



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2019-2020) – Nr. 2
25 maart 2020 (2019-2020)

Verslag

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
uitgebracht door Annick Lambrecht en Bert Maertens

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2019

Samenstelling van de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken:

Voorzitter: Bart Claes.

Vaste leden:

Annick De Ridder, Maarten De Veuster, Jos Lantmeeters, Bert Maertens, Marius Meremans;
Bart Claes, Carmen Ryheul, Wim Verheyden;
Lode Ceyskens, Martine Fournier;
Marino Keulen, Mercedes Van Volcem;
Björn Rzoska, Jeremie Vaneekhout;
Els Robeyns.

Plaatsvervangers:

Arnout Coel, Koen Daniëls, Inez De Coninck, Axel Ronse, Steven Vandeput;
Roosmarijn Beckers, Johan Deckmyn, Leo Pieters;
Karin Brouwers, Joke Schauvliege;
Els Ampe, Stephanie D'Hose;
Imade Annouri, An Moerenhout;
Annick Lambrecht.

Toegevoegde leden:

Jos D'Haese.

Documenten in het dossier:

41 (2019-2020) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst

INHOUD

1. Toelichting door Bart Weekers.....	4
2. Reactie minister Lydia Peeters.....	5
3. Vragen en opmerkingen van de leden	6
3.1. Tussenkomsst van Björn Rzoska	6
3.2. Tussenkomsst van Jos D'Haese	6
3.3. Tussenkomsst van Els Robeyns	7
3.4. Tussenkomsst Wim Verheyden	7
4. Antwoorden van de ombudsman.....	7
5. Antwoorden van de minister	8

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken besprak op 12 maart 2020 het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2019 (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 41/1). Het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken is hierin terug te vinden van pagina 29 tot en met 34. Minister Lydia Peeters, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken gaf een reactie op de opmerkingen van Bart Weekers, de Vlaamse ombudsman. Hij werd bijgestaan door Wim Raeymaekers, onderzoeker bij de ombudsdienst.

1. Toelichting door Bart Weekers

Bart Weekers heeft vastgesteld dat er op verschillende vlakken vooruitgang is in vergelijking met het jaarverslag 2017. Belangrijk is daarbij de betere klachtenbehandeling door het Departement MOW (Mobiliteit en Openbare Werken). Dat is het doel van de Vlaamse ombudsman. Het opschrift 'De blik vooruit' van het jaarverslag 2019 verwijst naar klachten over een te strenge autokeuring waarbij autobezitters halsoverkop hun voorruit moesten laten vervangen, bij sommigen onterecht (zie Bemiddelingsboek p. 28). In samenwerking met de eerstelijnsklachtenbehandeling van het departement hebben een 65-tal autobezitters een schadevergoeding ontvangen. Uit het incident werden lessen getrokken zoals een betere overheidsvoorlichting en website. In september 2019 was er in de regelgeving en de bijhorende instructies voor de keuringscentra een nieuwe, vergelijkbare wijziging. Deze keer ging het om de autolichten. Dat verliep zonder problemen. Dat stemt de ombudsman tevreden.

Over het algemeen is hij vrij tevreden over de klachtenbehandeling binnen het beleidsdomein MOW. De drie grote spelers, zijnde de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn, AWW (Agentschap Wegen en Verkeer) en het Departement MOW (met inbegrip van autokeuring en rijbewijzen) behoren tot de betere leerlingen van de klas. Het is echter niet omdat men klachten goed behandelt, de onderliggende geleverde diensten tot tevredenheid stemmen. Zo is, wat De Lijn betreft, de analyse in de Pano-reportage van 11 maart 2020 dat de reorganisatie veel problemen heeft veroorzaakt. Voor de ombudsman heeft de reorganisatie er echter voor gezorgd dat de alternatieve geschillenbeslechting en de klantendienst verbeterd werden. Toen hij tien jaar geleden als ombudsman startte, werden de klachten in elke provincie anders behandeld. Een schaalvergroting van overheidsdiensten leidt vaak tot meer kwaliteit. Ondanks het hoge aantal klachten bij het beleidsdomein MOW, heeft de ombudsman het gevoel dat hij een duidelijke kijk heeft op de klachtenbeelden.

Hij heeft vermeden om in het jaarverslag in te gaan op een aantal onderwerpen die in het Vlaams Parlement al aan bod kwamen. Zo was er bijvoorbeeld op 16 januari 2020 een uitgebreide gedachtewisseling in de commissie met De Lijn, onder meer over de afgeschafte ritten. Vanaf pagina 30 zijn de andere opmerkingen over De Lijn terug te vinden. Hij overloopt kort de belangrijkste zaken.

In de eerste plaats is er het beleid tegenover zwartrijders als gevolg van de afgeschafte ritten. Hij volgt de problematiek van het zwartrijden al vele jaren van nabij op omdat hij vaak wordt gecontacteerd over zwartrijboetes. Hij vindt De Lijn streng maar rechtvaardig. Er zijn bepaalde gronden voor het seponeren van boetes. Het viel de ombudsman echter op dat er in 2019 heel wat minder werd gecontroleerd op zwartrijden. Daarover heeft hij gerapporteerd in het jaarverslag. De finaliteit van een boete moet gebruikers ertoe aanzetten om hun rit te betalen. Er is altijd een spanningsveld over hoeveel controle er moet zijn en hoe hoog de boetes moeten zijn om op een evenwichtige manier hiertoe aan te sporen. Volgens de ombudsman kunnen de bedragen van de boetes van De Lijn een ijkpunt zijn voor andere Vlaamse boetesystemen, zoals bijvoorbeeld verkeersboetes (al is dat federale bevoegdheid).

Een tweede punt inzake De Lijn betreft het cashless betalen en betalen met eco-cheques. Met de blik vooruit kijkend verwacht de ombudsman veel klachten in het najaar 2020 over de afschaffing van cashbetalingen op bus en tram. Dat geldt ook voor de boetes voor het niet-bijwonen van het terugkommoment. Momenteel zitten die dossiers bij het parket. Stilaan komen ze terug bij de administratie, waar ze volgens de ombudsman altijd hadden moeten blijven. Hij voorspelt dat een vijftal excuses steeds zullen weerkeren die niet aanvaard zullen worden. Hij vindt dat er over gewaakt moet worden dat er in zo'n eerste jaar op een redelijke manier wordt gesanctioneerd, in tegenstelling tot de houding voor personen die elk jaar opnieuw hardnekkig weigeren.

Een laatste aanbeveling in verband met De Lijn, en die er voor de ombudsman uitspringt, gaat over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Vragen naar meer middelen vindt hij niet zijn terrein, maar hiervoor maakt hij een uitzondering. Hij, in de persoon van zijn medewerker Wim Raeymaekers, is namelijk door de Vlaamse Regering aangeduid als handhaver en rapporteur bij de Europese Unie. Hij vindt het zijn taak om te wijzen op de achteruitgang ten opzichte van andere lidstaten en verwijst naar de zes procent toegankelijke haltes voor personen met een visuele beperking. Nederland bijvoorbeeld heeft een serieuze financiële inspanning gedaan.

In het jaarverslag is meer informatie te vinden over de klachtenbehandeling door de andere actoren binnen het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken. Tot slot verwijst Bart Weekers voor de eerstelijnsklachtenbehandeling naar het lijvige Bemiddelingsboek 2019.

2. Reactie minister Lydia Peeters

Minister *Lydia Peeters* dankt de ombudsman voor het geleverde werk. Het is geweten dat een overgrote meerderheid van de klachten betrekking hebben op het beleidsdomein MOW. Omdat mobiliteit iedereen aanbelangt, is het erg klachtengevoelig. Ze is verheugd te vernemen dat de klachtenbehandeling bij de drie grote instanties goed werk leveren. De administratie is bereid om met de ombudsman aan tafel te gaan zitten om na te gaan wat nog beter kan.

De vertragingen en afgeschafte ritten bij De Lijn zijn in de commissie al vaak aan bod gekomen. Vertragingen zijn onder meer te wijten aan de gebrekkige verkeersdoorstroming, een tekort aan chauffeurs en stakingsdagen. De suggestie van de ombudsman voor een sorry-initiatief gaat De Lijn onderzoeken. Zij hoopt dat, nu de reorganisatie achter de rug is, de rust kan weerkeren en de vertragingen tot een absoluut minimum worden herleid. Zij hoort de ombudsman graag zeggen dat hij voorstander is van een centralisatie voor het klachtenmanagement.

De Lijn verklaart het kleiner aantal controles op zwartrijden door de reorganisatie en in het bijzonder de veranderde aansturing en werkwijze bij de controleurs heeft hierop een effect gehad. Bovendien was het aantal vte's (voltijdsequivalent) voor 2019 niet voldoende ingevuld. Tot slot leidden de afgeschafte ritten tot overvolle bussen en bijgevolg tot minder controles. De bedoeling is om het aantal controles in 2020 terug te verhogen.

De minister begrijpt de bekommernissen in verband met het cashless betalen. Ook dat kwam al aan bod in de commissie. Er komt een ruime informatiecampagne zodat iedereen heel goed op de hoogte is. De minister hoort de ombudsman graag zeggen dat hij voorstander is van het betalen zonder cash omdat het ook zorgt voor meer veiligheid voor de buschauffeurs.

Ook de toegankelijkheid van het openbaar vervoer kwam al aan bod in de commissie. De minister werkt aan een masterplan Toegankelijkheid. Vanmorgen had

er nog een vergadering plaats met het kabinet en de administratie. Er wordt een uitgebreid plan opgemaakt met alle haltes, ongeacht wie de verantwoordelijke is (gemeente of gewest) en opgesomd welke aanpassingen er moeten gebeuren per halte. Alle 30.000 haltes tegelijk aanpassen is budgettair niet mogelijk. Het doel is dat tegen 2030 de helft van alle haltes toegankelijk is. In oktober 2020 zou het masterplan in grote lijnen moeten klaar zijn.

Het terugkommoment is in voege sinds februari 2019 en is dus een nieuw gegeven. Een beperkt percentage, ongeveer 3 à 4 procent, woont dit terugkommoment niet bij. Net zoals de deelnemers aan het terugkommoment, is de minister overtuigd dat deelname een enorme meerwaarde is. Het gaat dan om zowel de praktische oefeningen als de groeps gesprekken over bijvoorbeeld rijden onder invloed van alcohol en drugs. Excuses zoals een gebrek aan tijd kunnen dan ook niet worden getolereerd. Begin maart 2020 werd ook een lastenboek goedgekeurd voor een evaluatie van de vernieuwing van de rijopleiding en het examen.

3. Vragen en opmerkingen van de leden

3.1. Tussenkoms van Björn Rzoska

Björn Rzoska zegt dat het jaarverslag ieder jaar opnieuw een belangrijk document is. Op vele opmerkingen van de ombudsman werd al door de minister ingegaan.

Hij begrijpt dat de ombudsman zich alleen gevat voelt door de klachten en het klachtenmanagement van De Lijn en eventuele schikkingen. De Pano-reportage lijkt erg op een samenvatting van de parlementaire vragen die het voorbije half jaar werden gesteld aan de minister. Wat op het terrein gebeurt, is niet de verantwoordelijkheid van de ombudsman. Wat zou de ombudsman een gepast sorry-initiatief van De Lijn vinden?

Net zoals de ombudsman is Björn Rzoska overtuigd dat de overgang naar cashless betalen niet probleemloos zal verlopen, gelet op de 15.000 cashbetalingen per dag. Mensen mogen niet afgeschrikt worden om nog de bus of tram te nemen door een te streng optreden bij de overgangsfase. Tegelijk heeft hij begrip voor het aspect van de veiligheid voor chauffeurs.

Het is positief dat bepaalde diensten van het beleidsdomein, zoals het Departement MOW, stappen vooruit hebben gezet inzake klachtenbehandeling. Anderzijds is er nog werk aan de winkel. Zo merkt AWV op dat het moeilijk communiceren wordt bij klachten over slechte fietspaden als de overheid bij de aanleg van fietspaden de eigen richtlijnen niet volgt. Daar ligt een politieke verantwoordelijkheid.

Tot slot vraagt hij of er geen eenvoudigere manier is dan via het parket om het niet bijwonen van het terugkommoment te sanctioneren. Hij wijst daarbij op parketten die een hele reeks overtredingen niet langer beschouwen als een prioriteit zoals overtredingen van het parkeer- of inhaalverbod.

3.2. Tussenkoms van Jos D'Haese

Jos D'Haese stelt vast dat de reorganisatie bij De Lijn voor veel klachten zorgt. Hij is wel blij dat het helpt om de klachten te behandelen. Maar zoals de minister daaruit concluderen dat de centralisatie een goed idee is, is voor hem kort door de bocht. Een goede klachtenbehandeling maakt daarom nog geen beter product.

Hij hoopt dat de aanbevelingen van de ombudsman ter harte worden genomen, zoals het toegankelijk maken van de haltes.

Hij verneemt dat de vertragingen en afgeschafte ritten in 2020 verleden tijd zullen zijn omdat er voldoende chauffeurs zijn. Het probleem is dat er in 2017, vooral in de provincie Antwerpen, ook een chauffeurstekort was en hij hetzelfde verhaal heeft gehoord. Daarom vraagt hij hoe het aantal klachten hierover sindsdien is geëvolueerd. Was er een dip in het aantal klachten en vervolgens een stijging? Of was er een graduele stijging en kan dit ook te maken hebben met het mondiger worden van de reizigers?

3.3. Tussenkomsst van Els Robeyns

Voor *Els Robeyns* is het een bevestiging dat de reorganisatie van De Lijn en het gebrek aan middelen ernstige gevolgen heeft. Het zou goed zijn om af en toe ook achterom te kijken om na gaan of iedereen wel mee is.

Volgens de minister is het probleem van het chauffeurstekort opgelost maar volgens de media is De Lijn terug op zoek naar zeshonderd chauffeurs. Dat blijkt een structureel probleem te zijn, waarvoor blijvend aandacht moet zijn en waarvoor structurele oplossingen noodzakelijk zijn. Volgens haar is het een gevolg van slecht management bij De Lijn: het is jaren op voorhand geweten wanneer personeel met pensioen zal gaan.

Els Robeyns las in een persartikel dat de ombudsman van oordeel is dat er serieus moet geïnvesteerd worden in het openbaar vervoer omdat Vlaanderen anders het kneusje van Europa dreigt te worden. Trekt de minister lessen uit het jaarverslag van de ombudsman en zal ze meer investeren in het openbaar vervoer?

Ten slotte vraagt ze aan de ombudsman wat volgens hem een geschikte compensatie zou zijn voor de reizigers van De Lijn.

3.4. Tussenkomsst van Wim Verheyden

Wim Verheyden vindt dat de mogelijke problemen bij de overgang naar het cashless betalen niet onderschat mogen worden. Volgens hem gaat het vooral om ouderen die zich occasioneel met het openbaar vervoer verplaatsen en niet vertrouwd zijn met digitaal betalen. Hij hoopt dat tegen hen niet te streng zal worden opgetreden en dat er een overgangperiode wordt ingebouwd waarbij klanten worden geholpen.

Samen met de ombudsman hoopt hij dat het aantal controles op zwartrijders terug op peil wordt gebracht. Hij verwijst ook naar de discussie over de veiligheid op bus en tram en de suggestie om personen in te zetten voor het handhaven van die veiligheid. Dat zou samen kunnen gaan met het helpen van klanten bij het cashless betalen bijvoorbeeld. Hij begrijpt dat dat budgettair niet eenvoudig is maar het is volgens hem wel een denkpiste om te overwegen.

4. Antwoorden van de ombudsman

Bart Weekers verduidelijkt dat zijn voorspelling over toekomstige problemen bij de overgang naar het cashless betalen, gestoeld is op zijn ervaring met het afschaffen van de kartonnen kaart voor personen met een handicap enkele jaren geleden. Die kaart gaf levenslang recht op gratis openbaar vervoer. De afschaffing ging gepaard met een overgangperiode en een grote informatiecampagne. Toen de periode al lang voorbij was, gebeurden nog veel vaststellingen van overtredingen. De overgangperiode werd verlengd met een gedoogperiode. Uit die ervaringen leidt de ombudsman af dat ondanks goede communicatie het niet te vermijden is dat er vanaf 1 juli 2020 vervelende situaties zullen ontstaan. Hij maakt zich sterk dat de contacten met de boetedienst en de marketingafdeling van De Lijn van die aard zijn dat vermeden kan worden dat men de tweede jaarhelft van 2020 zal eindigen

met tientallen boetes voor personen die een eerlijke poging hebben gedaan om te betalen.

Welk sorry-initiatief er volgens hem moet komen is duidelijk. Er zijn al vele jaren ervaring met de klachten 'afgeschafte rit' en 'halte voorbijgereden'. Bij het laatste gaat het om een tekort tijdens de dienstverlening. Dat was de topklacht in het verleden. Momenteel zijn er echter meer klachten over afgeschafte ritten. Dan is er geen dienstverlening, wat een grotere fout is.

De juridische achtergrond van dit alles is dat er voor grote overheidsprocessen geen schadevergoeding wordt uitgekeerd. Indien men dus voor dergelijke klachten een rechtszaak zou aanspannen, is de kans zeer klein dat men een schadevergoeding zal ontvangen. Daarom probeert de ombudsman samen met de klantendienst van De Lijn in de alternatieve geschillenbeslechting een aantal principes toe te passen waarbij in bepaalde gevallen een redelijke compensatie wordt gegeven. Deze principes staan beschreven in het eerstelijnsklachtenrapport. Het gaat om 11.000 gevallen. Een voorbeeld is de vergoeding van de taxirit wanneer een reiziger de bus die de laatste rit reed niet komt opdagen. De NMBS (Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen) past dit ook toe.

In het najaar 2019 waren er dermate veel klachten over afgeschafte ritten dat de ombudsman de idee genegen is van een soort van sorrypas zoals de NMBS die vroeger uitreikte. Uit het huidige klachtenbeeld merkt de ombudsman dat de ergste situatie voorbij is, wat hem een uitgelezen moment lijkt voor een dergelijk initiatief. Abonnees kunnen bijvoorbeeld de mogelijkheid krijgen om een vriend(in) gratis te laten meerijden tijdens een weekend een van de volgende weken. Momenteel lijkt dat minder evident gezien de coronacrisis.

Dat Vlaanderen het kneusje van Europa dreigt te worden, heeft de ombudsman gebruikt in het kader van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

De sanctionering voor het niet bijwonen van het terugkommoment wordt volgens de ombudsman best behandeld zoals het zwartrijden bij De Lijn. Er wordt geprobeerd om de boetes voor zwartrijden helemaal bestuurlijk af te handelen. Dat verloopt zeer vlot. In uitzonderlijke gevallen, minder dan twintig per jaar, stapt men naar de rechter. De reden is dat de klachtindieners het gevoel hebben dat de procedure ten einde is. Hij voorspelt dat indien de boetes voor het niet bijwonen van een terugkommoment op een dergelijke manier worden afgehandeld, er nog nauwelijks zaken bij rechters zouden komen, ook al kan men zich altijd tot de rechtbank wenden.

5. Antwoorden van de minister

Minister *Lydia Peeters* kent de klachten over niet-conforme fietspaden. Ze wijst op het engagement van de Vlaamse Regering voor het groeipad voor fietsinvesteringen naar 300 miljoen euro. Er zijn meer fietsers, wat ook aanleiding kan geven tot meer klachten. De bedoeling is om de fietspaden futureproof te maken zodat het aantal klachten vermindert.

Het huidige decreet van 9 maart 2018 houdende het terugkommoment in het kader van de rijopleiding categorie B werd van kracht in januari 2019. Daarin werd gekozen voor een strafrechtelijke vervolging omdat het gaat over verkeersveiligheid. Indien uit de evaluatie blijkt dat er te weinig strafrechtelijk wordt vervolgd, dan is alsnog bestuurlijke handhaving via administratieve boetes in de toekomst mogelijk.

In verband met De Lijn verduidelijkt ze dat het transitieproces opgestart in 2017-2018 van zes decentrale entiteiten naar een centrale dienst quasi doorlopen is. Ze

hoopt dat nu de rust kan terugkeren. Dat betekent niet dat er geen krapte meer is voor de buschauffeurs. Het klopt dat er een vergrijzingsgolf is. Waarom hier niet eerder op anticiperen? Omdat het om een overheidsbedrijf gaat, is het niet mogelijk om voor één welbepaalde functie twee personen in dienst te nemen. Daarnaast is er ook een krapte op de arbeidsmarkt voor buschauffeurs. Dat alles maakt het moeilijk om te anticiperen. Anderzijds is de minister blij dat De Lijn 640 chauffeurs heeft kunnen aanwerven. Ze hoopt dat in 2020 de vervanging van personeel vlot kan verlopen zodat er geen enkele rit afgeschaft moet worden omwille van de arbeidskrapte. Ze herinnert eraan dat ook ritten werden afgeschaft omwille van het hoge aantal stakingsdagen. Daarvoor wordt gewerkt aan de gegarandeerde dienstverlening.

Voor de overgang naar het cashless betalen komt er een grootschalige informatie-campagne. Het verhoogt de veiligheid voor de buschauffeurs. Ze weet dat het voor bepaalde doelgroepen moeilijker is om cashless te betalen. Er wordt contact genomen met allerlei sociale organisaties om hierover naar hun cliënten te communiceren. Er kan ook gefocust worden op de voordelen van een tienrittenkaart ten opzichte van een enkel biljet. Ze hoopt dat alles vlot verloopt. Mocht bijsturing nodig zijn dan staat ze daar zeker voor open.

Wat de zwartrijders betreft, zal terug de nodige aandacht worden gegeven aan meer controles.

Bart CLAES,
voorzitter

Annick LAMBRECHT
Bert MAERTENS,
verslaggevers