



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2017-2018) – Nr. 8
2 oktober 2018 (2018-2019)

Verslag

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

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2017

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;
An Christiaens, Jenne De Potter, Cindy Franssen, Orry Van de Wauwer;
Emmily Talpe, Daniëlle Vanwesenbeeck;
Yasmine Kherbache, Bert Moyaers;
Ingrid Pira.

Toegevoegde leden:

Anke Van dermeersch.

Documenten in het dossier:

- 41 (2017-2018) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2 t.e.m. 7: Verslagen

INHOUD

1. Toelichting door Bart Weekers	4
1.1. Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2017	4
1.2. Jaarverslag 2016-2017 van de Bemiddelende instantie tolheffing	5
2. Reactie van minister Ben Weyts	5
3. Vragen en opmerkingen van de leden	7
3.1. Tussenkoms van Marino Keulen	7
3.2. Tussenkoms van Karin Brouwers.....	7
3.3. Tussenkoms van Mathias De Clercq.....	7
3.4. Tussenkoms van Joris Vandenbroucke	7
3.5. Tussenkoms van Björn Rzoska.....	8
3.6. Tussenkoms van Annick De Ridder.....	8
3.7. Tussenkoms van Bert Maertens	8
3.8. Tussenkoms van Lode Ceysens	8
4. Antwoorden van de ombudsman	9
5. Antwoorden van minister Ben Weyts.....	10
6. Repliek	11
Gebruikte afkortingen.....	12

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

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken besprak op 22 maart 2018 het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2017. Daarnaast besprak zij ook het jaarverslag 2016-2017 van de Bemiddelende instantie tolheffing. Minister Ben Weyts, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn repliceerde op de opmerkingen van Bart Weekers, de Vlaamse ombudsman. Het jaarverslag 2016-2017 van de Bemiddelende instantie tolheffing is terug te vinden op de [dossierpagina](#) van dit document op www.vlaamsparlement.be.

1. Toelichting door Bart Weekers

1.1. Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2017

Bart Weekers zegt dat een van de rode draden in het jaarverslag handelt over de Vlaming die zijn huis verlaat en onderweg is. Het jaarverslag 2017 draagt als ondertitel 'Verzoenen doen we samen'. VVM-De Lijn en AWV helpen de Vlaamse Ombudsdienst om die slogan in de praktijk te brengen. Wie het jaarverslag van De Lijn en AWV leest, weet dat beide organisaties hun eigen klachtenbeeld hebben. Bij De Lijn gaat het om 25 thema's die telkens terugkomen. Bart Weekers ziet een evolutie. Het is niet de bedoeling om alleen klachten te registreren, maar wel om ze ook op te lossen. De tweeduizend compensaties van De Lijn voor haar reizigers zijn daar een voorbeeld van, ook al is er strikt juridisch gezien geen compensatie mogelijk voor een afgeschafte bus. Een voorbeeld hiervan is een bus die de laatste rit van de dag niet meer komt opdagen en waarvoor de taxikosten voor de reiziger worden vergoed. Voor dergelijke klachten komt de ombudsman niet meer tussenbeide maar hij heeft wel een zicht op het klachtenbeleid van die instanties. Op die manier kan hij ook verzoenen. Een voorbeeld zijn de vijf seponeringsgronden waarover de boetedienst van De Lijn en de ombudsman het eens zijn.

Hetzelfde geldt voor de manier van werken van AWV. Zo is de staat van een gewestweg een van de weerkerende pijnpunten in de klachtenrapportage. De ombudsman kan zich baseren op rapporten zoals die over de toestand van de gewestwegen om het klachtenbeeld te kennen en de klachten te kunnen duiden. Dat is de kern van wat wordt bedoeld met 'Verzoenen doen we samen'. Die kern komt terug in het nieuwe Bestuursdecreet.

In 2019, aan het einde van de zittingsperiode, zal de ombudsman een meer beschouwend rapport over een periode van vijf jaar uitbrengen. Zo zegt ombudsvrouw Gender, Annelies D'Espallier, in het huidige jaarverslag dat het tijd wordt dat men in het volgende regeerakkoord duidelijker is over de reserveringsplicht voor personen met een beperking bij De Lijn, bijvoorbeeld over het afschaffen ervan tegen een bepaalde datum. Hij heeft begrip voor de moeilijkheden om tot een volledig toegankelijke vloot te komen. Maar als een bepaalde problematiek steeds terugkeert, is het logisch dat men vraagt naar duidelijkere garanties in de toekomst.

Een volgend item in het jaarverslag, na De Lijn en AWV, is de economische impact van falende dienstverlening door het Departement Mobiliteit en Openbare Werken. Dat is niet nieuw: al vier jaar zegt de ombudsman dat er verbetering nodig is. Hij stelt vast dat na vele inspanningen achter de schermen een klachtenrapport wordt afgeleverd zonder een enkele klacht. Daarom vindt hij het nodig om de aandacht te vestigen op de economische gevolgen, bijvoorbeeld bij het niet-afleveren van attesten voor voertuigen. Dat heeft een directe impact op een bedrijf. Er is meer nodig dan aankondigen dat voortaan alles beter zal gaan. Het klopt dat het in een aantal gevallen gaat om private organisaties die samenwerken met de Vlaamse overheid. Wanneer er iets fout loopt in een examen- of autokeuringscentrum wordt vaak gekeken naar de Vlaamse overheid.

Het is belangrijk dat men inzicht heeft in wat er zich in dergelijke private instanties afspeelt om samen te kunnen verzoenen. Deze visie meent de ombudsman ook terug te vinden in het nieuwe Bestuursdecreet dat stelt dat de dienstverlening van zij die onder de verantwoordelijkheid van de Vlaamse overheid taken uitoefenen, ook voorwerp is van het Bestuursdecreet.

1.2. Jaarverslag 2016-2017 van de Bemiddelende instantie tolheffing

Bart Weekers is ook voorzitter van de Bemiddelende instantie tolheffing. Hij spreekt ook uit naam van de ombudsman van het Waalse Gewest en de ombudsman van het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. Het gaat om een eerste ervaring met samenwerking tussen de gewesten met institutionele en technologische uitdagingen. Het ging om een intensieve bemiddeling die succesvol werd afgerond.

Te onthouden valt dat het een hele uitdaging is om zo'n proces met drie gewesten te coördineren, zeker wanneer dat tolheffingsproces in vraag wordt gesteld. Uit de bemiddeling bleek dat de marktspelers opmerkingen hadden bij het originele vergoedingsmodel dat werd afgesproken bij de invoering van de kilometerheffing. Door bemiddeling van de drie gewesten is een aanvaardbaar vergoedingsmodel tot stand gekomen. Dat model zal wellicht gebruikt kunnen worden in de rest van Europa. Hij wenst Viapass te feliciteren voor de coördinerende rol en de bemiddelende houding.

2. Reactie van minister Ben Weyts

Minister *Ben Weyts* vindt de toon van het jaarverslag constructief, aanmoedigend en leerzaam. Sommige elementen heeft hij zelf al in het voorbije jaar aangekaart bij de administratie.

Wat De Lijn betreft, deelt hij de appreciatie voor het klachtenrapport. In het jaarverslag schrijft de ombudsman dat een verhoging van het aantal boetes niet resulteert in een vermindering van het aantal vastgestelde zwartrijders. Dat is volgens de minister het gevolg van het steeds meer gericht controleren, bijvoorbeeld meer op trams. Twee à drie procent zwartrijders is echter weinig. De administratieve boetes voor het belemmeren van de doorstroming zijn absoluut nodig voor hem omdat veel ontevredenheid bij de reizigers veroorzaakt wordt door vertragingen die daaraan te wijten zijn. De maatschappelijke en financiële kost als gevolg van het hinderen van het openbaar vervoer is heel groot. De uitrol van de realtime-informatieborden zal eind maart 2018 starten. Dat geldt ook voor de website en de app.

In verband met de reserveringsplicht voor personen met een beperking is men gegaan van 24 uur op voorhand naar 1 uur voor de belbussen. De minister wil de toegankelijkheid verder verhogen. De bussen zijn ondertussen voor ongeveer 95 percent toegankelijk. Voor de trams is het minder maar er is verbetering op komst door de bestelling van 138 nieuwe trams. Het grote probleem is echter de toegankelijkheid van de ongeveer 36.000 haltes. Een groot deel ervan valt onder het beheer van de steden en gemeenten. De toegankelijkheid ervan werd in kaart gebracht. Per halte werd ter plaatse nagegaan of hij toegankelijk is voor personen met een visuele, een auditieve of fysieke handicap. Die informatie wordt ook op de website weergegeven. Daarnaast lopen vijf proefprojecten op drukke tracés waarvoor de reserveringsplicht werd afgeschaft omdat kan gegarandeerd worden dat deze altijd volledig toegankelijk zijn. Het gaat om één traject per provincie. In West-Vlaanderen is dat het populaire kusttramtracé. Er is ook een bevraging aan gekoppeld van de gebruikers. Hij weet dat dit nog niet voldoende is maar het is een tussenstap: de bedoeling is om verder uit te breiden met meer tracés, eerder dan in het wilde weg haltes aan te pakken. Tot slot

meldt de minister dat hij een werkgroep heeft samengesteld met een tiental ervaringsdeskundigen met een visuele, auditieve of fysieke beperking. Op regelmatige basis bespreken zij de evolutie en wordt hun mening gevraagd, bijvoorbeeld bij de bestelling van nieuwe voertuigen.

De minister bedankt de ombudsman voor de waardering van de vernieuwde klantendienst van AWV. AWV werd omgevormd van een backoffice-entiteit naar een klantgerichte administratie. Voor de suggestie voor de bestuurlijke sanctionering van zwerfvuil verwijst de minister naar Vlaams minister Joke Schauvliege die bevoegd is voor de handhaving en sanctionering.

Er werd gestart bij het Departement Mobiliteit en Openbare Werken met een gelijkaardige omvorming zoals bij AWV. Door de zesde staatshervorming kwamen heel wat diensten met een directe link naar de burger over. In 2017 doorliep het departement een verbeteringstraject. In januari 2018 werd gestart met de uitrol van de klachtenbehandeling door het oprichten van één geïntegreerd online aanspreekpunt voor meldingen. <http://www.mow-contact.be/> wordt in elke communicatie vermeld als de locatie voor klachten, suggesties en opmerkingen. Vaak voorkomende onderwerpen zijn de rijopleiding en de homologatie van voertuigen. Vaak gaat het over in het buitenland aangekochte voertuigen waarbij er zich problemen stellen in verband met de veiligheid. Sinds begin 2018 waren er al 858 contactnames. 97 procent werd beantwoord binnen de zeven dagen. Ook de samenwerking met de Vlaamse Infolijn 1700 wordt versterkt. De opmerking van de ombudsman over de veelheid aan websites is volgens de minister terecht. Met het oog op een rationalisatie is een inventarisatie is opgestart.

Verder had de ombudsman terechte opmerkingen over De Vlaamse Waterweg en specifiek over de Binnenvaartcommissie. Het gaat om het certificeren en meten van schepen, wat een nieuwe bevoegdheid is sinds de zesde staatshervorming. Er werd daarbij te weinig personeel overgedragen. Bij de overdracht werd nagegaan of bepaalde taken niet konden worden uitgevoerd door externe organisaties. De conclusie is dat er zowel intern zal versterkt worden als gewerkt zal worden met externen. Het personeel werd intern ondertussen herschikt om de achterstand in de dossiers weg te werken. De regelgeving moet nog worden aangepast om externen te kunnen inzetten.

Voor de regionale luchthavens is er een goede samenwerking met de LEM's. Er zijn weerkerende klachten over overlast. In de toekomst zullen de LEM's meer aandacht hebben voor de klachtenrapportering van verzoeningszaken. Het probleem van het ontbreken van een zitplaatsenpictogram bij mobilhomes werd aangepakt. De oplossing van een omrekeningstabel voor de Amerikaanse uitstootnorm naar de euronorm is blijkbaar niet zo eenvoudig. De problematiek van de wachtperiode van drie jaar nadat het voorlopig rijbewijs is verstreken, is een federale bevoegdheid. Bij CARA is er een wachttijd omdat er meer dossiers zijn: mensen met een beperking worden steeds meer mobiel, wat goed is. Er loopt een doorlichting in functie van een reorganisatie. De problemen met de verkeersbordendatabank zouden opgelost moeten zijn met de start van de website <http://verkeersborden.vlaanderen>.

De toepassing Toepark was als test bedoeld. De communicatie hierover had beter gekund. De bedoeling was om de interesse te wekken van ontwikkelaars die een eigen toepassing zouden ontwerpen.

3. Vragen en opmerkingen van de leden

3.1. Tussenkost van Marino Keulen

Marino Keulen weet uit eigen ervaring dat men zelfs door AWV bedankt wordt als men een klacht indient. AWV en De Lijn zijn op de goede weg. Het Departement MOW zal echter de knop moeten omdraaien nu het meer operationele verantwoordelijkheid krijgt door de uitvoering van het concept basisbereikbaarheid. Voor klachtenmanagement zal het departement een versnelling hoger moeten schakelen. Tot slot vraagt de spreker of de ombudsman of de minister een kijk heeft op hoeveel onterechte klachten er procentueel zijn.

3.2. Tussenkost van Karin Brouwers

Karin Brouwers stelt vast dat ongeveer 45.000 van de 63.500 klachten over mobiliteit gaan. Het is iets wat mensen erg bekommert omdat iedereen ermee te maken krijgt.

De stijging van het aantal zwartrijboetes wijt de minister aan de meer gerichte controles. Gaat de minister bijkomende maatregelen nemen opdat het aantal zwartrijders niet blijft stijgen, zoals het verhogen van de boetes?

De ombudsman schrijft dat de toon van de reacties van de klachtindieners bij De Lijn scherper lijkt te worden bij afgeschafte bussen en trajectwijzigingen. Dat verwondert de spreker niet. Zij merkt dit bijvoorbeeld ook op Facebook. De ombudsman koppelt dit vervolgens aan de omschakeling van basismobiliteit naar basisbereikbaarheid. Er zijn echter nog geen decretale wijzigingen dus geldt momenteel nog steeds het concept van basismobiliteit. Volgens haar was er een belofte van de minister en De Lijn om tussentijds niet in te grijpen in het aanbod. Of gaat het om de vier proefprojecten rond basisbereikbaarheid?

3.3. Tussenkost van Mathias De Clercq

Mathias De Clercq stelt vast dat de overheidsdiensten de 45.000 klachten over mobiliteit ernstig nemen en trachten een gepast antwoord te geven. Wat gebeurt er echter met klachten die bij de verkeerde overheidsinstantie terecht komen?

3.4. Tussenkost van Joris Vandenbroucke

Joris Vandenbroucke heeft vragen over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor personen met een handicap. Voor hen is openbaar vervoer vaak erg belangrijk om mobiel te kunnen zijn. Er staat in het jaarverslag dat er inspanningen gebeuren, maar ook dat de reserveringsplicht bij De Lijn haaks staat op het door België geratificeerde internationaal VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap en de EU-verordening 181/2011. De minister somde de gedane inspanningen op. De spreker leest echter ook in het verslag dat De Lijn geen indicatie kan geven over wanneer de reserveringsplicht zal worden afgeschaft. Kan de minister dat wel? Volgens de ombudsman worden hierover het best afspraken gemaakt in een volgend regeerakkoord. Heeft de minister hier oren naar?

Aan de ombudsman vraagt hij in welke mate de beperkte toegankelijkheid niet-conform de EU-verordening is. Geven de inspanningen die worden gedaan, voldoende perspectief voor de afschaffing van de reserveringsplicht? Zijn er dringend ingrepen nodig gelet op het gelijkheidsbeginsel?

3.5. Tussenkost van Björn Rzoska

Björn Rzoska vindt het positief dat de klachtenbehandeling bij De Lijn en AWW ernstig gebeurt. Een aantal aandachtspunten bij De Lijn komen bijna elk jaar opnieuw naar voren: stiptheid, service van chauffeurs, digitale reizigersinformatie, realtime-informatieborden. Dat de toon scherper wordt kon ook vastgesteld worden tijdens de hoorzitting in het Vlaams Parlement met De Lijn over het ReTiBo-dossier op 15 maart 2018 (*Parl.St.* VI.Parl. 2017-18, nr. 1560/1).

Hij vindt het relatief onaanvaardbaar dat het Departement Mobiliteit en Openbare Werken na vier jaar opmerkingen van de ombudsman, hiermee weinig heeft aangevangen. Het klachtenrapport voldeed niet en was bovendien te laat. Het departement zou er zich van bewust moeten zijn dat dit niet de manier is om met klachten om te gaan anno 2018. Het gaat om belangrijke zaken met een economische impact die burgers direct raken, zoals de autokeuring, de verkeersbordendatabank en CARA. De spreker hoopt in 2019 stappen in de goede richting te zien. Hij vraagt de minister met aandrang om het departement te overtuigen hiervan ernstig werk te maken.

3.6. Tussenkost van Annick De Ridder

Annick De Ridder stelt een mentaliteitswijziging vast bij de administratie. Het is goed dat vele diensten klachten rapporteren en actief op zoek gaan naar antwoorden, zoals bij De Lijn en AWW. Ze vermeldt dat door continue inspanningen ook het aantal klachten over de luchthaven van Antwerpen drastisch is gedaald. Van 3134 in 2016 naar 1932 in 2017. Er wordt verder geïnvesteerd in een goede samenwerking en overleg met de buurtbewoners.

Dat er gerichte controles gebeuren naar zwartrijders verhoogt de pakkans en verklaart het gestegen aantal. Dat staat los van de hoogte van de boete. Op welke basis gebeurt de selectie van de gecontroleerde lijnen?

In verband met de homologatie van voertuigen en het probleem van de exportcertificaten die nodig zijn om het voertuig in Vlaanderen in te schrijven, blijkt dat er een lijst is met erkende buitenlandse instellingen waar men terecht kan om de conformiteit na te gaan. Een update van deze lijst dringt zich volgens haar echter op. Zij krijgt meldingen dat toen het nog een federale bevoegdheid was, de homologaties geen probleem vormden.

3.7. Tussenkost van Bert Maertens

Bert Maertens is niet verwonderd over de klachten over de Binnenvaartcommissie. Ze zijn te wijten aan de zesde staatshervorming waarbij te weinig personeel is overgedragen. Het verheugt hem om van de minister te vernemen dat eraan wordt gewerkt door aanwervingen en verschuivingen van personeel. De minister sprak ook over uitbesteding aan private partners. Voor welke diensten zou hij op hen een beroep doen, naast de certificering?

3.8. Tussenkost van Lode Ceysens

Lode Ceysens kijkt uit naar het jaarverslag 2019 en een beter klachtenrapport van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken. Bovendien verwacht hij een daling van het aantal klachten. Het verwondert hem dat Toepark slechts een proefproject zou zijn geweest. Ook gemeenten hebben dit blijkbaar anders begrepen want die verwijzen nog steeds naar deze applicatie. Als het de bedoeling is dat de app verder ontwikkeld wordt, kunnen ontwikkelaars dan over de nodige data beschikken?

4. Antwoorden van de ombudsman

Dat toegankelijkheid een prioriteit is, is niet omdat *Bart Weekers* dit zelf belangrijk vindt, maar omwille van het door België geratificeerde VN-verdrag. Het is zowel een middel als doel. Dat mensen met een beperking meer mobiel worden is een doel op zich, maar de verplaatsing is ook een middel om te kunnen genieten van bijvoorbeeld recht op onderwijs of stemrecht. Als toezichthouder op de naleving van het verdrag, is het de taak van de ombudsman om het beleid aan het verdrag en de erin opgenomen tijdsaders te herinneren.

In verband met basisbereikbaarheid en basismobiliteit, kadert de ombudsman zijn opmerkingen binnen de klachten die er zijn over afgeschafte buslijnen. In de gesprekken die hij heeft met de klagers gaat het vaak over de mogelijke perspectieven in de toekomst. Hij verwijst dan naar de toekomstige omschakeling van basisbereikbaarheid naar basismobiliteit.

Wat de boetes betreft, zegt *Bart Weekers* dat dit voor hem nooit een doel op zich is. Een boete bevat twee componenten: een repressief en een pedagogisch karakter. Het is belangrijk om dit laatste als overheid te kunnen aantonen om niet het verwijt te krijgen dat men beboet omwille van het plezier om te beboeten. In het jaarverslag wordt de boete voor zwartrijden daarom bewust in verband gebracht met het witrifect. Aan de beboete personen wordt uitgelegd dat dergelijke boetes ervoor moeten zorgen dat iedereen zijn fair deel betaalt.

Op de vraag over het aantal onterechte klachten wijst de ombudsman erop dat er 1471 contacten waren bij de ombudsman over De Lijn en dat slechts 125 keer een gesprek werd aangegaan met De Lijn. Vaak geeft de ombudsman de burger dan ook de boodschap dat hun bekommernis geen klacht waard is. *Marino Keulen* concludeert dat het leeuwendeel van de klachten overdreven is. Dat is vaak het gevolg van te grote verwachtingen waarbij de burger een foutloze behandeling als de norm beschouwt. De *ombudsman* zegt dat hij steeds minder spreekt over (on)ontvankelijke of (on)gegronde klachten. Het gaat voor hem niet over het aantal klachten, maar over het verzoenen van standpunten. *Marino Keulen* vindt het nodig dat de burger zijn ongenoegen of teleurstelling kan ventileren maar in de meerderheid van de gevallen blijken klachten dus niet gegrond. Dat geeft een ander perspectief. Dat leest hij niet in de berichtgeving. Het geven van de juiste context is nochtans belangrijk voor de geloofwaardigheid van de politiek en de overheid.

Wim Raeymaekers, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, zegt dat de klacht onterecht kan zijn, maar soms ook het gevolg van onwetendheid is. Hij geeft het voorbeeld van de kap van bomen en struiken langs autosnelwegen. Als dit wordt uitgelegd, kan men hiervoor begrip opbrengen. Is de initiële klacht dan onterecht? *Marino Keulen* repliceert dat er voor hem een verschil is tussen een melding, een vraag om uitleg en een klacht. In dit voorbeeld is het geen klacht maar eerder een melding of een vraag om verduidelijking. In berichtgeving wordt vaak het beeld opgehangen van politici als stumpers die belastinggeld verkwisten. Als de burger gelijk heeft, heeft hij gelijk. Maar als het niet gaat om een klacht, moet er niet als klacht gekwalificeerd worden. Hij vindt dit fundamenteel.

Wim Raeymaekers merkt dat men sinds de publicatie van het jaarverslag meer welwillend is geworden voor de homologatie van voertuigen. Vaak gaan de klachten over de invoer van wagens uit het buitenland. Hij stelt vast dat men in Wallonië, dat dezelfde regelgeving toepast, vaak sneller wordt geholpen. Vaak adviseert de ombudsman dat ook als men de wagen snel nodig heeft. Daarbij komt dat niet alle technische diensten die de wagen moeten keuren bevoegd zijn voor alle soorten keuringen. Voor sommige keuringen blijkt er maar één firma erkend, met hoge prijzen tot gevolg. Als de spreker contact opneemt met de

bevoegde dienst voor homologatiedossiers heeft hij nooit een antwoord binnen de zeven dagen zoals de minister beweert, maar het duurt weken tot maanden. Hij hoopt op een krachtadig optreden om de informatieverstrekking en hulpvaardigheid te verbeteren.

Inzake CARA gaat het om duizenden te behandelen dossiers per jaar. Hij vertelt het verhaal van een man die na anderhalf jaar revalidatie terug aan de slag wil als truckchauffeur maar bij CARA van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Vanuit het departement is in een financiering voorzien maar andere zaken zoals kwaliteitswaarborgen zijn niet geregeld.

Op de vraag van Mathias De Clercq antwoordt Wim Raeymaekers dat klachten die terechtkomen bij een entiteit die niet bevoegd is, onderling worden afgestemd en doorverwezen naar de bevoegde dienst. Dat stelt weinig problemen. Burgers die klachten hebben over De Lijn of AWV komen daar meestal wel rechtstreeks terecht. Zo niet, worden ze doorverwezen door het departement.

5. Antwoorden van minister Ben Weyts

Minister *Ben Weyts* is niet verwonderd over het grote aantal vragen en klachten over Mobiliteit en Openbare Werken. Ook in het Vlaams Parlement handelt een kwart van de vragen over deze bevoegdheden.

Voor het Departement MOW vraagt hij enig begrip omdat de entiteit bij de overdracht van de bevoegdheden na de zesde staatshervorming nog een erg ambtelijke backoffice had. De omslag die nodig is vergt tijd maar is ingezet.

CARA is eigenlijk een externe dienstverlener en geen overheidsinstantie. Het maakt deel uit van Vias, het vroegere BIVV. Het contract dat werd afgesloten kan herbekeken worden in functie van de klantgerichtheid. De ombudsman heeft een punt inzake klantgerichtheid en hulpvaardigheid.

Bij de homologatie van voertuigen lag de focus op het wegwerken van de achterstand. Er werd werk gemaakt van vereenvoudigde procedures waardoor de wachttijd voor individuele aanvragen van twaalf naar zes weken werd gebracht. Voor specifieke categorieën werd een standaardprocedure ingevoerd. Daarvoor werd de behandelingstermijn teruggebracht naar twee à drie weken. De casus aangehaald door de ombudsman is een voorbeeld van uitzonderlijke dossiers zoals waarbij bijvoorbeeld een buitenlands legervoertuig wordt omgebouwd tot een foodtruck. De minister erkent wel dat het in dergelijke gevallen beter kan met de hulpvaardigheid. Dat verbeteren moet de volgende focus zijn.

Voor de Binnenvaartcommissie werkt de minister aan een juridische rechtsgrond om externe experts te insourcen voor uitvoerende taken zoals scheepsmetingen en -schouwingen. Het gaat om een aanzienlijk aantal van respectievelijk tweehonderd en driehonderd per jaar. Het gaat vaak om tijdrovende en technische handelingen. Intern gebeurden er ook personeelsverschuivingen. Desgewenst kan dit via een schriftelijke vraag meer in detail beantwoord worden.

De aangehaalde zwartrijcijfers gaan alleen over betrapte reizigers. De minister verwacht niet dat de inkomsten zullen dalen als gevolg van de focus op zwartrijgevoelige trajecten. In verband met het achterliggende pedagogische idee van boetes, zoals aangehaald door de ombudsman, beaamt de minister dat ook hij veel mails krijgt van burgers die vanuit een rechtvaardigheidsgevoel pleiten voor meer controles. Dat heeft zijn weerslag op de tevredenheid van de bonafide reizigers.

Het probleem van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer situeert zich vooral bij de haltes die eigendom zijn van AWV (op gewestwegen) of van steden en gemeenten. De minister is bereid om in het kader van een nieuw regeerakkoord een doelstelling voorop te stellen. Hij merkt daarbij wel op dat de toegankelijkheidsstatus van de haltes in kaart werd gebracht, maar niet de kosten voor de aanpassing ervan. Het lijkt hem alleen haalbaar als de Vlaamse overheid daarvoor de steden en gemeenten financieel zou ondersteunen. Daarvoor zullen extra budgetten nodig zijn.

6. Repliek

Joris Vandenbroucke vindt het belangrijk dat de minister niet afwijzend staat tegen het vastleggen van afspraken in een volgend regeerakkoord over het toegankelijk maken van haltes. Het klopt dat heel wat haltes zich langs gemeentewegen bevinden. Maar België heeft wel het VN-verdrag geratificeerd waarin duidelijk rechten zijn opgesomd van personen met een handicap, en er is de EU-verordening. Hun vervoer is een basisopdracht van een maatschappij voor openbaar vervoer. Commerciële busmaatschappijen moeten zich nu al houden aan een streng kader als het gaat over redelijke inspanningen die ze moeten doen om mensen met een handicap bij spontane aanbieding aan boord te nemen. De spreker vraagt aan de ombudsman om daar in zijn volgende jaarverslag extra aandacht aan te besteden. Het is ook een verantwoordelijkheid van de gemeenteraadsleden.

Lies JANS,
voorzitter

Marino KEULEN
Björn RZOSKA,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

AWV	Agentschap Wegen en Verkeer
BIVV	Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid
CARA	Centrum voor Rijgeschiktheid en Voertuigaanpassing
EU	Europese Unie
LEM	luchthavenexploitatie­maatschappij
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
ReTiBo	Registratie-, Ticketing- en Boordcomputer
VN	Verenigde Naties
VVM	Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn