

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 144

van **STIJN BEX**

datum: 23 oktober 2023

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn - Geschillencommissie voor de behandeling van klachten over toegankelijkheid

Op 14 juni 2023 nam het Vlaams Parlement het voorstel van resolutie over een betere mobiliteit voor mensen met een verminderde mobiliteit aan, inclusief het amendement dat toevoegt "op korte termijn werk te maken van de geplande geschillencommissie bij de Vlaamse Vervoermaatschappij – De Lijn, met als opdracht de behandeling van alle binnengekomen klachten over de toegankelijkheid van de diensten van de Vlaamse Vervoermaatschappij – De Lijn, en in die commissie een vertegenwoordiging van reizigers met een handicap op te nemen" (*Parl.St.* VI.Parl. 2022-2023, nr. 1622/7).

1. Wat is de huidige status van het implementatieproces van de geschillencommissie? Welke stappen zijn al ondernomen?
2. Wanneer zal de geschillencommissie operationeel zijn?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 144 van 23 oktober 2023

van **STIJN BEX**

1. Vooreerst verwijs ik naar de [Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken van het Vlaams Parlement d.d. 11 mei 2023](#), waar dit onderwerp uitgebreid aan bod kwam. Zoals toen gemeld, waren er twee sporen om een geschillencommissie vorm te geven: ofwel in de schoot van De Lijn, ofwel in samenwerking met het opgerichte Vlaams Mensenrechteninstituut (VMRI). Er vonden diverse gesprekken plaats tussen De Lijn en het VMRI en ondertussen zijn er ook concrete afspraken gemaakt.

Er werd gekozen voor de inbedding van de geschillenkamer binnen het VMRI, omwille van een aantal heel specifieke redenen:

- Het VMRI kan zich onafhankelijk van De Lijn buigen over klachten.
- Er zetelen experts in de mensenrechten in, in het bijzonder in het discriminatierecht.
- Het komt tegemoet aan de ambitie om het landschap in Vlaanderen te vereenvoudigen door te evolueren naar één aanspreekpunt rond mensenrechten voor de burger.
- Diverse klachten, zoals die over toegankelijke haltes, vallen niet onder de bevoegdheid van De Lijn, maar onder de verantwoordelijkheid van de steden en/of gemeenten of het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV).

Tot nu toe heeft het VMRI twee dossiers van De Lijn inzake toegankelijkheid behandeld: het ene dossier is afgesloten na bemiddeling door de dienst Toegankelijkheid van De Lijn, het andere dossier is nog hangende.

De geschillenkamer werkt als volgt:

- Als de ingediende klacht voldoet aan de ontvankelijkheidsvereisten, zoals het hebben van een direct belang, wordt er een bemiddelingstraject opgestart.
 - Als dat niet leidt tot een oplossing, wordt het dossier doorverwezen naar de geschillenkamer. Op basis van de expertise, de neutraliteit en het officieel mandaat van de geschillenkamer hebben de oordelen een gezaghebbend karakter.
 - De geschillenkamer zal bovendien ook nagaan in welke mate de door haar aanbevolen vervolgacties zijn uitgevoerd door de persoon of organisatie die heeft gediscrimineerd. De eerste oordelen van de geschillenkamer zullen binnenkort op de website van het VMRI worden gepubliceerd.
2. Zoals besproken, is de geschillenkamer operationeel en worden de eerste dossiers behandeld.