

ingediend op **1627** (2022-2023) – Nr. 2  
6 juni 2023 (2022-2023)

## **Verslag**

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken  
uitgebracht door Martine Fournier

### over het voorstel van resolutie

van Stijn Bex, Ann De Martelaer, Johan Danen,  
Meyrem Almaci, Staf Aerts en An Moerenhout

over de oprichting van een geschillencommissie  
voor de behandeling van klachten  
over de toegankelijkheid bij De Lijn

Documenten in het dossier:  
**1627** (2022-2023) – Nr. 1: Voorstel van resolutie

---

*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 Vaneeckhout;

Annick Lambrecht.

*Toegevoegde leden:*

Jos D'Haese.

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken besprak op 25 mei 2023 het voorstel van resolutie over de oprichting van een geschillencommissie voor de behandeling van klachten over de toegankelijkheid bij De Lijn (*Parl.St.* VI.Parl. 2022-23, nr. 1627/1). Het werd samen besproken met het voorstel van resolutie over een betere mobiliteit voor mensen met een verminderde mobiliteit (*Parl.St.* VI.Parl. 2022-23, nr. 1622/1). Voor het verslag van de bespreking van dit laatste voorstel van resolutie, zie *Parl.St.* VI.Parl. 2020-21, nr. 1622/4.

## 1. Toelichting door Stijn Bex

*Stijn Bex* zegt dat het voorliggende voorstel van resolutie werd opgemaakt samen met Ann De Martelaer. Deze thematiek ligt haar ook na aan het hart. De concrete vraag aan de Vlaamse Regering in hun voorstel van resolutie is erg complementair met die in het voorstel van resolutie van Katrien Schryvers, Bert Maertens, Marino Keulen, Tine van der Vloet, Karin Brouwers en Marius Meremans over een betere mobiliteit voor mensen met een verminderde mobiliteit (*Parl.St.* VI.Parl. 2022-23, nr. 1622/1).

Het voorliggende voorstel van resolutie vertrekt van de vaststelling dat zich kunnen verplaatsen een essentieel recht is, ook voor personen met een handicap. Men moet er alles aan doen om ook voor hen mobiliteit mogelijk te maken. Dit is ook vastgelegd in het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Dit werd geïmplementeerd door het decreet van 10 juli 2018 houdende een kader voor het Vlaamse Gelijkekansen- en gelijkebehandelingsbeleid. Ook het decreet van 26 april 2019 betreffende de basisbereikbaarheid stelt duidelijk dat het mobiliteitssysteem moet uitgebouwd en geëxploiteerd worden met aandacht voor toegankelijkheid. Voor de toegankelijkheid van voertuigen werden al heel wat stappen gezet. Maar voor andere zaken zoals de tram- en bushaltes is er nog heel wat verbetering mogelijk. Het Vlaamse regeerakkoord stipuleert dat er een masterplan Toegankelijkheid moet komen met ambitieuze maar haalbare doelstellingen. Omdat heel wat haltes langs gemeentewegen liggen nam de Vlaamse overheid het initiatief om samen met de lokale besturen hieraan te werken.

Er is dus al veel gebeurd en er is ook al heel wat bewustzijn rond het belang van toegankelijkheid. Hij sluit zich graag aan bij de vragen aan de Vlaamse Regering van het voorstel van resolutie over een betere mobiliteit voor mensen met een verminderde mobiliteit.

Ondanks al die inspanningen is het een langzaam proces en dat leidt tot ontevredenheid bij de reizigers met een handicap. Ook het gebrekkige aanbod aan openbaar vervoer speelt daarbij een rol. Dat moet ook een aandachtspunt zijn. Mensen met een handicap hebben nog te vaak slechte ervaringen als ze de bus of tram willen nemen. Vier gedupeerden hebben samen met Unia daarom VVM De Lijn voor de rechter gedaagd. Ze klagen aan dat ze gediscrimineerd worden omdat het al jaren een beproeving is om met een rolstoel de bus of de tram te nemen. De zaak werd ondertussen ingeleid. De klachten gaan niet alleen over de toegankelijkheid van haltes en rijtuigen, maar ook over het bewust weigeren om halt te houden of de oprijplaat te bedienen.

De vier gedupeerden vragen om een geschillencommissie bij De Lijn te installeren. Het is naar aanleiding hiervan dat het voorstel van resolutie werd ingediend. De geschillencommissie zou alle klachten over toegankelijkheid die bij De Lijn binnenkomen moeten behandelen in een gremium waarin ook reizigers met een handicap en hun belangenorganisaties vertegenwoordigd zijn. Dat is belangrijk omdat de procedure om een schadevergoeding te krijgen van De Lijn niet evident is en heel wat mondigheid vereist. Het zou beter zijn dat deze klachten verplicht worden besproken in een commissie bij De Lijn. Men kan dan luisteren naar de ervaringen en in dialoog tot oplossingen komen. Dat kan efficiënt verlopen zonder langdurige

vergaderingen. Stijn Bex wil het aan De Lijn en de minister overlaten om dit verder vorm te geven. Hij vraagt om in te gaan op de vraag van mensen met een handicap om hun klachten au serieux te nemen en te zorgen voor een goede opvolging. Op die manier kan er ook sneller worden bijgestuurd, veel meer dan door die verantwoordelijkheid te leggen bij het nieuwe Vlaams Mensenrechteninstituut. Een dergelijke tussenstap creëert meer rompslomp en negeert de directe aanwending van de expertise van de gebruikers.

## **2. Bespreking**

Voor het verslag van de bespreking, zie *Parl.St.* VI.Parl. 2022-23, nr. 1622/4.

## **3. Stemming**

Het voorstel van resolutie over de oprichting van een geschillencommissie voor de behandeling van klachten over de toegankelijkheid bij De Lijn wordt verworpen met 8 stemmen tegen 5.

Bart CLAES,  
voorzitter

Martine FOURNIER,  
verslaggever