klachtenregistratiesysteem ingevoerd, gelinkt aan de website. De ombudsman brengt wel bepaalde zaken terecht onder de aandacht. Zo merkte een dame op dat de website geblokkeerd was en de klacht die is doorgegeven vanuit de ombudsdienst is adequaat opgelost in datzelfde weekend.

Intern heeft de luchthaven een eigen ombudsdienst. Die is versterkt, volgt dossiers op en communiceert geregeld met de veelklagers. Het lid wijst op de opmerking dat er een discrepantie zou zijn tussen de inschatting van de veelklagers, met name vierhonderd op een middag die dan als irrelevant worden beschouwd, terwijl de ombudsdienst ervan uitgaat dat elke klacht een antwoord behoeft. Het lid veronderstelt dat de ombudsman dan doelt op de vijftig klachten van die massa die nog wel tot bij de ombudsdienst raken, terwijl de luchthaven het heeft over het totale aantal. Als één iemand vierhonderd klachten per namiddag binnenbrengt, dan krijgt die één keer antwoord, stelt het lid. Dat lijkt haar vanzelfsprekend. Andere klagers hebben herhaaldelijk kritiek op de nachtvluchten. Ook daar volstaat één keer antwoorden dat de milieuvergunning geen nachtvluchten toelaat en dat de overlast dus niet van daar afkomstig kan zijn. Na uitfiltering van dergelijke klachten, restten nog zowat achthonderd klachten.

De luchthaven organiseert sinds twee jaar ook informatiemomenten voor groepen. Sinds 2016 verschijnt er een buurtkrantje, dat op vijfduizend exemplaren wordt gedrukt. In 2017 komen er twee edities. Kan de ombudsman dat dan niet allemaal vermelden als positieve punten? Dat zou de teneur van het betoog in het jaarverslag geloofwaardiger en meer evenwichtig maken, meent Annick De Ridder. Ze vermeldt nog de aanwezigheid van de luchthaven op de sociale media. Er is specifiek daarvoor een medewerker aangenomen. Stad Antwerpen nam het initiatief met creativiteitsorganisatie Born in Antwerp om de buurt meer bij de luchthaven te betrekken.

De ombudsman heeft een punt waar het gaat om het niet bezorgen van eigen klachtenrapportage van de regionale luchthaven, maar dat mag niet doorgetrokken worden tot een algemeen negatieve toonzetting. Annick De Ridder besluit met het vermelden van het buurtcomité dat zelf aangeeft dat ze de communicatie en het klachtenmanagement bij de luchthaven van Deurne als positief ervaren, al zien ze ook nog verbeterpunten.

Het lid sluit zich aan bij de vragen van Dirk de Kort. Wat bedoelt de ombudsman als hij stelt dat er geen zicht zou zijn op de klachten? Die zijn beschikbaar. Van het milieuoverleg is een duidelijk verslag en dat wordt samen met de slides verspreid aan alle betrokkenen. Ook dat is dus beschikbaar.

Hoe zit het met het verloop van de contacten met de luchthaven? Er zou geregeld mailverkeer zijn geweest. Waar is het dan misgelopen? Wat vindt de ombudsman van de vermelde stappen die de luchthaven in 2016 heeft ondernomen? Zijn ze positief of niet? Kan er nog bijgestuurd worden en wat dan?

3.6. Opmerkingen van Lode Ceyskens

Lode Ceyskens gaat in op het feit dat voor AWW het klachtenboek melding maakt van de defecte borden zone 30. Is er duidelijkheid over hoeveel meldingen dat gaat? Is er zicht op de timing voor het verminderen van die defecten?

De lange doorstromingstijd bij het Departement MOW is een probleem. Er komen plots veel meer klachten binnen en dan vooral over de langere wachttijden voor het verkrijgen van vaarbewijzen en homologaties van afgekeurde voertuigen. Is er verbetering op komst? Zijn er concrete acties te verwachten op korte termijn? Wat is de doelstelling en timing voor het wegwerken van de vermelde problematiek van wachttijden?

3.7. Opmerkingen van Paul Van Miert

Paul Van Miert benadrukt het belang van de rapportage. Het lid probeert de situatie inzake kilometerheffing nauw op te volgen door wekelijkse contacten met de transportsector. Hij verwacht van de rapportage dat die een basis vindt in klachten en opmerkingen die de ombudsdienst ontvangt, om dan aanbevelingen te formuleren. Het is soms moeilijk om uit te maken waar de insteek van de ombudsman vandaan komt: uit reële klachten of uit persoonlijke contacten. Zo stelt de ombudsman niet te begrijpen waarom de Liefkenshoek-tunnel niet is meegenomen in het project rekeningrijden. Zijn daar klachten over of is dat een conclusie die een algemene aanbeveling stoffeert? En wat met Satellic, de handhaver bij het rekeningrijden? Zijn er aanwijzingen van belangenvermenging of gaat het louter om een aanbeveling voor de toekomst?

Wat betreft rekeningrijden voor personenwagens kan het lid zich absoluut niet vinden in de voorzetten die de ombudsman geeft. Er was ook sprake van dure technologie, maar Paul Van Miert vindt dat de kostprijs voor aankoop van OBU's nog meevalt. Wat bedoelt de ombudsman als hij dat in verband brengt met de kost voor het uitbreiden van de kilometerheffing tot de personenwagens? Technologisch is er verbetering mogelijk, erkent het lid.

3.8. Opmerkingen van Karin Brouwers

Karin Brouwers stelt dat hoe populairder een entiteit is bij de burger, des te belangrijker ze ook is in hun leven en derhalve genereert dat meer klachten. Dat geldt zeker voor De Lijn, en dan is het mooi te zien dat de maatschappij een voorbeeldfunctie heeft in de klachtenbehandeling. De centrale klachtenbehandeling werkt zeer performant.

Over de stiptheid en de service van de chauffeurs zijn er nog wel klachten. Bij dat laatste gaat het om rijgedrag, gsm-gebruik achter het stuur en dergelijke. Wordt er voldoende tegen opgetreden? Een goede aansturing kan al heel wat oplossen, meent het lid.

Het toenemende aantal pv's voor zwartrijden zou afgeremd moeten worden door het beter afficheren in de bus van het bedrag van de boete. Het lid staat er verstoeld van dat dat nog niet is gebeurd.

Het schrappen van ritten bleek al eerder een probleem, zij het dat in het klachtenboek van De Lijn staat dat het dan vooral ging om ritten in de provincie Antwerpen bij gebrek aan personeel. Men werkt er aan nieuwe aanwervingen en versterkt de opleidingscapaciteit. Is het echt een Antwerps probleem? Is er al vooruitgang geboekt?

De ombudsman is bevoegd voor controle op de toepassing van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn. Hij stelt dat het aantal klachten dat hem bereikt niet representatief kan zijn en vraagt om standaard in communicatie van De Lijn te verwijzen naar de ombudsman als beroepsinstantie. AWV hanteert in die zin een standaardzin. Dat lijkt vrij eenvoudig te realiseren. Kan de ombudsman iets meer concreet ingaan op de toegankelijkheid?

Het lid refereert aan een recente e-mail aan de parlementsleden vanwege de Katholieke Vereniging voor Gehandicapten onder de titel: "Hou ons niet aan het Lijntje". Er is een hele actie gevoerd in 2016 en eind januari is de vereniging eindelijk ontvangen door de directeur-generaal van De Lijn. Maar de klachten blijven bestaan, met name over het reservatiesysteem, de toegankelijkheid van haltes enzovoort. Het lid wil een duidelijk klachtenbeeld over toegankelijkheid. Zij hoopt dat De Lijn daaraan wil meewerken.

In het klachtenboek van De Lijn zelf is er sprake van 73 klantreacties tegen chauffeurs omwille van racistische uitlatingen. Dat lijkt Brouwers veel. Is dat een toename? Er zouden maatregelen genomen worden?

3.9. Opmerkingen van Jan Peumans

Jan Peumans zegt de commissievergadering bij te wonen in zijn hoedanigheid van voorzitter van het Vlaams Parlement. Hij is zich bewust van de commotie die is ontstaan met betrekking tot de regionale luchthaven Deurne. CEO Marcel Buelens heeft hij uitgenodigd voor een gesprek. Hij roept de parlementsleden op het Ombudsdecreet goed na te lezen. Dat stipuleert in artikel 3 dat de ombudsman tot opdracht heeft om voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening van de bestuursinstanties van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest te verbeteren, om verslag uit te brengen enzovoort.

Een tweede belangrijke invalshoek is dat een volksvertegenwoordiger het niet noodzakelijk eens moet zijn met de ombudsman, maar artikel 8 stelt duidelijk dat hij binnen de grenzen van zijn bevoegdheid volledig onafhankelijk en neutraal is. Hij kan van geen enkele overheid instructies of bevelen ontvangen. De voorzitter herinnert aan de voorgeschiedenis, waarbij de ombudsman is ondergebracht bij het Vlaams Parlement om te voorkomen dat hij aan de kant zou worden geschoven door ministers. Dat wil Jan Peumans nog benadrukken. Men kan veel vragen, maar niet aangeven wat de ombudsman moet doen of hoe hij iets moet formuleren, los van elk inhoudelijk debat. De onafhankelijkheid van ombudsman en kinderrechtencommissaris wordt maximaal gevrijwaard.

Annick De Ridder is het eens met de bepalingen en wat ze vermelden, maar stelt tegelijk dat die onafhankelijkheid van de ombudsman niet betekent dat er geen debat mag worden gevoerd over zijn jaarverslag of dat er geen kritiek mag zijn vanwege verkozenen. Voorzitter *Jan Peumans* is het daarmee eens en bevestigt dat, maar wil de rol van de ombudsman duidelijk stellen.

4. Antwoorden van minister Ben Weyts

Minister *Ben Weyts* stelt over defecte borden zone 30 niet veel te vinden, en dat wordt bevestigd vanuit de ombudsdienst. Het betreft een voorbeeld dat AWV zelf aanhaalt. Over hoeveel klachten het gaat en wat de doorlooptijd is, is er geen zicht. Er zijn meer dan duizend dynamische borden zone 30, die de snelheid verlagen bij het begin en het einde van de schooltijd. Ze worden centraal beheerd. Er is een alarmfunctie die signaleert als er iets mis is, en dan volgt interventie. De minister heeft geen weet van klachten ter zake, behalve over de tijdsvensters die soms tot discussie leiden met scholen. Dat wordt evenwel in onderling overleg opgelost.

De ongelukkige uitspraken van de CEO van de luchthaven doen vooral zijn eigen zaak geen goed, meent de minister. De voorwaarden van de vergunningen worden doorgaans goed nageleefd.

Het wegwerken van de homologatieachterstand bij MOW zit op schema. De achterstand kon worden ingelopen dankzij onder meer de digitale aanmelding en het aantrekken van externen om het tekort aan personeel op te vangen. Grosso modo is de achterstand omgezet in een voorsprong, toch voor de meeste categorieën. Het departement krijgt daarvoor lof toegezwaaid.

Er blijft een bron van ergernis bestaan, stelt de minister. Men begrijpt niet altijd dat de strenge regelgeving om verkeersveiligheidsredenen moet worden toegepast. Voor voertuigen waarop ingrepen worden toegepast, geldt een nieuwe homologatie. Dat moet bij elke afwijking van de standaard. Het is een arbeidsintensieve procedure die vaak het gevoel geeft dat men van het kastje naar de muur wordt gestuurd met doorverwijzing naar de constructeur die dan weer doorverwijst naar de homologatiediensten. De schuld ligt zeker niet altijd bij de administratie.

Het delen van good practices gebeurt in de praktijk al, stelt de minister. Daar draagt ook de ombudsman toe bij. De entiteiten binnen MOW zetten daardoor grote stappen voorwaarts.

5. Antwoorden van de ombudsdienst

Wim Raeymaekers, mobiliteitsspecialist van de ombudsdienst, pikt in op de good practices. Recent overleg met de nieuwe klachtencoördinator van AWV wees uit dat het Departement MOW al contact had gezocht met AWV om te kunnen leren van het proces dat zij hadden doorgemaakt.

Voor de standaardprocedures bij de homologatie van voertuigen zijn de doorlooptijden intussen inderdaad korter. Dat wordt meteen duidelijk in het klachtenbeeld. Voor 2015 kwamen nog heel veel klachten binnen van firma's die de procedure kennen. Dat blijft uit. Dossiers van oldtimers en invoer uit het buitenland blijven met grote problemen kampen. Het blijft moeilijk om aan informatie te komen. Er is ook vaak heel weinig relevante informatie te vinden over die processen en procedures, zelfs online. Dat blijft een aandachtspunt.

Een aantal bevoegdheden zijn overgeheveld met de zesde staatshervorming. Toch zijn er ook een aantal processen die al tot de Vlaamse bevoegdheidsfeer behoorden die een lange doorlooptijd kennen. Recent kreeg de ombudsdienst nog een klacht in het kader van de certificering van verkeerveiligheidsaudits. De verzoeker wacht al sinds juni 2016. Inmiddels is gebleken dat de Vlaamse beoordelingscommissie die daartoe is opgericht, nooit is samengekomen.

Voor het vaarbewijs was het met de onverwachte overheveling moeilijker de overgang te organiseren. Eerder moest men de aanvraag richten tot de federale overheid. Na drie of vier dagen kreeg men het vaarbewijs. Als men dan vaststelt dat het nu drie tot vier maanden duurt vooraleer een vaarbewijs wordt afgeleverd op Vlaams niveau, dan scheelt er iets. Initieel waren er technische problemen, meldt de spreker. Men hoopt dat er in die zin flink vooruitgang geboekt wordt bij het Departement MOW. Wim Raeymaekers is blij dat een aantal volksvertegenwoordigers de vinger op die wonde hebben gelegd. Voorts hoopt de spreker dat de minister daarop toeziet.

De Antwerpse fiets- en voetgangerstunnels zijn opgenomen in het jaarverslag gezien de extreme aantallen klachten in dat verband die zijn binnengekomen in 2016. De klacht komt echter al jaren voor in het klachtenbeeld. Afgelopen jaar was er een piek. Die heeft te maken met het feit dat mensen de situatie beu zijn: de technische mankementen maar ook de ontoereikende faciliteiten zoals de bedieningsuren. Heel wat mensen maken van de tunnels gebruik voor zowel woon-werkverkeer als voor ontspanningsdoeleinden. Dat onderstreept het belang van de tunnels. Mensen die met twee kinderen aankomen en vaststellen dat de lift niet werkt, of mensen met een handicap, in een rolstoel, geraken gefrustreerd. AWV speelde in op de klachten, maar iets dat jarenlang blijft duren, bereikt op zeker ogenblik een grens.

De toegankelijkheid van de bussen stoelt op een Europese verordening met een zeer ruim toepassingsgebied. Dat behelst niet enkel mensen met een beperking die zich rolstoelafhankelijk voortbewegen, maar tevens mensen die tijdelijk minder mobiel zijn. Daarom stipt *Bart Weekers* aan dat er waarschijnlijk bij De Lijn te weinig gedetecteerd is dat een klacht mogelijk onder dat toepassingsgebied valt en dus aan de ombudsdienst als handhaver kan worden doorgespeeld. Men hoopt dat in de toekomst De Lijn daarvoor meer oog heeft en de verwijsmogelijkheid ook aanwendt.

De ombudsman stelt dat hij in zijn mandaat wetten en decreten heeft, maar vooral dat er iets nog belangrijker is, met name vertrouwen. Dat is het DNA van zijn werk dat dagelijks in alle communicatie terugkeert en ingebouwd zit. Bart Weekers vreesde enigszins dat het debat over Deurne zou focussen op vragen over wat er al dan niet is gezegd tussen ombudsman en luchthaven en wat dat dan betekende. Dat zou hij betreurd hebben, omdat de free speech met zijn werkomgeving het werkelijke kapitaal is van de ombudsman. Vertrouwen bouwt men langzaam op maar is in een vingerknip verloren. Het debat is evenwel gevoerd op basis van dat vertrouwen en dat waardeert Bart Weekers.

Waarom die passage over de luchthaven in Deurne? Bij de start van zijn mandaat in 2009 bleek de ombudsdienst enigszins verscholen en defensief opgesteld, soms smekend om diensten en om klachtenrapporten. Dat vond en vindt de ombudsman geen vruchtbare werkwijze. Er is sterk op de relatie gewerkt waarbij de eerstelijnsklachtenrapporten en informatieverstrekking zwaar gecoacht zijn. De ombudsman is dan ook fier op de afgelegde weg. Acht miljoen clicks op www.vlaanderen.be betekent evenveel keer informatieverstrekking aan een Vlaamse burger die daarmee misschien al zijn onvrede weggeveegd ziet. De juiste informatie doet veel.

Daarop moet eerstelijnsklachtenbehandeling volgen. En juist daar ging het bij de luchthaven van Deurne fout. Bart Weekers geeft graag toe dat hij niet altijd die brave verzoenende ombudsman is en soms fors uit de hoek kan komen. Dat is ook in voorliggend geval gebeurd, net als eerder dit jaar trouwens ten opzichte van De Lijn Antwerpen. Zo trok de ombudsman ook sterk van leer over De Lijn Antwerpen naar aanleiding van de cijfers rond klachtenbehandeling van 2015. Dat gaf even veel commotie maar een aantal maanden later blijkt uit de

rapportering en de gesprekken na de clash in november 2016 dat er stevig vooruitgang is geboekt in de definitie van gevoelige klachten en dat er ook tijd is gevonden om met klachten beter om te gaan. De insteek met betrekking tot de luchthaven van Deurne is op dezelfde leest geschoeid, besluit de ombudsman, die het blijkbaar wel leuk vond dat hij vanuit de commissie iets als een eerste les klachtenrapport kreeg. Men had zich veel moeite kunnen besparen als Deurne gewoon het klachtenrapport had bezorgd. Maar Bart Weekers hoorde cijfers vermelden die hij nooit tevoren had gehoord.

De luchthaven van Deurne is inderdaad een private entiteit en de Vlaamse ombudsman heeft geen moeite met politieke beleidskeuzes. Die verdedigt hij dagelijks ten overstaan van burgers die er vragen bij hebben. Een aantal processen worden als het ware geherfederaliseerd of worden geprivatiseerd en verliezen zo de garanties die een overheidsomgeving biedt voor een burger, die nu plots een klant wordt. Bij de verschuiving van overheidsuitbating naar meer private handen, zoals met de LEM's en de LOM's gebeurde, ziet Bart Weekers hoe de eerdere rechtsbescherming wijzigt. Er is een evolutie merkbaar in de rechtsbescherming in het kader van het Vlaamse Klachtendecreet. Hij wil die graag gehandhaafd zien. Daarom vraagt hij van de regionale luchthavens om zich in te schrijven in het Klachtendecreet. Dat het kan, wordt bewezen met uitbestede of verpachte diensten van De Lijn en AWW. De ombudsman steekt daarvoor graag de nek uit. Zij verdienen die positie van pispaal niet als het om klachtenmanagement gaat. Alles is dan ook een politieke uitspraak, als men het zo wil noemen. Het is de opdracht van de ombudsman op basis van het debat accenten van onvrede te belichten.

Op 8 maart 2017 stelde de ombudsman dat de twee meest nijpende problemen voor Vlaanderen de toenemende verkeersdrukke en de hogere energiefactuur zijn. Dat is geen boekhoudkundige berekening van wat hem heeft bereikt, maar een politieke uitspraak en dat acht hij ook zijn taak.

Hetzelfde geldt voor de 73 klachten over racisme die bij De Lijn geregistreerd zijn. De ombudsman heeft ervoor gepleit om dat te rapporteren. Benchmarking met 2015 kan niet omdat er tot dan geen aparte kwalificaties voor waren. Vanaf de rapportage 2016 kan het dus wel. Bij de ombudsdienst is er ook mensenrechtenwerking. Die mensenrechten dienen vooral om mensen volwaardig te laten deelnemen aan de samenleving. Het wordt benaderd als een positief verhaal, maar men gaat het niet uit de weg. Er is monitoring en rapportage. Ook discriminatie die gemeld wordt, komt in het klachtenboek. Goed nieuws is dat er op diverse plaatsen echt onderzoek gebeurd is naar de concrete meldingen van discriminatie. Heel wat klachten bleken ongegrond.

Met betrekking tot de kilometerheffing beseft de ombudsman zeer goed dat hij een buitenstaander is die vanuit die positie heel nauw dat proces heeft mogen opvolgen. Hij acht het zijn taak om aan het parlement zijn impressie mee te delen. Hij doet dat ook bij discussies die leven in het parlement. Dat is een politieke keuze, en hij vindt het niet erg dat dat opgemerkt wordt.

Wat de ombudsman zegt over de Liefkenshoektunnel steunt niet op klachten die bij hem aankomen, maar wel op de observatie van een onafhankelijke ombudsman die daar een aantal observaties meent te kunnen doen. De opmerkingen over de technologie van de kilometerheffing en de kostprijs ervan voeden een discussie die zeer sterk aanwezig is in het kader van de slimme meters. Bij vrachtwagens speelt dat in een omgeving van pure professionals, maar wat de meters voor water of energie betreft of een kilometerheffing voor gewone voertuigen, ligt dat anders. Voor de vrachtwagens heeft men zich voor twaalf jaar vastgeklikt aan een technologie, hoewel die enorm snel evolueert en

hoewel er vaak andere paden zijn. De ombudsman wil aangeven hoe opmerkelijk dat is.

Zo ook verwondert het hem dat men een belasting aan het innen is en dat de handhaver van het hele systeem potentieel ook een marktspeler is. Er zijn vooralsnog geen aanwijzingen dat er een wezenlijk probleem zou zijn of zou ontstaan, noch juridisch, noch in de praktijk. De ombudsman verneemt dan wel door klachten dat burgers zich vragen stellen bij het feit dat er een speler is die actief is op het vlak van zowel marktwerking als handhaving.

De ombudsman stipt nog aan dat opwaaiend stof ook ooit weer neerdaalt. Hij blijft alvast het gesprek aangaan. In het klachtenboek staat bij de klachtenwerking over het beleidsdomein Omgeving een mooie passage die stelt dat de luchthaven van Deurne volledig binnen de milieuvergunningsmarges werkt. Er is nog ruimte voor meer bewegingen. Dat wordt door de ombudsman en de milieu-inspectie nauwlettend opgevolgd en gerapporteerd.

6. Afrondende bespreking

Annick De Ridder drukt de ombudsman op het hart dat ze zijn spreekrecht nooit in twijfel trok. Dat geldt ook voor een volksvertegenwoordiger. Ze vindt het haar plicht en taak te melden als ze meent dat wat er gezegd is, niet klopt.

Op veel punten van de rapportage geeft zij de ombudsman een pluim, voor één aspect expliciet niet. Zij vroeg zich af of de ombudsman zich wel op de juiste gegevens baseerde en ziet dat inderdaad de conclusie in de rapportage zeer zwaar geladen is, aangezien hij van heel wat cijfers nog nooit had gehoord. Het meest cruciale deel van de evoluties heeft hij gemist. Dat vindt het lid erg, omdat alle data vrij beschikbaar zijn en geregeld in de media komen. Een ombudsman moet aan de slag met een totaalplaatje. Dat hij dan al eens wat grof uit de hoek komt, vindt ze geen probleem, zolang de conclusies maar kloppen, zeker als het gaat om de manier waarop een luchthaven met klachtenbehandeling omgaat.

Annick De Ridder stelt dat ze die conclusie die de ombudsman nu trekt, zeker had onderschreven in 2011, 2012, 2013 en 2014, toen de luchthaven nogal hovaardig uit de hoek kwam. Vindt de ombudsman de evolutie sinds die tijd positief of niet? Is ernaar gevraagd en kreeg hij geen antwoord van de luchthaven? Is de buurt bevraagd en hoe? Hoe zit het met het milieuoverleg? Er zijn talrijke vragen in die zin. Het lid neemt genoegen met een antwoord op latere datum. Zelf is ze een fan van de luchthaven, maar dan moet er wel op behoorlijke wijze met de buurt en met klagers omgesprongen worden. Dat vergroot het draagvlak en hoe groter dat is, des te beter voor de buurt, de luchthaven en het klachtenbeeld.

Dirk de Kort hoort het verhaal van de ombudsman en hoe vertrouwen zijn grootste kapitaal is. Dat vindt hij prima, maar hij kreeg geen antwoord op zijn vragen. Valt de luchthaven van Antwerpen onder zijn bevoegdheid voor klachtenrapportering of niet? In de communicatie over dossiers wordt al eens wat uitvergroet en iedereen heeft wel momenten dat hij betreurt wat hij heeft gezegd. Daar gaat hij niet dieper op in.

Björn Rzoska merkt dat er informatie is gevraagd over de luchthaven van Deurne en dat de ombudsman die niet heeft gekregen. Hij begrijpt dat de ombudsman daar dan een fiks statement over maakt in zijn rapport. Dan mogen daarover in het parlement vragen gesteld worden op elk niveau, meent het lid, maar hij vindt ook dat er wel antwoorden moeten komen. Het zegt volgens Björn Rzoska veel dat de luchthaven van Deurne informatie niet bezorgt aan de Vlaamse Ombudsdienst. De stijging van de klachten sinds 2015 is niet verwonderlijk. Er is een politieke beslissing genomen om van een zakenluchthaven te evolueren naar

een luchthaven die ook toeristische vluchten aanbiedt, geheel binnen de marges van de vergunning. Het aantal vluchten is dus toegenomen en dan kan men er van uitgaan dat ook het aantal klachten stijgt.

Het lid is geen grote fan van de ontwikkeling van een luchthaven in een woonbuurt. Het enige wat echter ter zake doet, is volgens hem het verslag van de ombudsman. Daar stelt hij vast dat er vrij hovaardig vanuit de LEM informatie wordt ontzegd aan de ombudsman. Hij begrijpt dat er decretaal een en ander is veranderd, maar de luchthaven en de woonbuurt zijn niet van plaats veranderd. Het zou bizar zijn dat net als er een aantal klachten bij de ombudsman terechtkomen, hij de handen van het geheel zou aftrekken en het louter als een zaak van de luchthaven zou gaan beschouwen. Iedereen heeft er baat bij dat welke klacht ook die verder gaat dan het NIMBY-symptoom, ook echt adequaat wordt aangepakt. De sfeerschepping betreurt het lid ten zeerste, zeker ten overstaan van een paraparlementaire instelling als de Vlaamse Ombudsdienst die volkomen onafhankelijk werkt. Hij hoopt dat een gesprek met de luchthaven soelaas brengt en dan kan in een volgend jaarverslag blijken of er verbetering is.

Annick De Ridder geeft Björn Rzoska gelijk als het erom gaat dat er te weinig feitelijke gegevens zijn, maar dan mogen daaruit ook geen grote conclusies getrokken worden.

Ze zet nog recht dat de trafiekcijfers van 2014, 2015 en 2016 het stijgende aantal klachten niet kunnen verklaren. In 2014 waren er 43.732 bewegingen, in 2015 45.301 en in 2016 waren ze gedaald naar 41.403. Het aantal passagiers per vlucht is wel toegenomen maar niet het aantal vluchten.

Bart Weekers stelt dat hinder en geluid iets eerder in het jaarverslag aan bod komen. Het punt was er in 2015 uitgelicht omdat de ombudsman niet tevreden was met de manier waarop AWW daarmee omging. Dat deed pijn, erkent de ombudsman, en hij begaf zich daarmee op glad ijs, maar in 2016 staat men dan wel weer een heel stuk verder op het vlak van de bestrijding van hinder en geluid.

De ombudsman hoopt dat het met de luchthaven van Deurne dezelfde kant op gaat. In de commissie is een jaar eerder aangekondigd dat men de luchthaven zou opvolgen en dat is gebeurd gedurende een jaar. Het dagelijks werk liep goed, het examen niet. Het is dus afwachten wat de luchthaven met haar tweede kans aanvangt. Dat moet blijken uit de rapportage over 2017.

Of er dan een uitgebreide passage gewijd wordt aan de vraag of de luchthaven al dan niet onder het Klachtendecreet valt, valt nog te bezien. Voor de ombudsman alvast wel, al gaat het om de meest brede definitie van bestuursinstantie zoals dat in het Ombudsdecreet is opgenomen. Alles wat daaronder ressorteert, hoort voor Bart Weekers ook meteen thuis onder de regels van het Klachtendecreet.

Dirk de Kort betreurt dat hij nog steeds geen antwoord heeft gekregen op zijn directe vragen en wil weten of er dan ook een ombudsdienst is waar hij met onbeantwoorde vragen over de ombudsman terecht kan.

Annick De Ridder zit eveneens nog met vragen. Van de luchthaven kreeg ze te horen dat de e-mails van de ombudsman wel degelijk zijn beantwoord. Inzake dagelijkse werking zat het blijkbaar goed, zo bleek. Er zijn aanpassingen gebeurd waar nodig. Het lid betreurt vooral de toonzetting van de passage, die geen weergave biedt van wat er wel in positieve zin is veranderd. Zowel dat positieve als de opmerkingen over wat niet goed zit opnemen, zou van objectiviteit getuigen. Dat mist ze nu. Het geeft een ongemakkelijk gevoel dat de ombudsman

de zaak verwijst naar het volgende jaarverslag. Ze vraagt nogmaals wat de ombudsman dan vindt van wat er in positieve zin is gebeurd.

Bart Weekers herhaalt dat het stof kan gaan liggen en dat hij in gesprek blijft treden net zoals dat met andere overheidsdiensten gebeurt. De beoordeling over 2016 is wat ze is en ook hij hoopt op een mooi resultaat voor 2017. De luchthaven van Deurne is niet de enige instelling die ongelukkig is met de beoordeling. De luchthaven valt in elk geval onder het Ombudsdecreet en onder die norm bouwt Bart Weekers een relatie op met de diensten. Hij praat niet graag over onderlinge contacten met diensten, ministers enzovoort. Zijn taak is rapporteren. Voor Deurne heeft hij wel degelijk de verwachting geuit dat er info zou worden verstrekt, wat ultiem niet is ingelost. Dat heeft geleid tot de beoordeling en de bewuste uitspraken. Het dossier is niet van die aard dat er een aanvullend rapport nodig is, maar in 2018 komt er zeker een volgende beoordeling.

Joris Vandenbroucke uit zijn ongenoegen over de gang van zaken en stelt dat het er sterk op lijkt dat bepaalde leden de CEO van de luchthaven napraten.

Lies JANS,
voorzitter

Joris VANDENBROUCKE
Annick DE RIDDER,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

ADR	Accord Européen relatif au Transport International des Marchandises Dangereuses par Route
AWV	Agentschap Wegen en Verkeer
CEO	chief executive officer
DNA	desoxyribonucleic acid
LEM	luchthavenexploitatie maatschappij
LOM	luchthavenontwikkelingsmaatschappij
MDK	Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
NIMBY	not in my backyard (niet in mijn achtertuin)
OBU	on-boardunit
pv	proces-verbaal
VLABEL	Vlaamse Belastingdienst