

ingediend op **41** (2022-2023) – Nr. 4  
17 mei 2023 (2022-2023)

## **Verslag**

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

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2022

Documenten in het dossier:

**41** (2022-2023) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst  
– Nr. 2 en 3: Verslagen

verzendcode: PAR  
OPE



**Vlaams  
Parlement**

---

*Samenstelling van de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken:*

*Voorzitter:* Bart Claes.

*Vaste leden:*

Annick De Ridder, Maarten De Veuster, Bert Maertens, Marius Meremans, Rita Moors;

Bart Claes, Carmen Ryheul, Wim Verheyden;

Martine Fournier, Sofie Mertens;

Marino Keulen, Mercedes Van Volcem;

Imade Annouri, Stijn Bex;

Els Robeyns.

*Plaatsvervangers:*

Arnout Coel, Koen Daniëls, Inez De Coninck, Axel Ronse, Paul Van Miert;

Roosmarijn Beckers, Johan Deckmyn, Leo Pieters;

Karin Brouwers, Joke Schauvliege;

Els Ampe, Stephanie D'Hose;

Björn Rzoska, Jeremie Vaneekhout;

Annick Lambrecht.

*Toegevoegde leden:*

Jos D'Haese.

## INHOUD

1.	Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst.....	4
2.	Reactie van minister Lydia Peeters .....	6
3.	Vragen en opmerkingen van de leden .....	7
3.1.	Marino Keulen .....	7
3.2.	Bert Maertens.....	8
3.3.	Annick Lambrecht .....	9
3.4.	Stijn Bex.....	9
3.5.	Marius Meremans.....	10
3.6.	Wim Verheyden .....	11
3.7.	Sofie Mertens .....	12
3.8.	Els Robeyns.....	13
3.9.	Karin Brouwers .....	13
4.	Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst .....	13
5.	Antwoorden van minister Lydia Peeters .....	17
	Gebruikte afkortingen .....	19

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken besprak op 27 april 2023 het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2022 (*Parl.St.* VI.Parl. 2022-23, nr. 41/1). Het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken is hierin terug te vinden van pagina 52 tot en met 61. Minister Lydia Peeters, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken, gaf een reactie op de opmerkingen van Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman. Hij werd bijgestaan door Wim Raeymaekers, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst.

## 1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

Waarnemend Vlaams ombudsman *Erwin Janssens* noemt verbondenheid en transparantie de kernbegrippen van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. Mobiliteit en Openbare Werken vormen volgens hem een belangrijk thema. Zeker als de verbondenheid, het eerste kernbegrip, samen met andere thema's bekeken wordt. Zo ging het in de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Wetenschap en Innovatie op 27 april (*Parl.St.* VI.Parl. 2022-23, nr. 41/3) nog over het belang van het openbaar vervoer voor werkzoekenden om een passende job te vinden. Ook in de omgekeerde richting is er een verband tussen de twee beleidsdomeinen. Als De Lijn bijvoorbeeld busritten moet schrappen omdat er onvoldoende chauffeurs zijn, dan leidt dat tot klachten. Volgens Erwin Janssens is er ook verbondenheid met het beleidsdomein Omgeving. Hij denkt daarbij aan aspecten binnen Ruimtelijke Ordening, zoals rooi- en bouwlijnen, maar ook aan milieuaspecten zoals de geluidshinder van regionale luchthavens. Ook binnen Mobiliteit en Openbare Werken zelf is er verbondenheid. Het jaarverslag begint, wat dit beleidsdomein betreft, met een mooi voorbeeld van samenwerking tussen overheidsdiensten: de aanpak van hakhoutbeheer langs waterwegen en gewestwegen.

Het tweede kernbegrip is transparantie. Het is een positieve zaak dat overheidsdiensten transparant en open rapporteren over hun eigen eerstelijnsklachtenwerking, ook als het om heel veel klachten gaat. Het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken is traditioneel veruit de grootste bron van onvrede, zo bewijzen de cijfers op eerstelijnsklachtenniveau. Dat betekent niet dat men in dit beleidsdomein slechter werkt dan in de andere. Het is gewoon de logica zelf, aangezien geen enkele andere overheidsdienst dan De Lijn zo frequent met zo veel burgers in contact komt.

De Ombudsdienst kijkt vooral naar de cultuur die binnen een bepaalde overheidsdienst heerst: de omgang met klachten, de capaciteit en de bereidheid om te leren uit de ontvangen burgersignalen. Op dat vlak zit het bij De Lijn wel goed. De vervoermaatschappij kijkt, terecht, breder dan klachten en bevraagt reizigers regelmatig over de klantentevredenheid.

Erwin Janssens merkt op dat het jaarverslag dit jaar focust op andere items dan het openbaar vervoer, maar de Ombudsdienst wilde wat De Lijn betreft wel even stilstaan bij de actualisering van het algemene afsprakenkader bij de dienst Abonnementen, de klantendienst en De LijnInfo in verband met compensaties. De Lijn heeft zich er immers toe geëngageerd om, na de formalisering van dat afsprakenkader, na te gaan welke elementen rechtstreeks aan de burger gecommuniceerd kunnen worden. De waarnemend ombudsman vindt dat De Lijn daarmee als voorbeeld kan dienen voor andere processen van algemeen belang, zoals bij de drinkwatermaatschappijen en bij netbeheerder Fluvius.

Onderzoeker *Wim Raeymaekers* bedankt De Lijn en AWV voor hun kwaliteitsvolle eerstelijnsklachtenrapporten. Zij doen dat consequent al vele jaren heel goed. Hij hoopt dan ook dat de andere entiteiten van het beleidsdomein in de toekomst eenzelfde kwaliteitsniveau zullen halen.

Zijn toelichting van enkele specifieke klachtenbeelden start met een aantal bekommernissen rond fietsen. Zo blijft de combinatie fietsers en tramsporen een moeilijk gegeven. Er is bovendien blijkbaar nergens ter wereld een oplossing voor te vinden. Wordt het niet eens tijd om daar zelf middelen in te steken? Ook de aandacht voor fietsers en voetgangers tijdens wegenwerken blijft in de praktijk vaak problematisch. Aangeven dat er voor een veilig fietsalternatief gezorgd wordt tijdens de werken, is vaak een eufemisme voor kilometers omrijden langs landelijke wegen die dikwijls niet veilig zijn vanwege sluipverkeer en het ontbreken van afgescheiden fietsinfrastructuur. Dat is in tegenspraak met het STOP-principe.

Vervolgens richt Wim Raeymaekers zijn aandacht op het probleem rond speedpedelecs op jaagpaden. Daar werd in de commissie al meermaals over gesproken (*Vragen om uitleg*. VI.Parl. 2021-22, nr. 3772 en 3848). Minister Lydia Peeters kondigde ook verschillende keren een studie aan; de laatste keer zou ze worden gefinaliseerd op 25 maart 2023. Ondertussen is men nog altijd niet wijzer geworden. De Vlaamse Ombudsdienst zelf weet dat de speedpedelec momenteel op slechts 212 kilometer van de bijna 2000 kilometer aan jaagpaden is toegelaten. Dat is veel minder dan de 700 kilometer die in de pers werd aangehaald of de 592 kilometer die de minister in de commissie noemde. Die laatste hebben betrekking op het aantal kilometers jaagpad die deel uitmaken van fietssnelwegen. Slechts op 200 kilometer ervan is de speedpedelec welkom. In de ogen van de Ombudsdienst is dat een gemiste kans. Voor veel mensen zou het immers een oplossing kunnen zijn om zich toch met de fiets en niet met de wagen naar het werk te verplaatsen. De redenering achter het verbod is dat met een speedpedelec harder gereden kan worden dan de op jaagpaden toegelaten 30 kilometer per uur. Tegelijkertijd worden wagens die met gemak 200 kilometer per uur halen ook toegelaten in een zone 30. Het spreekt voor zich dat ook speedpedelecs zich aan de toegelaten snelheid moeten houden.

Tot slot wil Wim Raeymaekers ook de Antwerpse fietsers niet vergeten. Intussen is geweten dat de prijs van de beruchte fietsbrug die de Kennedyfietstunnel moet vervangen drastisch gestegen is. De fietsers krijgen daarvoor wel een aangename wachtruimte in de plaats. Blijkbaar lijkt niemand erbij stil te staan dat fietsers helemaal geen vragende partij zijn om tot drie kwartier te moeten wachten.

Wat het AWV betreft, legt het jaarverslag nogmaals de focus op de zone naast de weg, zoals bermen en grachten. Die worden momenteel gereguleerd door tal van regels die in allerlei verschillende types documenten te vinden zijn, waarbinnen ook tegenstrijdigheden zitten. Soms blijkt een dergelijke zone zelfs helemaal niet geregeld, bijvoorbeeld in het geval van bepaalde rooilijnen. De Vlaamse Ombudsdienst kijkt alvast uit naar het antwoord van de minister bij dat probleem. De dienst blijft intussen pleiten voor een uniforme tekst voor de restzone, waarin alle regels op een logische en overzichtelijke manier bij elkaar staan zodat zowel voor de burger als voor het AWV duidelijk is welke regels van toepassing zijn.

Wim Raeymaekers zegt dat het beeld dat in het jaarverslag over de autokeuring wordt geschetst, nog altijd actueel is. De Ombudsdienst beseft dat er heel wat initiatieven lopende zijn en hoopt dan ook dat ze in 2024 een heel ander verhaal zal kunnen komen vertellen. Toch wijst de spreker erop dat ook het departement zelf steken laat vallen. Er zijn bestuurders die online niet anders konden dan een afspraak te maken die na de voor hen toegelaten datum lag en dan klaagden over de boete die ze daardoor kregen. Aan hen werd meegedeeld dat hun klacht ongegrond was: ze hadden maar moeten bellen naar het keuringsstation of het departement om eventueel nog een tijdige afspraak te krijgen. Die reactie is des te stuitender omdat de grootste speler van de autokeuringsbedrijven telefonisch niet eens bereikbaar is. Het is bovendien vreemd dat de burger beboet wordt omdat een overheidsdienst zelf niet kan volgen. Andere diensten die de burger niet snel genoeg verder kunnen helpen, verontschuldigen zich daarvoor.

Een laatste punt dat de spreker beklemtoont, is het probleem van de laadpalen voor elektrische wagens. Er zijn binnenkort misschien meer laadpalen dan haltepalen en dus moet er dringend verder nagedacht worden over waar die laadpalen precies mogen staan. Veel burgers vragen zich immers af of hun kabel wel over het voetpad mag liggen. Bovendien gelden niet overal dezelfde regels: in de ene gemeente is het strikt verboden, de andere laat het onder bepaalde voorwaarden toe. Er wordt het best dringend gezocht naar een aanvaardbare oplossing.

## 2. Reactie van minister Lydia Peeters

Minister *Lydia Peeters* dankt beide heren voor hun toelichting en het zeer duidelijke jaarverslag. Ze neemt de bevindingen en aanbevelingen zeker ter harte. Ze is de Ombudsdienst dankbaar voor de pluim die men De Lijn en het AWW geeft voor hun kwalitatieve eerstelijnsklachtenrapporten. De boodschap dat de andere entiteiten binnen het Departement MOW er een voorbeeld aan mogen nemen, zal worden doorgegeven.

Op de terechte vaststelling dat het Departement MOW de grootste klachtenbron is, antwoordt de minister dat het departement het dichtst bij de burger staat. Niet alleen De Lijn telt heel veel klanten. Ook gewestwegen en de jaagpaden langs waterwegen worden veelvuldig gebruikt. Als daar problemen opduiken, leidt dat logischerwijze tot klachten. Dat neemt niet weg dat de overheid die klachten allemaal zo snel mogelijk moet kunnen behandelen.

Wat De Lijn betreft, geeft minister Peeters de Ombudsdienst gelijk: rond stiptheid, dienstverlening en toegankelijkheid bestaan nog altijd heel wat zorgen. Daarom ook werd klantvriendelijkheid centraal geplaatst in het openbardienstencontract dat in 2022 met De Lijn werd afgesloten. Daarnaast hoopt ze dat de uitrol van de nieuwe mobiliteitsvisie van basisbereikbaarheid ervoor zal zorgen dat De Lijn efficiënter te werk zal gaan. Volgens haar zit de vervoermaatschappij momenteel volop in een transitietraject en draagt ze klantvriendelijkheid hoog in het vaandel.

In verband met de fietsonveiligheid op tramsporen werd in het verleden in Gent al samengezeten met De Lijn, de reizigersorganisaties en het UZ Gent, om te bekijken hoe er vlugger voor een kentering kon worden gezorgd. De 32 heikele punten die het ziekenhuis toen selecteerde, werden inmiddels aangepakt. Er staan er nog 13 op de planning die uiterlijk in 2024 zullen worden behandeld, aldus de minister. Het gaat om eerder kleine herstellingen die toch soelaas kunnen bieden. De aanpak wordt ook continu gemonitord. Daarnaast heeft men samen met de universiteit gezocht naar innovatieve toepassingen. Zo werden twee verschillende voegvullingen getest, waarvan één goed bleek te werken. Die zal nu op grote schaal worden uitgerold. Ook de testen met thermoplast om gladde oppervlakken te verruwen, leverden positieve resultaten op, maar de aanneming verliep daar moeilijker. Tot slot wordt ook bekeken hoe nieuw geplaatste deksels minder glad gemaakt kunnen worden. Eind mei krijgt de minister over al die maatregelen een evaluatie, die dan in de commissie kan worden besproken.

Half april 2023 werd de visienota 'Functioneel en recreatief medegebruik van de jaagpaden in Vlaanderen' goedgekeurd door de raad van bestuur van DVW. De minister erkent dat het lang geduurd heeft. Dat komt ook omdat ze het ontwerp van DVW wilde toetsen aan het Verkeersveiligheidsplan Vlaanderen 2021-2025. De Taskforce Verkeersveiligheid formuleerde heel wat opmerkingen die DVW in zijn voorstel verwerkte, waarna het finaal kon worden goedgekeurd. De nieuwe beleidsvisie stipuleert dat speedpedelecs ook welkom zijn op jaagpaden die niet tot het fietssnelwegennetwerk behoren, op voorwaarde dat ze zich aan de maximumsnelheid van 30 kilometer per uur houden.

Minister Peeters herhaalt dat ze vindt dat informatie met betrekking tot rooi- en bouwlijnen op een ordentelijke manier ontsloten moet worden. Ze mag alleszins niet gebruikt worden als bezwaar bij het verlenen van vergunningen of bij een verkoop. Samen met het Departement Omgeving en het kabinet-Demir wordt dan ook bekeken hoe dat kan worden aangepakt.

Persoonlijk oordeelt de minister dat de uitingen van de Ombudsdienst over de autokeuring nog mild zijn. Volgens haar minimaliseert GOCA Vlaanderen de klachten uit het jaarverslag. De Ombudsdienst maakt gewag van 573 klachten over de autokeuring bij het Departement MOW in 2022. In de mailbox van het kabinet van de minister zaten vorig jaar nog eens 327 unieke klachten. Wat zit daar nog niet bij? Dat zijn alle klachten en meldingen die via sociale media, WhatsApp of telefonisch werden gedaan. Daarnaast is er ook een zwijgende meerderheid die evenzeer ontevreden is over de autokeuring, maar er liever het zwijgen toe doet. De minister vindt dus dat er terecht al geruime tijd gevraagd wordt om werk te maken van meer klantvriendelijkheid. Er wordt beweerd dat men het afsprakenbeleid aan het optimaliseren is, maar de minister ontving dit jaar alweer 252 klachten. Ze belooft ervoor te zullen zorgen dat daar verandering in komt.

Minister Peeters bevestigt dat het probleem zich niet alleen bij de keuringscentra zelf situeert, maar dat ook de administratie tekortschiet. Dat bleek duidelijk uit het auditverslag waarvoor in 2022 de opdracht werd gegeven (en dat ondertussen is opgeleverd). Het Departement MOW weet dat het de nodige stappen moet zetten, zowel wat betreft de uit te voeren controles op keuringscentra als de uitgereikte boetes. De minister heeft het departement alvast opgedragen om daarover op korte termijn voorstellen te formuleren.

Ze hoopt ten slotte dat er voor alle entiteiten binnen het Departement MOW beterschap op komst is. Elke klacht moet de nodige aandacht krijgen en snel behandeld worden, zeker als het gaat over verkeersveiligheid. Met MIA wil ze op dat vlak komen tot een andere bestuurlijke aanpak en een veel sneller antwoord op geuite klachten en verzuchtingen van burgers.

### **3. Vragen en opmerkingen van de leden**

#### **3.1. Marino Keulen**

*Marino Keulen* vindt het goed dat er jaarlijks poolhoogte wordt genomen. Het is de kerntaak van de overheid om dienstverlener te zijn en om die dienstverlening op een kwalitatieve, redelijke, betaalbare en bereikbare manier voor de burger en de bedrijven te organiseren. De Vlaamse Ombudsdienst heeft op dat vlak intussen ook gezag verworven. AWV en De Lijn zijn daar schoolvoorbeelden van: terwijl ze volgens de spreker vroeger eerder schouderophalend reageerden, worden klachten vandaag ernstig genomen.

Hij denkt dat het verhaal van de autokeuring opnieuw een zorgenkind wordt. De problemen daar zijn nog lang niet opgelost, omdat de sense of urgency ontbreekt. Marino Keulen heeft de indruk dat de sector gewoon wacht tot de hetze is overgevaaid en er weer kan worden overgegaan tot de orde van de dag. In plaats van in te zetten op een empathische reorganisatie van hun dienstverlening, doen de autokeuringscentra niets anders dan afschermen, relativeren en nuanceren. Een symbolische knieval zou de sector sieren, met name omdat hij zich momenteel in een absolute machtspositie bevindt. Er is nood aan een cesuur, zodat wie gecontroleerd wordt niet langer het gevoel heeft dat hij in zo'n centrum geen rechten heeft. De Vlaamse Ombudsdienst doet er voor Marino Keulen dan ook goed aan er voldoende aandacht aan te besteden.

Hij heeft ook nog drie gerichte vragen. De eerste betreft de snelle tussenkomst van regionale luchthavens bij schade, bijvoorbeeld wanneer er letterlijk pannen van de daken vliegen. Omdat het eigenlijk de luchtvaartmaatschappijen zijn die daarvoor verantwoordelijk zijn, wil Marino Keulen weten of een regionale luchthaven in dat geval haar tussenkomst bij de vliegtuigmaatschappij in kwestie terugvordert.

Daarnaast wil hij de mogelijke quick wins kennen die de Ombudsdienst voor fietsers ziet bij zowel AWV als DVW. Tot slot vraagt hij aan de minister of De Lijn laadinfrastructuur zal gebruiken die compatibel is met personenwagens. Is dat überhaupt mogelijk? De Vlaamse ombudsman roept immers op om dergelijke laadinfrastructuur open te stellen voor omwonenden.

### 3.2. Bert Maertens

*Bert Maertens* onderstreept dat het werk van de Vlaamse Ombudsdienst er niet toe mag leiden dat alleen de klachtenbehandeling verbeterd wordt. Het beleid moet er zelf ook lessen uit trekken. Hij benadrukt het belang van samenwerking tussen de verschillende entiteiten binnen het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken, waarmee ook het jaarverslag zelf opent. Als burgemeester ervaart hij dat er in zijn stad tussen lokale stakeholders van bijvoorbeeld AWV en DVW vrij vlot akkoorden kunnen worden gesloten. Hij beseft tegelijkertijd dat dat wellicht niet overal in Vlaanderen het geval is, vandaar ook dat afstemming zo belangrijk is.

Zijn eerste vraag sluit aan bij de laatste vraag van Marino Keulen naar de laadinfrastructuur van De Lijn. Ook hij wil weten of het mogelijk is die door burgers te laten gebruiken. Wie weet kunnen ook andere busmaatschappijen, zoals die van autocars, ervan gebruikmaken.

Dat de eindgebruiker te allen tijde het tarief voor het opladen van zijn wagen moet kennen, vindt hij evident. In de praktijk is dat echter niet altijd het geval. Hij stipt dit dan ook aan als aandachtspunt.

Voor het beleid voor laadkabels die over het trottoir lopen, is er lokale autonomie. Elke gemeente beslist zelf of ze het al dan niet toelaat en op welke manier. In zijn eigen stad Izegem mogen laadkabels onder bepaalde voorwaarden over het voetpad liggen, weet Bert Maertens. Uit de aanbeveling van de minister meent hij begrepen te hebben dat zij aanstuurt op uniforme regelgeving. Wat draagt de voorkeur van de Vlaamse Ombudsdienst weg: één Vlaams systeem of autonomie bij de lokale besturen? Hoewel hij lokale autonomie hoog in het vaandel draagt, is de spreker van mening dat uniformiteit in dit geval wel handig zou kunnen zijn. Wat denkt de minister daar juist over?

Zijn laatste vraag gaat over de luchthavens. Hij vindt het opvallend dat de luchthaven van Oostende gedupeerden blijkbaar proactief vergoedt, bijvoorbeeld wanneer enkele dakpannen weggewaaid zijn. De luchthaven voorziet in dat geval zelf in de herstelkosten. Hij vindt de vraag van Marino Keulen in verband met het terugvorderen van die kosten terecht, maar denkt dat het best moeilijk is om te bepalen welke luchtvaartmaatschappij de schade precies heeft veroorzaakt. Vermoedelijk is het net daarom dat de luchthaven de schade zelf vergoedt. Bert Maertens vindt de conclusie in het jaarverslag dat men op dat vlak nog iets van de luchthaven van Oostende zou kunnen leren, iets te verregaand. Een dergelijke prefinanciering lijkt hem onbegonnen werk voor DVW of AWV in het bijzonder en voor overheidsdiensten in het algemeen. Het kan niet de bedoeling zijn dat een burger met zijn klacht standaard wordt doorverwezen, maar het is zaak om de verantwoordelijkheden daar te leggen waar ze horen te liggen. Burgers moeten natuurlijk geholpen worden en het liefst nog snel ook, maar wie schade berokkend heeft, moet daarvoor aansprakelijk worden gesteld.



### 3.3. Annick Lambrecht

*Annick Lambrecht* komt eerst en vooral terug op de problematiek van de tramsporen, waarover ze recent een vraag om uitleg indiende. Naar wat de minister vertelde, is er al veel overleg geweest met lokale besturen en wordt er naar oplossingen gezocht. In haar vraag om uitleg vroeg ze zich af of er met het vermelde UGent-onderzoek iets wordt gedaan, maar die vraag werd intussen positief beantwoord. Ze hoopt dan ook dat er zich daardoor minder ongevallen zullen voordoen en dat ze geen dodelijke afloop meer zullen kennen. De minister gaf aan dat de uitrol van de voorgestelde oplossingen geëvalueerd zal worden en dat die evaluatie in de commissie besproken zal worden. Annick Lambrecht vraagt aan de voorzitter om dit mee te nemen, zodat die bespreking zeker geagendeerd wordt.

Ook het onderdeel over wegenwerken en de gevolgen ervan voor fietsers vindt de spreker belangrijk. In haar stad ziet ze dat de auto koning is en dat de fietser stiefmoederlijk behandeld wordt. Ze vraagt de minister om bij lokale besturen te benadrukken dat er niet mag worden afgestapt van het STOP-principe, waarvoor zo hard gevochten is. Bij wegenwerken komen stappers en trappers immers absoluut niet op de eerste plaats. Ook in Brugge krijgt de auto bij wegenwerken voorrang en moet de fietser het doen met een smal plekje tussen de voetgangers of moet hij omrijden. Het verwondert Annick Lambrecht dan ook niet dat dat goed naar voren komt in het geschetste klachtenbeeld.

Ze vraagt om het bestrooien van fietspaden even prioritair te behandelen als het bestrooien van autowegen, rekening houdend met het feit dat steeds meer mensen met de fiets de weg op gaan.

Annick Lambrecht vindt het mooi dat er in het jaarverslag ook gewezen wordt op de goede dingen die binnen Mobiliteit gebeuren, zoals vierkant groen en de conflictvrije punten. Tegelijkertijd eindigt de ombudsman het fietshoofdstuk terecht met de vermelding dat het percentage niet-conforme fietspaden nog altijd hoger ligt dan het percentage conforme fietspaden. Zolang dat zo is, kan er niet gesproken worden van een goed fietsbeleid.

Vervolgens heeft ook Annick Lambrecht het over de speedpedelecs. Dat die fietsen slechts op 200 kilometer van de in totaal 2000 kilometer aan jaagpaden mogen rijden, vindt ze echt bedroevend weinig. Er is intussen al zo vaak over de problematiek gesproken; vandaag wil ze van de minister weten wanneer de goedgekeurde visienota 'Functioneel en recreatief medegebruik van de jaagpaden' ter bespreking naar de commissie komt.

### 3.4. Stijn Bex

*Stijn Bex* merkt op dat heel veel aspecten uit het verslag ook in de commissie al aan bod gekomen zijn, wat er volgens hem op wijst dat de commissie haar werk goed probeert te doen.

In de inleiding van het jaarverslag van de Ombudsdienst wordt gesuggereerd dat er binnen het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken nog wel wat mogelijkheden zijn om tot extra synergieën te komen. Daarbij wordt naar de houtkap langs wegen en gewestwegen verwezen als positief voorbeeld. Stijn Bex vraagt of de Ombudsdienst zelf bijkomende voorstellen heeft die de minister aan haar administratie kan doorgeven. Of werden er al suggesties gedaan, waarvan de dienst niet begrijpt dat er nog altijd geen gevolg aan werd gegeven?

Wat De Lijn betreft, zoomt hij in op wat de commissie in de tweede helft van maart 2023 op studiereis in Scandinavië heeft gezien. Zo focust het openbaarvervoersbedrijf in Stockholm heel sterk op data. Dat komt volgens Stijn Bex de klant-

vriendelijkheid en ook de bedrijfsvoering in het algemeen ten goede. Inzetten op data impliceert dat veel beter geweten is wat er met bussen en trams gebeurt. Op die manier worden ook algemene reizigersfrustraties onderschept die het nooit tot een klacht maken. Zou dat geen manier zijn om het werk van de Ombudsdienst te verlichten en de dienstverlening bij De Lijn te optimaliseren? Hoe kijkt de minister daarnaar?

In Scandinavië hebben de commissieleden ook geleerd dat ziekenhuizen een gigantische bron van informatie zouden kunnen zijn als het gaat over alles wat aan wegen verbeterd kan worden. Als gegevens met betrekking tot de oorzaak van een ongeval gecapteerd kunnen worden en daardoor gebreken aan het wegennet gemedieerd kunnen worden, heeft men een heel handig instrument in handen om de verkeersveiligheid sterk te optimaliseren. Hij wil met de commissie eens bekijken hoe dat in Vlaanderen geïmplementeerd zou kunnen worden.

Stijn Bex is blij met de concrete verbetervoorstellen voor de tramsporenproblematiek en hoopt, net als Annick Lambrecht, dat ze snel uitgerold zullen worden, niet alleen in Gent, maar ook in Antwerpen. Als er een rapport beschikbaar is, wil hij dat ook graag doorgeven aan Brussels minister Elke Van den Brandt.

Impliceert de goedkeuring van de beleidsvisie over jaagpaden dat er vanaf nu op alle jaagpaden gefietst mag worden? Stijn Bex gaat ervan uit dat er eerst nog enkele ingrepen op het terrein doorgevoerd moeten worden en dat er ook bijkomende verkeersborden geplaatst moeten worden. Binnen welke termijn denkt de minister dat het zal gebeuren?

Wat de autokeuring betreft, steunt Groen de initiatieven die de minister neemt om de toestand in de centra eindelijk aan te pakken. De Vlaamse overheid is er intussen al lang genoeg voor bevoegd. Het wordt hoog tijd dat er voor een betere klantenservice wordt gezorgd.

Stijn Bex geeft ten slotte aan dat Bert Maertens hem in verwarring heeft gebracht met zijn uitspraak over het dossier van de regionale luchthavens. Hij lijkt te doen alsof de luchthavens overheidsbedrijven zijn, maar dat is niet zo. Ze krijgen wel heel veel subsidies omdat ze economisch niet rendabel zijn. Maar misschien heeft hij zijn collega verkeerd begrepen. De spreker vindt het in elk geval logisch dat de luchthavens opdraaien voor de schade die door hun klanten veroorzaakt wordt.

### 3.5. Marius Meremans

*Marius Meremans* oordeelt dat er echt een tandje moet worden bijgestoken als het over speedpedelecs en jaagpaden gaat. Veel mensen die een fiets kunnen leasen via hun bedrijf kiezen voor een speedpedelec. De fiets vervangt in dat geval de auto. Terwijl hij voorstander is van een snelheidsbeperking tot 30 kilometer per uur op fietspaden in de bebouwde kom, vindt hij dat mensen met een speedpedelec wel de ruimte moeten krijgen om hem te kunnen gebruiken. Fietssnelwegen en jaagpaden bieden daar een oplossing. Hij hoopt dat er daarover dan ook snel duidelijkheid komt, om zo de modal shift mee te bewerkstelligen.

Over laadkabels en voetpaden krijgt Marius Meremans als schepen dagelijks vragen. Het is volgens hem ook geen eenvoudige problematiek. Laadkabels over smalle trottoirs en eventueel fietspaden in oude stadcentra vindt hij alvast geen goed idee. Er zijn ook mensen die wel over een garage beschikken, maar toch een laadkabel over het voetpad willen kunnen leggen omdat in hun garage allerlei spullen staan, maar geen wagen. Hij stelt voor om op basis van de experimenten die momenteel in verschillende steden lopen, een catalogus met good practices te maken, eventueel in samenwerking met de VVSG. Hij waarschuwt ook voor het privatiseren van een parkeerplaats voor de deur, wat indirect gebeurt wanneer ergens

een persoonlijke laadpaal wordt geplaatst. Het leidt volgens hem gegarandeerd tot burenruzies.

Ook hij hoopt dat er voor de tramsporen snel oplossingen kunnen worden gevonden.

### 3.6. Wim Verheyden

*Wim Verheyden* start, net als de Ombudsdienst zelf in het begin van het verslag, met een positieve noot en feliciteert de minister met het charter voor een uniform en oordeelkundig groenbeheer langs de Vlaamse (water)wegen, wat voor synergie in het klachtenbeheer zorgde. Dat werd door de Ombudsdienst ook jaren gevraagd.

Wim Verheyden vindt het ook positief om te horen dat het niet altijd kommer en kwel is bij De Lijn. Hij verwijst daarmee naar het Bestuursdecreet bij de vervoermaatschappij, dat geleid heeft tot het oplossen van meer dan 7400 klachten. De Vlaamse Ombudsdienst apprecieert vooral de aandacht die naar toegankelijkheid gaat. Toch blijft er daarover volgens hem ook nog veel ongenoegen bestaan. Hij wil van de Vlaamse ombudsman en zijn collega weten wat er bedoeld wordt wanneer in het jaarverslag wordt gesproken over de veel ruimere draagwijdte van toegankelijkheid bij De Lijn.

Daarnaast is hij verbaasd over het feit dat klanten van De Lijn het blijkbaar niet altijd leuk vinden om een contactformulier in te vullen. Zijn er dan andere manieren om contact op te nemen die wel aanslaan bij de klant? Zonder meldingen kunnen tekortkomingen immers niet aangepakt worden.

In het jaarverslag staat te lezen dat de Vlaamse Ombudsdienst de actualisering van het algemeen afsprakenkader bij de dienst Abonnementen, de klantendienst en De Lijninfo ambitieus vindt, omdat ze ervan uitgaat dat een goede communicatie over afspraken ertoe zal leiden dat sommige klachtenbeelden en eraan gelinkte oplossingen zullen evolueren tot gewone standaard dienstverlening. Wim Verheyden wil van de minister weten of De Lijn die ambitie effectief zal waarmaken, en of ze daarrond wat meer duiding kan geven.

Hij vraagt zich ook af of De Lijn zal ingaan op het voorstel van de Vlaamse Ombudsdienst om de laadcapaciteit op nieuwe stelplaatsen open te stellen voor omwonenden, wat belangrijk kan zijn als men mensen wil stimuleren om elektrisch te rijden.

Aan minister Peeters vraagt Wim Verheyden of zij samen zit met haar federale collega's om een kader uit te werken rond laadtarieven. Nu is immers niet altijd duidelijk tegen welk tarief een wagen wordt opgeladen.

Hoe gaat de minister daarnaast om met de aanbeveling van de Ombudsdienst om het beleid voor laadkabels over de stoep of het fietspad duidelijker en uniformer te maken? De spreker voorspelt een toekomst met een wirwar aan laadkabels die de veiligheid van fietsers en voetgangers in het gedrang kunnen brengen en acht enige regelgeving dan ook noodzakelijk. Het probleem leeft niet alleen bij de gebruikers van elektrische wagens, maar vooral ook bij ouderen, fietsers enzovoort die met de ongemakken van de kabels worden geconfronteerd.

Wim Verheyden las onlangs dat onderzoek van de UGent aantoonde dat maar liefst een op de vier fietsongevallen in het Gentse veroorzaakt wordt door tramsporen. In een zoektocht naar oplossingen voor dergelijke ongevallen wordt in Zwitserland geëxperimenteerd met rubber. Het rubbersysteem gaat open als er een tram passeert, maar blijft gesloten wanneer er een fiets over rijdt. Jammer genoeg verslijt het rubber heel snel. In Gent is men begonnen met wegmarkeringen: V-vormige

pijlen en fietsiconen die de fietser tonen hoe hij de tramsporen op een veilige manier kan kruisen. Het Nederlandse Den Haag plaatst dan weer gevaarsborden in tramstraten, waarop vallende fietsers staan. De Oostenrijkse stad Graz test fietsymbolen tussen de tramsporen uit, omdat daar meer plaats is om ze aan te brengen dan rechts van de sporen. De trambestuurders worden er ook gesensibiliseerd, zodat fietsers die voor de tram rijden, niet worden opgejaagd. Dat blijkt te werken, aldus Wim Verheyden. Een andere mogelijkheid is om tramsporen op die plekken waar ze vaak gekruist worden, ruwer te maken. Hij vraagt aan minister Peeters hoe men die problematiek in Vlaanderen verder gaat aanpakken.

Gaat de minister aan de slag met de aanbevelingen die de Vlaams Ombudsdienst doet met betrekking tot de malaise in de autokeuringssector? Wim Verheyden stipt aan dat vele van de in het jaarverslag vermelde voorstellen ook in de commissie al werden aangehaald.

In verband met de regionale luchthaven in Antwerpen vindt hij het positief dat het jaarverslag melding maakt van haar succesvolle proactieve communicatie. Hij vestigt ook de aandacht op het feit dat, hoewel het aantal klachten stijgt, 70 procent van die klachten afkomstig is van veelmelders. Dat zijn melders die meer dan tien meldingen per jaar doen. De klachten zijn volgens hem afkomstig van een klein groepje mensen dat al jaren een achterhoedegevecht voert tegen de Deurnse luchthaven, en dat terwijl de nieuwste vliegtuigen vaak state of the art zijn, voor de ontlasting van Brussel zorgen en heel wat minder luid zijn dan vroeger. De Vlaams Belangfractie blijft er in elk geval bij dat de regionale luchthavens hun rol in de luchtvaart van het land perfect zullen kunnen blijven vervullen, besluit Wim Verheyden.

### 3.7. Sofie Mertens

*Sofie Mertens* zegt dat ze regelmatig klachten ontvangt over de tarieven van laadpalen. Ze vernam dat staatssecretaris Alexia Bertrand aangegeven had dat zij ook wil dat de consument de laadprijs meteen kan zien. Ze zou tegen de lente van 2023 aan een oplossing werken. Sofie Mertens wil van minister Peeters weten of zij daar meer over weet.

In de media worden geregeld grote verhalen opgehangen over de bestaande issues met laadpalen en laadkabels. Dat zorgt er volgens Sofie Mertens voor dat bepaalde burgers, zeker wie in een appartement woont, een elektrische wagen momenteel links laat liggen. Ze vindt het dan ook heel belangrijk dat er op dat vlak duidelijkheid komt. Tegelijkertijd benadrukt ze het belang van lokale autonomie.

Uit het jaarverslag van de Ombudsdienst blijkt dat zowel GOCA Vlaanderen als het Departement MOW hun verantwoordelijkheid moeten opnemen in verband met de situatie in de autokeuringscentra. Voor GOCA Vlaanderen geldt dat in het bijzonder wat betreft de klantgerichtheid, aldus Sofie Mertens. De voorstellen die in het jaarverslag worden gedaan, vindt ze goed. Ze is ook blij te vernemen dat de minister ermee aan de slag zal gaan. Wel wil ze nog weten of de Ombudsdienst ook klachten ontvangen heeft over de communicatie van het personeel in de keuringscentra zelf en of hij daarover nog een aanbeveling kan doen.

Ze beklemtoont dat ook de bestaande problemen met de rijexamens niet onderbelicht mogen blijven. Zo bereiken er het Departement MOW dubbel zoveel cases over de rijexamens als over de autokeuring. Sofie Mertens stuurt aan op meer transparantie voor wat betreft de rijexamens en het inboeken van afspraken. Daarom bestaat er immers ook nog heel wat onduidelijkheid, wat tot klachten leidt. Ze vraagt of de Ombudsdienst veel klachten over het inboeken van afspraken krijgt.

### 3.8. Els Robeyns

*Els Robeyns* vindt het onaanvaardbaar dat de vaak hallucinante verhalen uit de autokeuringssector jaar na jaar opnieuw opduiken in het jaarverslag van de Ombudsdienst. Daar moet dus zeer concreet mee aan de slag worden gegaan.

Net als Marino Keulen en Bert Maertens wil ze weten hoe de minister denkt over de oplaadcapaciteit voor elektrische voertuigen op de stelplaatsen van De Lijn. Kan er eventueel een proefproject worden uitgerold? Zijn er daarnaast initiatieven gepland vanuit het beleid om duidelijkheid te creëren met betrekking tot de tarifiering van de laadpalen?

### 3.9. Karin Brouwers

Namens de cd&v-fractie dringt *Karin Brouwers* aan op oplossingen voor de tramsporenproblematiek. Wim Verheyden haalde enkele experimenten uit het buitenland aan, maar zij betwijfelt of die wel allemaal zo effectief zijn. Aangezien Vlaanderen een van de meest innovatieve regio's in Europa is, moeten er toch creatieve oplossingen voor bedacht kunnen worden. Er gebeuren te veel ongevallen, die in de toekomst toch vermeden moeten kunnen worden.

Vorig jaar bezocht Karin Brouwers in Nederland een parking met laadinfrastructuur voor bussen. Ze zag niet meteen hoe daar ook nog auto's zouden kunnen worden tussengewrongen. Bovendien, vermoedt ze, worden zowel bussen als auto's het best 's nachts opgeladen, wat dus sowieso praktisch onhaalbaar zou zijn. Wat haar wel interessant lijkt, is de laadinfrastructuur van De Lijn openstellen voor vrachtwagens, op voorwaarde dat de stelplaatsen goed gelegen zijn. Ze vindt het alleszins een goed idee dat er verder over wordt nagedacht.

Uit het jaarverslag blijkt dat er in 2021 veel meer klachten waren over de digitale toegankelijkheid van De Lijn. Klopt het dan dat er over een dalende trend gesproken kan worden of moet daarover nog altijd goed gewaakt worden?

Karin Brouwers wil van de Ombudsdienst ook wat meer duiding krijgen over het type klachten dat men krijgt in verband met de basisbereikbaarheid en de verschuiving van het aanbod. Gaat het over mensen die gewoon kwaad zijn omdat er dingen veranderen en ze liever hebben dat alles bij het oude blijft, of gaat het over gegronde klachten omdat men geen alternatief meer vindt in de buurt? In het kader van de geleidelijke invoering van de basisbereikbaarheid zou het laatste zeer alarmerend zijn.

De minister kondigde in de commissie aan dat er bij De Lijn een geschillencommissie rond toegankelijkheid zou komen. Als die er komt, hoe kijkt de Vlaamse Ombudsdienst dan naar een eventuele samenwerking?

Om af te sluiten merkt Karin Brouwers op dat het goed is dat de Ombudsdienst, volgens haar al enkele jaren op rij, zijn appreciatie uitdrukt voor de klachtenbehandeling bij De Lijn. Is dat inderdaad een vast gegeven, of is waakzaamheid nog altijd geboden? Is er, met andere woorden, nog ruimte voor verbetering?

## 4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

*Erwin Janssens* vindt de datagestuurde aanpak die het openbaarvervoerbedrijf in Stockholm hanteert, veelbelovend klinken. De Lijn heeft net processen waarbij zoveel reizigers betrokken zijn dat de data daaromtrent systematisch en digitaal vergaard zouden moeten kunnen worden. Het lijkt hem anders moeilijk om er een accuraat beeld van te krijgen. Een klacht heeft altijd een heel subjectief kenmerk. Zo stoort een identieke situatie de ene persoon wel en de andere niet. Als twee

personen zich ergens in dezelfde mate aan ergeren, wil dat bovendien nog niet zeggen dat ze allebei een klacht zullen indienen. Misschien doen ze het zelfs geen van beiden. Het aantal klachten blijft een belangrijke indicator, maar een actieve reizigersbevraging, zoals die van De Lijn, gaat een stap verder omdat men zo een genuanceerder beeld krijgt. Datagestuurde is in dat geval 3.0. Erwin Janssens hoopt alvast dat ook De Lijn goede voorbeelden uit het buitenland meekrijgt.

De Ombudsdienst tracht een onderscheid te maken tussen klachten over zaken die altijd wel eens kunnen gebeuren en klachten over meer structurele problemen. Bij een aantal overheidsprocessen is dit de te volgen aanpak, maar De Lijn zou dat, met zo veel reizigers en zo veel contacten, volgens Erwin Janssens veel wetenschappelijker kunnen benaderen.

Over de draagwijdte van toegankelijkheid bij De Lijn en het invullen van een contactformulier, merkt de waarnemend ombudsman op dat in eerste instantie altijd wordt gedacht aan de fysieke toegankelijkheid: het toegankelijk maken van haltes en bussen. Toegankelijkheid omvat echter veel meer dan dat: naast toegankelijke reisinformatie heeft de burger immers ook recht op bereikbare klanten- en klachtendiensten. De Lijn heeft verschillende kanalen die de burger kan gebruiken om onvrede kenbaar te maken. Er zijn jammer genoeg ook instanties, zoals een welbepaalde drinkwatermaatschappij, die wel over een algemeen telefoonnummer beschikken, maar in geval van onderbezetting of overbevraging is het op de website vergeefs zoeken naar een e-mailadres. Men heeft alleen een onlinecontactformulier. Erwin Janssens stelt vast dat mensen in het geval van de bewuste drinkwatermaatschappij dan bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht komen, omdat online vermeld wordt dat men ook daar een klacht kan indienen en men dan wel een e-mailadres ziet staan.

De federale ombudsdienst werkt met contactformulieren en heeft ze zelfs zo laagdrempelig mogelijk gemaakt met een minimum aan in te vullen vakken. Maar, zo hoorde Erwin Janssens afgelopen maandag op de voorstelling van het jaarverslag, slechts 19 procent gebruikt ook daadwerkelijk een contactformulier om de ombudsdienst te contacteren. Ruim 60 procent doet dat via de telefoon of e-mail. Ook de Vlaamse Ombudsdienst wil met contactformulieren werken. Uit het laatste rapport van De Lijn blijkt dat er honderdvijftigduizend telefoongesprekken werden gevoerd, tegenover honderdtachtigduizend ingevulde contactformulieren. Daarnaast waren er nog een twintigduizendtal sociaalmediacontacten. Erwin Janssens vindt dat De Lijn al die kanalen moet openhouden en opvangen. Dat is voor hem basisdienstverlening op het vlak van bereikbaarheid.

De vraag naar een geschillencommissie bij De Lijn doet Erwin Janssens spontaan denken aan de controle-instantie bij VDAB voor werkzoekenden, die een bepaalde sanctiebevoegdheid heeft. De Ombudsdienst stelt zich principieel subsidiair op. Als er in een bepaalde sector een specifiek orgaan bestaat om iets te doen, zoals ook de Beroepsinstantie inzake de Openbaarheid van Bestuur, geeft de dienst voorrang aan dat sectorale, meer specifieke orgaan, dat maximaal zijn werk moet kunnen doen. Voor de Ombudsdienst is dan een meer aanvullende rol weggelegd, als sluitstuk van onvrede over dienstverlening van de Vlaamse overheid. De ombudsman ziet dus absoluut geen problemen in de oprichting van een geschillencommissie bij De Lijn.

De Ombudsdienst krijgt weinig klachten over de veranderingen in het aanbod bij de vervoersmaatschappij, net omdat de dienst subsidiair is. Het is echter voorspelbaar dat daar heel veel onvrede over bestaat, in de meest uiteenlopende vormen en maten van gegrondheid. Maar zelfs als een klacht ongegrond is, behoort het voor Erwin Janssens tot de basisdienstverlening van De Lijn om uit te leggen waarom iets veranderd is. Is de toelichting goed onderbouwd, dan zal de

Ombudsdienst ze ondersteunen en mee helpen uitleggen. Uit de praktijk blijkt dat als een neutrale, externe instantie exact hetzelfde zegt, dat makkelijker aanvaard wordt.

Erwin Janssens neemt aan dat specialisten zich verder zullen buigen over de algemene suggestie in verband met het openstellen van laadpalen op stelplaatsen van De Lijn. De suggestie in het jaarverslag was inspirerend bedoeld, zodat ermee aan de slag zou worden gegaan.

Er werd gevraagd naar nuance met betrekking tot de schaderegeling bij de regionale luchthavens voor schade die anderen hebben aangebracht. De ombudsman is van mening dat zijn dienst daar sowieso aandacht voor heeft. Bert Maertens deed een rake observatie: het is moeilijk, zo niet onmogelijk, om precies aan te geven welk vliegtuig de schade heeft veroorzaakt. Het kan ook over een combinatie van vliegtuigen gaan. Wat Erwin Janssens in gedachten had, is de situatie waarin overheidsdiensten andere dienstverleners in een aantal gevallen de opdracht geven om, namens en voor rekening van die overheidsdienst, bepaalde zaken te doen.

Concreet denkt hij aan drinkwatermaatschappijen. Voor de burger gaat het over de drinkwatermaatschappij die bij hem de aansluiting verzorgt. De Ombudsdienst krijgt daar regelmatig klachten over. De drinkwatermaatschappij reageert dan dat het de schuld is van de aannemer. Dat zo'n dossier uiteindelijk bij de aannemer en de verzekeraar terechtkomt, is volgens Erwin Janssens terecht, maar er dringt zich tegelijkertijd een meer actieve begeleiding op van de weg ernaartoe. Pidpa gaat bijvoorbeeld al een stap verder: ze sluit zelf een verzekering af voor haar aannemers in verband met bouwrisico's. Als er dan klachten zijn over schade door de aannemer, valt de schade rechtstreeks onder de verzekering. Het is logisch dat klachten moeten terechtkomen bij wie de schade veroorzaakt heeft, maar er zijn een aantal tussenvarianten die zeker het onderzoeken waard zijn.

Dat er in het klachtenbeeld over de Antwerpse luchthaven enkele veelmelders zitten, is inderdaad een nuance die het vermelden waard is. Aan de andere kant moet ook rekening gehouden worden met een groot deel van de omwonenden die hinder ondervinden, maar de moeite niet doen of het kanaal niet vinden om hun onvrede te uiten, vindt de waarnemend ombudsman. Volgens hem moeten enkele zaken geobjectiveerd worden, en dat doen de luchthavens ook, maar moet ook de communicatie met de omwonenden onderhouden blijven.

Erwin Janssens rondt af met twee algemene bedenkingen over de autokeuringen. Net als de minister vindt hij de uitingen van zijn Ombudsdienst over de sector mild. GOCA Vlaanderen was echter duidelijk een andere mening toegedaan. Naar aanleiding van de voorstelling van het jaarverslag had tijdens de paasvakantie, op vraag van de organisatie, een overleg met de Vlaamse Ombudsdienst plaats. Erwin Janssens bleef achteraf achter met een gevoel dat accuraat weergegeven werd door Marino Keulen: de sector heeft de indruk dat hij in het oog van de storm zit, terwijl de Ombudsdienst het gevoel heeft dat de verhoopte sense of urgency ontbreekt.

Sinds de Vlaamse Ombudsdienst 25 jaar geleden startte, hebben al heel wat instanties de cultuuromslag gemaakt om te leren uit signalen en transparant te zijn. Bij sommige kwam die er vrij snel, bij andere duurde het een pak langer. De ombudsman zou het alvast absoluut onaanvaardbaar vinden mocht er nog eens 25 jaar gewacht worden tot ook de autokeuringssector die omslag maakt. De Ombudsdienst heeft GOCA Vlaanderen alvast aanbevolen om zelf al eens een eerste lijnsklachtenrapport uit te brengen en te tonen dat ze leren uit de signalen die ze krijgen.

Aangezien de minister zelf ook klachten ontvangt, raadt Erwin Janssens haar kabinet ten slotte aan om regelmatig contact te hebben met de eerstelijnsklachtenbehandelaars van het departement, zodat hun rapportage over het beleidsdomein zo volledig mogelijk is en dus ook de onvrede capteert die bij het kabinet aankomt en misschien te weinig bij de inhoudelijke diensten van het departement zelf.

*Wim Raeymaekers* vult, wat de laadkabels betreft, aan dat het zeker niet de bedoeling was om te raken aan de lokale autonomie. De Ombudsdienst wil wel het signaal geven dat 'de laadkabel dan maar over de stoep leggen' niet de oplossing is die men voor ogen heeft, zeker niet wanneer het aankomt op veiligheid en toegankelijkheid. Voor hoe het dan wel moet, bestaan volgens hem heel veel mogelijkheden. Onlangs zag hij zelf een oplossing waarbij in de stoeprand om de zoveel stenen een blokje was ingewerkt, waar ingeplugd kon worden. De Ombudsdienst wil vooral aangeven dat men hier als samenleving het best nu al over nadenkt, nu het probleem nog niet zo groot is, hoewel er natuurlijk al dagelijks klachten en vragen over binnenkomen.

Met betrekking tot de regionale luchthavens verduidelijkt Wim Raeymaekers dat de focus in het debat niet hoeft te liggen bij wie nu precies de schade vergoedt. Het jaarverslag wil aankarten dat dienstverleners hun verantwoordelijkheid moeten nemen op het moment dat er schade is aangericht. AWV doet dat: bij wegenwerken zorgt het ervoor dat schade hersteld wordt, ongeacht wie de schade veroorzaakt heeft. Instanties als Fluvius of de drinkwatermaatschappijen verwijzen op zo'n moment echter direct door naar de verzekeraar van de onderaannemer. Dat kan niet de bedoeling zijn.

Er zijn volgens Wim Raeymaekers binnen het beleidsdomein MOW zeker ook synergieën mogelijk op andere vlakken dan bij het hakhoutbeheer. Hij denkt aan entiteiten als de afdeling Maritieme Toegang, maar ook aan DVW, AWV, De Werkvennootschap en Lantis. Die hebben heel vaak projecten waarbij problemen opduiken met geluidshinder, zwerfvuil of de omgang met bewoners. Heel veel verschillende entiteiten zijn ook bezig met de aanleg van fietspaden. Toch wordt over die zaken nauwelijks informatie uitgewisseld, aldus de onderzoeker.

Met het inboeken van afspraken voor het rijexamen zijn in het verleden heel veel problemen geweest, merkt Wim Raeymaekers op, vooral op die momenten dat er wijzigingen kwamen in de rijopleiding. Toen werden telkens capaciteitsproblemen vastgesteld in de examencentra. De situatie is in België trouwens nog iets anders dan in de buurlanden omdat hier een duaal systeem van vrije opleiding en rijsschool bestaat. De firma's die de rijopleiding inrichten en het rijexamen afnemen, reserveren bepaalde blokken voor de rijsscholen. Wie na vrije begeleiding binnen een bepaalde termijn examen wil afleggen, vangt in eerste instantie vaak bot als hij naar het examen centrum belt. Contacteert diezelfde persoon daarop een autorijsschool, dan blijkt er plots wel nog voldoende plaats te zijn om examen te gaan doen. Examencentra die bepaalde blokken niet volgeboekt krijgen, worden verondersteld die blokken terug te geven, maar dat gebeurt in de praktijk niet altijd. Niemand heeft een goed zicht op de juiste gang van zaken. Helemaal hemelstergend wordt het als mensen een plek boeken, maar bij aankomst aan het examen centrum te horen krijgen dat ze helemaal geen examen mogen afleggen, bijvoorbeeld omdat het theoretisch rijexamen intussen is verlopen. Zoiets kan immers perfect gecontroleerd worden op het moment dat de afspraak telefonisch wordt vastgelegd. Op die manier gaan er ook weer plekken verloren. De rijopleidingen kampen ook met wachttijden en er kunnen wat de Ombudsdienst betreft zeker betere praktijken worden ingevoerd.



## 5. Antwoorden van minister Lydia Peeters

Minister *Lydia Peeters* herhaalt, terugkomend op de laadkabels voor elektrische wagens, dat er in het kader van het 'paal volgt wagen'-principe twee CPO's aange-steld werden, zodat mensen die niet over een eigen inrit beschikken binnen een straal van 250 meter een laadpaal kunnen aanvragen. Zo'n laadpaal komt dan op het openbaar domein terecht en het zijn de lokale besturen die daarvoor vergun-ningen afleveren. Ze stipt aan dat de VVSG al een leidraad ter beschikking heeft gesteld van alle lokale besturen waarin toegelicht wordt hoe het laden van wagens op een veilige manier georganiseerd kan worden. Voor haar blijft vooral de ver-keersveiligheid zeer belangrijk: weggebruikers mogen niet in gevaar gebracht wor-den door obstructies op het voetpad. Ook transitie-manager Stéphane Jacobs overlegt trouwens verder over tal van innovatieve oplossingen, zoals laadarmen die aan goten worden gehecht, vult minister Peeters aan.

De vraag om wagens op te laden op stelplaatsen van De Lijn vindt de minister een beetje vreemd. De eerste elektrische bussen van De Lijn waren uitgerust met een pantograafoplaadsysteem. Er bestaat geen enkele personenwagen die daarover beschikt. Momenteel worden bij De Lijn vier stelplaatsen in gereedheid gebracht om er elektrische bussen te kunnen opladen. De laadinfrastructuur zal specifiek gericht zijn op het laden van zwaar vervoer. Vrachtwagens en andere elektrische bussen van maatschappijen die bijvoorbeeld in onderaanneming van De Lijn rijden, zullen er eventueel kunnen laden, personenwagens niet. Er zal in elk geval bekeken worden wat technisch mogelijk is bij de verdere uitrol van de e-bussen, zo geeft de minister nog mee.

Inspelend op de vraag naar de quick wins voor de fiets binnen AWV en eventueel ook DVW, merkt ze op dat er in het kader van de MIA- en relanceprojecten al heel wat quick wins werden uitgerold om het fietscomfort te verbeteren. Ze antwoordt Annick Lambrecht dat voor haar het fietscomfort primeert. Ze vindt comfort veel belangrijker dan conformiteit aan omzendbrieven en dergelijke. Zij focust vooral op veilige en comfortabele fietsinfrastructuur.

AWV beschikt op dit ogenblik over tweehonderd fietspadstrooiers, die in de winter ook allemaal worden gebruikt, weet minister Peeters. Daar is dus specifiek op in-gezet. DVW heeft momenteel geen eigen fietspadstrooiers en zet private maatschappijen in, maar er wordt bekeken of er tussen beide entiteiten niet voor synergie gezorgd kan worden. AWV beschikt niet alleen over de strooiers, het pakt de wegen bij vrieskou ook zeer ordentelijk aan en werkt daarvoor samen met het KMI.

Dat er nood is aan meer synergie tussen de verschillende entiteiten binnen het Departement MOW vindt minister Peeters overigens een terechte bedenking. Ter illustratie haalt ze het fietsambitieplan aan dat ze pas ter beschikking stelde en waarin duidelijk staat dat er gewerkt moet worden aan de governance. De know-how van de diverse entiteiten die met fietsinfrastructuur bezig zijn, verzamelen in één governancestructuur zou tot meer kennisdeling leiden en kan de kwaliteit van de fietsinfrastructuur alleen maar ten goede komen.

Minister Peeters herhaalt dat de goedgekeurde beleidsvisie over het gebruik van jaagpaden het standpunt is waarmee men nu verder aan de slag zal gaan. Uiter-aard zullen, met het oog op de speedpedelecs, extra onderborden geplaatst wor-den. Men is er zelfs al mee bezig.

In verband met de tramsporen heeft het UZ Gent als eerste de kat de bel aange-bonden door melding te maken van wel vijfhonderd slachtoffers die op de spoed-afdeling belandden vanwege een val op tramsporen in het Gentse. Het duidde vervolgens zelf 36 locaties aan waar men het best snel overging tot actie. Daarop

is het kabinet-Peeters, zowat een jaar geleden, gaan samenzitten met AWW, De Lijn, de UGent, de stad Gent, reizigersorganisaties en de Fietersbond, om een aantal maatregelen te kunnen uitrollen. Enkele locaties werden intussen al aangepast. Daarnaast werd met allerlei oplossingen geëxperimenteerd waarover eind mei aan De Lijn en het kabinet van de minister gerapporteerd zal worden. Daaruit zal blijken welke proefprojecten uitgerold zullen kunnen worden. Het gaat dan met name over de keuze van de substantie waarmee tramsporen opgevuld zouden kunnen worden. Ook de firma Tractebel heeft trouwens mee aan tafel gezeten en een aantal handleidingen mee opgesteld, zegt minister Peeters. Ze zal sowieso laten weten wanneer ze het rapport daarover ontvangt.

Met betrekking tot de regionale luchthavens heeft de LEM meegegeven dat zij de kosten op zich nemen wanneer daken beschadigd raken. Of zij die kosten verder verhalen op de luchtvaartmaatschappijen is een beslissing van de LEM. Daar komt het kabinet van de minister niet in tussen.

Over de prijstransparantie rond laadtarieven heeft minister Peeters overleg met haar federale collega's. Er wordt niet alleen gekeken naar prijstransparantie aan de laadpaal zelf, het zou ook mogelijk moeten zijn om op het dashboard van een auto te zien hoeveel een laadbeurt op verschillende plaatsen kost. Innovatieve oplossingen moeten dergelijke dynamische infovergaring faciliteren.

Bart CLAES,  
voorzitter

Annick LAMBRECHT,  
verslaggevers

**Gebruikte afkortingen**

AWV	Agentschap Wegen en Verkeer
CPO	charge point operator
DVW	De Vlaamse Waterweg
GOCA	Groepering van Erkende Ondernemingen voor Autokeuring en Rijbewijs
KMI	Koninklijk Meteorologisch Instituut
Lantis	Leefbaar Antwerpen door Innovatie en Samenwerken
LEM	luchthavenexploitatie maatschappij
MIA	Mobiliteit Innovatief Aanpakken
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken
Pidpa	Provinciale en Intercommunale Drinkwatermaatschappij der Provincie Antwerpen
STOP	eerst stappers, dan trappers, dan openbaar en tot slot privévervoer
UGent	Universiteit Gent
UZ Gent	Universitair Ziekenhuis Gent
VVSG	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten