

vergadering **C137 – OPE9**

zittingsjaar 2013-2014

Handelingen

Commissievergadering

Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken

van 20 februari 2014

INHOUD

Vraag om uitleg van de heer Wilfried Vandaele tot mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken, en tot mevrouw Joke Schauvliege, Vlaams minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur, over de voortgang van de uitvoering van het Sigmaplan - 957 (2013-2014)	3
Vraag om uitleg van mevrouw Annick De Ridder tot mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken, over de evolutie van de verwijlintresten in het domein Mobiliteit en Openbare Werken - 981 (2013-2014)	6
Vraag om uitleg van mevrouw Lies Jans tot mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken, over de mogelijke centralisatie van ondersteunende diensten van De Lijn - 996 (2013-2014)	13
Vraag om uitleg van de heer Marino Keulen tot mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken, over een Vlaanderen dat liever investeert in beton dan in slimme technologie - 874 (2013-2014)	17

■

Voorzitter: de heer Jan Peumans

Vraag om uitleg van de heer Wilfried Vandaele tot mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken, en tot mevrouw Joke Schauvliege, Vlaams minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur, over de voortgang van de uitvoering van het Sigmaplan - 957 (2013-2014)

De voorzitter: De heer Vandaele heeft het woord.

De heer Wilfried Vandaele: Voorzitter, minister, het Sigmaplan is een slim toekomstproject dat onze regio veiliger moet maken door een betere bescherming tegen overstromingen. De meeste projecten in het kader van Sigma zijn ongeveer volgens timing opgestart, maar volgens Natuurpunt loopt de uitvoering ervan structureel vertraging op omdat de regering gedurende de gehele regeerperiode slechts 60 procent van de nodige budgetten zou hebben vrijgemaakt. In deze regering zijn wij samen solidair aanwezig, maar toch stel ik u de vraag, minister. De Vlaamse Regering investeerde de afgelopen bestuursperiode 78 miljoen euro te weinig, wat 40 procent is van het budget dat nodig is om het programma uit te voeren in de Sigmaprojecten, aldus de natuurbeweging.

In Gazet van Antwerpen verscheen eind januari een interview met professor Meire, de alom bekende milieuwetenschapper aan de Universiteit Antwerpen. Hij wijst erop dat het binnenland van Vlaanderen nog lang niet bestand is tegen een zogenaamde superstorm. Hij verwijst daarbij naar de ochtendstorm van 6 december 2013.

Niet dat Vlaanderen al die tijd heeft stilgezeten, minister, er is heel wat gebeurd. Door het Sigmaplan werden dijken verhoogd en verstevigd, gecontroleerde overstromingsgebieden werden aangelegd en er werd een stormvloedkering ter hoogte van Oosterweel gebouwd. Die laatste is intussen afgewerkt, maar voor de eerste twee doelstellingen, namelijk de overstromingsgebieden en het verhogen van dijken, zijn de werken nog volop bezig.

Volgens professor Meire is nu ongeveer 500 hectare aan overstromingsgebied operationeel. Volgend jaar wordt die capaciteit zo goed als zeker meer dan verdubbeld, tot bijna 1200 hectare. Hij zegt dat we dan nog lang niet veilig zitten als er zich een superstorm zou voordoen. “Als we min of meer op beide oren willen kunnen slapen, moeten er zeker nog 1000 hectare bij komen”, meent Meire. “Die zijn opgenomen in het geactualiseerde Sigmaplan. Het komt er dus op neer om dat plan snel en volledig uit te voeren.”

Tijdens de laatste voortgangsrapportage met betrekking tot de uitvoering van de resolutie van 7 juli 2011 van het Vlaams Parlement over wateroverlast, gaf minister Schauvliege mee dat er extra geld voor de Sigmawerken werd bijgeschreven, waardoor het voorziene bedrag voor 2014 rond de 40 miljoen euro zal schommelen.

Minister, klopt de bewering als zou het gespendeerde budget voor het Sigmaplan echt wel 40 procent minder bedragen dan aan het begin van de legislatuur werd vooropgesteld? Als dat klopt, heeft dit dan als gevolg gehad dat bepaalde deelprojecten in de tijd werden opgeschoven? Als dat zo is, welke zijn dat dan? Wat is de stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van de extra 1000 hectare overstromingsgebied langs de Schelde boven op de eerste 1200 hectare, die volgens professor Meire zijn opgenomen in de actualisatie van het Sigmaplan? Wanneer zullen de genoemde extra 1000 hectare overstromingsgebieden, waar blijkbaar toch een consensus over bestaat, operationeel zijn?

De voorzitter: Minister Crevits heeft het woord.

Minister Hilde Crevits: Mijnheer Vandaele, dank u voor uw vraag. Het klopt inderdaad dat uw partij ook deel uitmaakt van de Vlaamse Regering. Ik zal dus proberen om u zo goed mogelijk te informeren, met goedkeuring van mijn minister van Begroting, die natuurlijk de budgetten bepaalt en goedkeurt. Het geeft me de kans wat duiding te verschaffen bij een aantal dossiers.

De heer Wilfried Vandaele: Geef hem er maar eens van langs, minister.

Minister Hilde Crevits: Neen, ik ga helemaal akkoord met de manier waarop we bezig zijn, geen enkel probleem. Ik hoop dat u straks ook akkoord zult gaan, maar dat zal ik dan zien.

U hebt al verwezen naar de commissie, waar aanbeveling 5, de actie op het terrein om wateroverlast te voorkomen, opgevolgd wordt. U weet dat het beschermen van mensen tegen overstromingen, want hierover gaat het, tot de kerntaken van de waterwegbeheerders behoort en op twee pijlers stoelt. Er is enerzijds de drietrapsstrategie vasthouden, bergen, afvoeren, om wateroverlast ten gevolge van overvloedige neerslag te voorkomen. Anderzijds is er ook het beschermen van mensen tegen hoge waterstanden die mogelijkerwijze komen van stormen uit zee, waarvoor we het kustveiligheidsplan en het Sigmaplan hebben, en de noden die er zijn om hoge afvoeren op te vangen.

De waterwegbeheerders besteden elk jaar iets meer dan 100 miljoen euro aan waterbeheersing en onderhoud van de waterwegen. Mijnheer Vandaele, u weet dat de Schelde in open verbinding staat met de Noordzee. Via het geactualiseerde Sigmaplan willen we duurzame oplossingen bieden door in ruimte te voorzien voor overstromingsgebieden en op een aantal plaatsen dijken te verhogen en te verstevigen. Het Sigmaplan dat gefaseerd uitgevoerd wordt, moet nog verder uitgevoerd worden tot het jaar tot 2030. Dit betekent dat dijken op Sigmahoogte worden gebracht, ontpoldering gerealiseerd wordt en een aantal gecontroleerde overstromingsgebieden worden aangelegd.

Ons systeem werkt wel vrij goed. Ik zal u daar wat uitleg bij geven. In de nacht van donderdag 5 op vrijdag 6 december 2013 trok een noordwesterstorm over ons land, de Sinterklaasstorm. Die was wat hevig omdat die samenviel met springtij. We hebben toen zeer hoge waterstanden gehad, niet alleen aan de kust maar ook in het hele Zeescheldebekken. In Antwerpen is er op vrijdag om half zes 's morgens een waterpeil gemeten van 7,23 meter TAW, wat te vergelijken is met de waterstanden tijdens de stormvloed van 1976. Dat was dus zeer exceptioneel.

De hoge waterstanden in de Schelde, de Rupel, de Durme, de Zenne, de Dijle en de Nete hebben we kunnen aftoppen door het in werking laten treden van een aantal al aangelegde gecontroleerde overstromingsgebieden (GOG's). De volgende GOG's zijn toen in werking getreden: het Tielrodebroek in Temse, het Scheldebroek in Zele, het Lippenbroek in Hamme, de Uiterdijk in Dendermonde, het Groot Schoor in Hamme, de Paardeweide in Berlare en de Bergenmeersen in Wichelen langs de Schelde; Potpolder I in Waasmunster langs de Durme; Bovenzanden in Heindonk langs de Rupel; de Polder van Lier en Anderstadt 1 en 2 in Lier langs de Nete. Enkel Potpolder IV en het Molsbroek langs de Durme in Waasmunster zijn niet in werking getreden. We hebben dus bijna alles wat we hadden, in werking moeten laten treden.

De werking van de overstromingsgebieden bij een stormvloed van deze grootteorde is heel adequaat gebleken. Het nut van de overstromingsgebieden werd echt wel aangetoond. We moeten dus absoluut het geactualiseerde Sigmaplan verder uitvoeren – maar ik vermoed dat we daarover dezelfde mening hebben.

Ik gaf u deze inleiding omdat het voor mij van belang is om te onderstrepen dat wij permanent vooruitgang boeken inzake waterbeheersing en dat we heel actief bezig zijn, zowel aan de kust als in de verschillende bekkens, om het beschermingsniveau te verhogen.

Specifiek in het geactualiseerde Sigmaplan, waarover zoals u weet in 2005 en 2006 door de Vlaamse Regering werd beslist, wordt ook bijzonder veel tijd en energie gestoken in – daar gaan we weer – het tot stand brengen van een maatschappelijk draagvlak op het terrein via overleg, de opstart van overlegstructuren, maar ook bij het verkrijgen van goedgekeurde ruimtelijke uitvoeringsplannen (RUP's) en milieueffectrapporten (MER's) waarna stedenbouwkundige vergunningen konden worden aangevraagd. Het doorlopen van die procedures is immers niet alleen nodig om wegen aan te leggen, maar ook voor het aanleggen van een GOG, voor het vernieuwen van sluizen en stuwen, bijvoorbeeld in Geraardsbergen.

Ik kom tot het investeringsbudget. Voor alle 2010-projecten zitten we nu op kruissnelheid. Uw bewering van 40 procent minder, klopt niet. Ik probeer dit duidelijk te maken. In de periode 2006-2014 werden een aantal budgetten vastgelegd voor de uitvoering van het geactualiseerde Sigmaplan. Ik geef u de afgeronde cijfers. In 2006 ging het om 23 miljoen euro, met extra budgetten in 2007 en 2008 tot 50 miljoen euro. In 2009 ging het om 35 miljoen euro en in 2010 om 25 miljoen euro. Van 2011 tot 2014 was er een constant budget van ongeveer 35 miljoen euro. Dat is in totaal dus 285 miljoen euro voor de periode 2006-2013. Voor het kalenderjaar 2014 wordt voor de uitvoering van het geactualiseerde Sigmaplan in een budget van 40 miljoen euro voorzien. Dat is 8,5 miljoen euro extra. U verwees er ook al naar. Dat brengt het totaal op 325 miljoen euro voor de periode 2006-2014. Als we dat afzetten tegenover het oriënterend overzicht, dan is het verschil geen 40 procent, maar 17,7 procent, een stuk minder dus.

We volgen daarmee – dat is natuurlijk cruciaal, mijnheer Vandaele – het realisatietempo voor vergunde projecten. De middelen werden ingezet om ook het verdrag met Nederland uit te voeren. We proberen er systematisch extra budget bij te steken zodra dat kan, ook vergunningsmatig.

De gefaseerde uitvoering zit nu nog op koers, maar er zit een vertraging op ten opzichte van de initieel voorziene timing. Dat heeft heel veel te maken met het draagvlak dat moet worden gevonden en met de procedures die moeten worden doorlopen, maar de einddatum blijft wel bestaan. We zien ook dat we, als we eenmaal door een aantal procedures zijn, versnellingen kunnen realiseren.

Voor alle 2010-Sigmaclusters zijn de inrichtingswerken inmiddels in uitvoering gegaan. U kent de projecten: de Hedwige-Prosperpolder, de cluster Kalkense Meersen, de Vlassenbroekse Polder, het GOG Wal-Zwijn, de cluster Dijlemonding en de cluster Durmevallei.

De voorbije jaren werden deze werken voorbereid in het kader van de uitvoering van het geactualiseerde Sigmaplan en werden de inrichtingsplannen opgemaakt. Er zijn ook RUP's en MER's en bouwvergunningen ingediend en verkregen.

De inrichtingswerken in twee van de deelgebieden zijn afgerond, namelijk de ontpoldering in Lillo en het gebied Bergenmeersen. Het zijn de eerste twee 2010-Sigmaplanprojecten die volledig afgerond zijn.

Analoog met de 2010-projecten zijn er ook voor de 2015-projecten inrichtingsplannen opgemaakt, of ze zijn in volle opmaak. Ook werden procedures opgestart. We doen al het nodige om ze tot stand te brengen. U kunt trouwens, maar dat weet u allicht, in de meerjarenplanningen en in de rapportering aan het Vlaams Parlement, de voortgang van al deze projecten zien.

De verdere, gefaseerde realisatie moet leiden tot de integrale reductie van het overstromingsrisico in het Zeescheldebekken en tot een gunstige staat van instandhouding. In 2030 moeten alle dijkverhogingen en dijkverstevigingen uitgevoerd zijn en moeten ook alle gecontroleerde overstromingsgebieden aangelegd zijn om deze twee doelstellingen effectief te bereiken.

Ik geef u bij wijze van achtergrond nog een paar voorbeeldjes. In een paar dossiers worden soms ook procedures opgestart tegen de aanleg van overstromingsgebieden. We hebben in een paar projectgebieden archeologische vondsten gedaan en grondinsluitsels gevonden. We hebben al heel wat meegemaakt, maar dat is natuurlijk nuttig, het is in de grond dat wordt gewerkt. Er is ook een groot dossier waar we kampen met problemen bij het verplaatsen van leidingen, het is een dossier waarvoor we in budgetten hebben voorzien, waar we vooruit kunnen, maar waarover op dit ogenblik een vrij grote discussie loopt omdat we een leiding moeten verplaatsen. Daarover loopt ook een gerechtelijke procedure.

Ik heb nog een technische uitleg bij over stormvloedkeringen, maar die zal ik u besparen, tenzij u anders beslist.

De voorzitter: De heer Vandaele heeft het woord.

De heer Wilfried Vandaele: Dat was een hele uitleg, maar het is nog niet duidelijk wanneer die extra 1000 hectare er zullen komen. Verder hebt u wel aangegeven dat het niet zozeer gaat over een gebrek aan middelen, maar dat het vooral te maken heeft met procedures en randfenomenen. In de loop van de rit hebt u echter een aantal middelen toegevoegd zodat intussen een behoorlijk budget van 325 miljoen euro voor de periode 2006-2014 is geïnvesteerd in die Sigmaplannen. Die weg moeten we verder bewandelen. Het is ook mooi dat u het voorbeeld kunt geven van 6 december. Er was toen een vrij hoge waterstand. Wat er was, heeft toen wel gewerkt. Ik denk dan ook dat we op die weg moeten voortgaan.

Minister Hilde Crevits: Mijnheer Vandaele, wij proberen de budgetten in te zetten zodra de vergunningen er zijn. Dat maakt dat er soms in de helft van het jaar middelen worden bij gestopt om de projecten te kunnen volgen. U hebt echter een punt dat het goed is dat er eens iets gebeurt zodat de mensen kunnen zien wat het effect kan zijn van dergelijke gecontroleerde overstromingsgebieden. Op zulke momenten kan men ook zien dat dit werkt. Een draagvlak vinden om wateroverstromingsgebieden te maken waar mensen niet onmiddellijk zien wat er op zulke momenten gebeurt, is niet evident. Als er dus al iets goeds is aan zo'n Sinterklaasstorm, dan is het wel dat het draagvlak om werken uit te voeren plots een stukje groter wordt, zowel aan de kust als in het binnenland.

Wat die 1000 hectare betreft, is het de bedoeling dat dit in orde is tegen 2030.

De voorzitter: De heer Vandaele heeft het woord.

De heer Wilfried Vandaele: Minister, ik heb altijd al gedacht dat u blij was met stormen en stukken weggespoeld strand om aan te tonen dat die investeringen nodig zijn. Grapje.

Minister Hilde Crevits: Ooit schreef een journalist op de eerste bladzijde van de krant over het feit dat ik wilde investeren in het beveiligen van de kust. Ik was daardoor geschoffeerd. Alsof investeren in preventie niet mag, tot er dan iets gebeurt. Dan moet men curatief optreden en dan schreeuwt iedereen moord en brand, dat er meer geïnvesteerd had moeten worden in preventie.

De voorzitter: De heer Penris heeft het woord.

De heer Jan Penris: Geen enkele morzel grond mag verloren gaan, voorzitter.

De voorzitter: De vraag om uitleg is afgehandeld.

■

Vraag om uitleg van mevrouw Annick De Ridder tot mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken, over de evolutie van de verwijlintresten in het domein Mobiliteit en Openbare Werken - 981 (2013-2014)

De voorzitter: Mevrouw De Ridder heeft het woord.

Mevrouw Annick De Ridder: Minister, de opvolging van de evolutie van de verwijlintresten die door de Vlaamse Regering verschuldigd zijn, is een niet onbelangrijk thema. Iedere euro die men moet betalen aan intrest, is een verloren euro die niet opnieuw kan worden geïnvesteerd in de samenleving en in de economie. Die verwijlintresten geven een beeld van de accuraatheid waarmee de eigen administratie met de inkomende facturen omgaat. Zeker in tijden van crisis is het heel belangrijk voor bedrijven dat ze tijdig hun facturen betaald krijgen. De overheid wil daarin geen belemmerende rol spelen.

Die cijfers worden regelmatig, op kwartaalbasis, meegedeeld aan de minister van Financiën. Die cijfers zijn al herhaaldelijk aan bod gekomen, zowel in deze commissie als tijdens de plenaire vergadering.

Uit het antwoord op verschillende schriftelijke vragen blijkt dat zich een aanzienlijke daling heeft voorgedaan van de verwijlintresten tijdens de eerste helft van deze legislatuur. Die tendens is nu opnieuw stijgend. We merken daarbij dat er een bijzondere rol is weggelegd voor het Departement Mobiliteit en Openbare Werken.

We begrijpen dat daar redenen voor zijn. Het departement wordt geconfronteerd met een hoger aantal betwistingen zoals bij aannemingswerken, dan andere departementen. De vraag is echter of dat de enige reden kan zijn.

We zien in die cijfers dat de trend bestaat waarbij het aandeel van verwijlintresten van dat departement steeds groter wordt binnen het totaal van die verwijlintresten van de Vlaamse Regering.

Minister, ik wil mijn vraag in twee delen splitsen. Ik wil in eerste instantie kijken naar de ministeries op zich. We zien dat het aandeel van de verwijlintresten in 2012 van Mobiliteit en Openbare Werken in het totale pakket verschuldigd door alle Vlaamse overheidsdiensten 84,05 procent bedraagt. Ik heb het dan enkel over de ministeries en dus niet over de Diensten met Afzonderlijk Beheer (DAB's).

De cijfers die al beschikbaar zijn voor de eerste drie kwartalen van 2013, wijzen voor Mobiliteit en Openbare Werken op een aandeel van ruim 92 procent voor het eerste kwartaal, 92 procent voor het tweede kwartaal en 96 procent voor het derde kwartaal. Dat is toch een duidelijke stijging. De cijfers voor het vierde kwartaal zijn voor zover ik weet nog niet beschikbaar.

In tweede instantie wil ik ook de DAB's bekijken, meer bepaald en voor u relevant het Vlaams Infrastructuurfonds. Voor 2012 was het aandeel redelijk hoog, namelijk 96,7 procent, van alle DAB's samen. Wanneer we gaan kijken naar het eerste, tweede en derde kwartaal, dan zien we nog een stijgende trend. In het eerste kwartaal gaat het over 88 procent, daarna over 97,15 procent en zelfs over 99,05 procent. Bijna alles komt dan dus terecht bij het Vlaams Infrastructuurfonds.

Tot daar het cijfermateriaal, en daarmee kom ik tot mijn politieke vragen of conclusies.

Minister, u hebt mijn eerste vraag waarschijnlijk al voelen aankomen: zijn die cijfers voor het vierde kwartaal van 2013 ergens beschikbaar? Hebt u ook al resultaten van die interne monitoring binnen uw departement met betrekking tot die verwijlintresten die u had aangekondigd? Ook heb ik bijzonder veel interesse voor de algemene oorzaken van deze trend. Het is immers niet alleen het Departement Mobiliteit en Openbare werken, dus het ministerieniveau, maar ook de DAB Vlaams Infrastructuurfonds die een stijgend aandeel voor zijn rekening neemt. Nogmaals, het gaat over aannemingswerken, we begrijpen dat, maar er moet hier volgens mij wel meer aan de hand zijn.

Hebt u al specifieke acties ondernomen? Kunt u daar enige toelichting bij geven? Zijn er nog bijkomende acties gepland? We merken immers dat de acties op dit ogenblik blijkbaar niet volstaan. Hoe verklaart u dat die verwijlintresten dus niet langer de algemene trend van de Vlaamse overheid als geheel volgen?

De voorzitter: Mevrouw Smaers heeft het woord.

Mevrouw Griet Smaers: Voorzitter, minister, geachte leden, dit onderwerp is al een aantal malen teruggekomen bij de bespreking van beleidsbrieven en van de begroting. Nog een paar maanden geleden was dat zo, bij de bespreking van de jongste beleidsbrief. Minister, toen had ik gevraagd welke vorderingen er waren in dit dossier van achterstand en verwijlintresten, met het actieplan van uw departement. Vorig jaar of twee jaar geleden had u immers gezegd dat u aan uw departement een actieplan had gevraagd met betrekking tot die verwijlintresten. Bij de bespreking van een beleidsbrief had u ook nog laten vallen dat er heel wat maatregelen werden genomen, maar dat een van die maatregelen nog op verzet van de Inspectie van Financiën stuitte. De inspectie had heel wat bekommernissen over een van de

acties. In het bijzonder ging het ook over dossiers van aannemingswerken waarbij een deel niet werd betwist. Dat zou al kunnen worden doorgestort aan de aannemer, terwijl de discussie zou worden gelaten en de procedure zou kunnen worden gevoerd over het deel dat wel werd betwist in die facturaties. Daarover heeft de inspectie echter blijkbaar een aantal bemerkingen gemaakt, had ik begrepen. Wat is de stand van zaken als het gaat over die specifieke actie, en hoe is dat actieplan verder uitgevoerd?

De voorzitter: Minister, gaat dat over het departement, of ook over een aantal agentschappen?

Minister Hilde Crevits: Alles.

De voorzitter: We hebben hier immers een of twee rapporten gehad van het Rekenhof over de verwijlintresten. Herinnert u zich dat nog? Daarin stonden een aantal aanbevelingen en zo. Als ik het goed begrijp, dan is dit dus eigenlijk een slechte vraag. Ik zal in het vervolg dus nog strenger zijn bij het selecteren van vragen om uitleg.

Mevrouw Annick De Ridder: Voorzitter, die vraag is doorgelaten. Dat was een test voor u.

De voorzitter: Ik laad nu allerlei verdenkingen op mij. Als dat aan bod is geweest, dan hadden we die vraag nooit mogen doorlaten.

Mevrouw Annick De Ridder: Het is toch een aantal maanden geleden, en er ontbreken nog cijfers. Ook gaat het over de stand van zaken met betrekking tot het actieplan. Dat leek me wel relevant.

De voorzitter: Eigenlijk is de essentie de vraag hoe die verwijlintresten worden weggewerkt.

Mevrouw Annick De Ridder: Inderdaad. En dat is ook de politieke vraag van vandaag.

De voorzitter: Minister Crevits heeft het woord.

Minister Hilde Crevits: Voorzitter, geachte leden, die problematiek is hier al een aantal keren aan bod gekomen. Stel dat in een dossier een factuur niet wordt betaald, dan beginnen die verwijlintresten automatisch te lopen, maar niemand ziet dat in de statistieken. Als een dienst de helft van een factuur wel betaalt en de andere helft niet, dan is het perfect mogelijk dat die dienst schitterend scoort in de driemaandelijke tabellen met verwijlintresten, want je ziet die niet. Men is dus supergoed bezig, zou je denken, maar dat is niet waar.

Mevrouw De Ridder, u hebt ernaar verwezen: mijn eigen diensten zitten met een aantal aannemingsdossiers van grote wegenwerken waarin betwistingen zijn ontstaan over de afrekening. Ik heb het volgende al een paar keer uitgelegd in deze commissie. Mevrouw Smaers heeft er ook naar verwezen. In de loop der jaren zijn een aantal van die dossiers blijven liggen door die grote discussies. Ofwel wordt dat gerechtelijk afgehandeld, ofwel niet, maar daardoor was er geen vooruitgang in die dossiers. Ondertussen was er ook een grote pensioneringsgolf in mijn eigen administratie. Er kwamen nieuwe ingenieurs binnen. Daardoor was men in een toestand gekomen waarin men dacht dat men allemaal wel vrij goed bezig was, ondanks de openstaande dossiers.

Een paar jaar geleden heb ik een overzicht gevraagd, omdat ik wel eens wou zien welke die discussiedossiers waren. Toen ik op het terrein kwam, merkte ik immers dat sommige aannemers zeiden al vijf of zes jaar met een dispuut te zitten. We zagen dat die intresten aan het lopen waren. Dat moest toch op een of andere manier opgelost raken. Ik heb hier toen uitgelegd hoe we dat konden oplossen. Zo moesten we ervoor zorgen dat de niet-betwiste gedeelten werden betaald. Die oude dossiers moeten we echter natuurlijk wel opgeruimd krijgen. Ik heb toen gezegd dat in alle diensten van Mobiliteit en Openbare Werken – minder bij De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal, maar zeker bij het Agentschap Wegen en Verkeer – die intresten gedurende een periode zouden stijgen. Elk dossier dat we oplossen, genereert immers een bulk intresten. Het is opgelost, maar het is een oud dossier dat we plots oplossen door een minnelijke schikking of iets anders, en dan krijgen we een massa intresten.

Dat betekent dus niet dat we niet goed bezig zijn. Dat betekent dat we dossiers aan het afhandelen zijn.

Ik geef een voorbeeld. Voorzitter, we zien dat de verwijlintresten die worden betaald door het departement in 2013 plots sterk stijgen. Wat is dat? We hebben een uitzonderlijke laattijdige betaling van 6.641.297 euro aan facturen, in de zaak SeReAnt, waarop een bedrag van 910.000 euro aan verwijlintresten betaald moet worden. Die 6,6 miljoen euro was een betaling ingevolge een betwisting waarbij oorspronkelijk 15,5 miljoen euro gevraagd was. Men vraagt dus 15,5 miljoen euro, er wordt weg en weer gediscussieerd, uiteindelijk wordt de zaak afgeklopt op 6,6 miljoen euro, waardoor er 5,5 miljoen euro niet moet worden betaald. Maar we zaten wel met een bulk verwijlintresten van 900.000 euro. Jammer voor dat geld, maar er is wel 5 miljoen euro die niet moet worden betaald. Als je de dossiers een na een bekijkt, zal je zien dat het oudere dossiers zijn die worden opgelost. Als je deze uitzonderlijke betaling aan verwijlintresten voor 2013 zou weglaten, dan krijg je een bedrag dat in totaal niet hoger is dan in 2012.

Wat zijn de oorzaken? U kent ze ongetwijfeld, de andere mensen hier ook. Er zijn een aantal facturen laattijdig betaald. Dat is nagenoeg in alle gevallen het gevolg van aanslepende discussies met aannemers of andere partners die voor bepaalde werken de leiding hebben. Op een bepaald moment is er in een omzendbrief gezegd – dat heb ik aan mevrouw Smaers meegedeeld – dat de niet-betwiste delen van de facturen al moesten worden betaald, want dan moet je een deel intresten niet betalen. Dat is als richtlijn meegegeven. In een aantal dossiers is Mobiliteit en Openbare Werken niet de initiatiefnemer maar medebetalen van de verwijlintresten. Ik denk dan aan dossiers samen met NMBS, Infrabel of een aantal lokale partners. Je kunt niet altijd alles sturen: er zijn ook dossiers waar er wordt samengewerkt.

Ondertussen is in 2013 het nieuwe eDelta-systeem opgezet, waar een aantal foutjes in zaten. Dan is er naar aanleiding van het Pressetext-arrest op mijn vraag een code van goede praktijk opgesteld waarvoor werd samengekomen met het Rekenhof en de Inspectie van Financiën. Op een bepaald moment wordt er een werk uitgevoerd, er zijn onvoorziene omstandigheden en dan geef je bijkomende opdrachten. De vraag is wanneer je een nieuwe aanbesteding in de markt moet zetten en wanneer je kunt zeggen dat die bijkomende opdrachten een verrekening zijn. We zijn tot een consensus gekomen met het Rekenhof, maar niet met de Inspectie van Financiën, tot vandaag nog altijd niet. Dat betekent dat als je dossiers naar de Inspectie van Financiën stuurt om ze te betalen, die dan een negatief advies geeft omdat ze de lijn van mijn administratie en het Rekenhof niet volgt. Dat is een van de knelpunten die er tot op vandaag zijn, en dat zorgt ervoor dat we niet altijd snel vooruit geraken. Maar daar wordt volop aan gewerkt.

Periodiek, maandelijks tot uitzonderlijk driemaandelijks – de laatste tijd is dat maandelijks –, wordt de hele problematiek van de verwijlintresten uitgebreid besproken op de beleidsraad, waar al mijn diensten in vertegenwoordigd zijn en die overlegt met mij, en op de managementcomités van het beleidsdomein. Dat gaat over de grote dossiers waar ik u net over heb gesproken.

Er is ook een problematiek bij de kleine factuurtjes. Daarover hebben een aantal mensen ook schriftelijke vragen gesteld. Op een bepaald moment werden de kleine facturen ingeboekt en de datum van binnenkomen van de factuur werd genoteerd als de datum waarop die factuur betaald moest worden. Dat betekende dat alle facturen zagezegd te laat betaald werden, wat natuurlijk niet juist is, want je hebt een termijn om te betalen. Dat is ondertussen opgelost. Maar op een gegeven moment, als men de facturen uit het systeem trok, zag men dat die facturen de facto te laat waren betaald. Maar dat kwam omdat de aankomstdatum en de betaaldatum gelijk werden ingevoerd, wat uiteraard niet kon. Maar die problemen zijn ondertussen opgelost en dat systeem werkt nu vrij goed.

Acties zijn er genomen, ik zei het al. Het elektronisch dossieropvolgingssysteem is medio 2013 operationeel geworden. Vroeger werden een aantal dossiers manueel behandeld. Dat

wordt allemaal geautomatiseerd. Dat betekent dat de papierberg ongelooflijk slinkt, maar ook dat zeer snel verantwoordingsstukken aan de facturen kunnen worden toegevoegd en dat continue vertragingen kunnen worden gedetecteerd.

De prijzendatabank, die bij de overheidsopdrachten geraadpleegd wordt, zorgt ervoor dat het berekeningssysteem voor de verwijlintresten wordt vernieuwd. Dat is nu volop in uitvoering.

Het wordt permanent opgevolgd. Mevrouw De Ridder, er zijn nog een aantal oude dossiers die moeten worden opgeruimd. We zijn er nog niet helemaal door. Dat zal nog een paar kwartalen voor een niet echt grote daling kunnen zorgen. Ik werk vrij goed samen met collega-minister Muyters. Hij kent de dossiers en weet op welke manier we het aanpakken. Het belangrijkste is dat wij de oude bulk opgelost krijgen en zorgvuldig monitoren in de toekomst.

Het managementcomité van het beleidsdomein MOW heeft medio december beslist om, naast het opzetten van een juridische en een financiële werkgroep, alle projectleiders van elke entiteit goed te informeren via een informatiesessie over regelgeving, dienstorders en de manier waarop je moet omgaan met bijwerken, extra werken en onvoorziene omstandigheden. Tot slot is op de beleidsraad opdracht gegeven om het dienstorder LIN/2003/11 structureel in alle entiteiten toe te passen. Dat betekent dat het niet-betwiste deel van de schuldvordering altijd op tijd betaald wordt zodat je na betwisting enkel nog verwijlintresten op het betwiste deel moet betalen en dus niet op het niet-verschuldigde deel, wat vroeger voor nuttelose verwijlintresten zorgde.

De heer Jan Peumans: Ik snap niet dan men niet eerder wist dat men dat zo moest doen. Ik heb indertijd de rapporten van het Rekenhof gelezen over de manier waarop met sommige dossiers werd omgegaan. Ik dacht: als het je eigen centen zouden zijn ... Ik laat me nu even gaan.

De voorzitter: Mevrouw De Ridder heeft het woord.

Mevrouw Annick De Ridder: Minister, ik dank u voor het antwoord. Ik begrijp dat u de achterstand voor een belangrijk deel wijt aan achterstand in dossiers die daar nu eenmaal liggen bij MOW of bij het fonds. U zegt zelf dat we geen daling moeten verwachten in het vierde kwartaal omdat er nog een aantal dossiers liggen te wachten. Dan stel ik me de vraag wat het aandeel van die oude dossiers is in de bulk van het totaal. Gaat dat om een drietal of een viertal dossiers? U kondigt al aan dat we voor het komende kwartaal niet euforisch moeten zijn, want het zal niet beteren. Als er een aanzienlijk gedeelte is, is het misschien interessant dat we daar schriftelijk over worden geïnformeerd. *(Opmerkingen van de voorzitter)*

Het wordt dus bezorgd zonder dat ik daar een schriftelijke vraag over moet stellen, waarvoor dank. Het lijkt me wel interessant, zeker in deze tijden wanneer we in een persmededeling van UNIZO moeten lezen dat Vlaanderen de slechtste leerling van de klas is in het betalen van facturen. Dat zijn geen prettige koppen; dat staat letterlijk in persmededelingen die UNIZO verstuurt. Ik denk dat we dan ook moeten uitleggen hoe dat komt en duidelijk moeten maken dat dat te wijten is aan oude dossiers, alleszins voor wat het verleden betreft. Ik had daar dus graag een overzicht van.

Kunnen ook de cijfers van het vierde kwartaal bezorgd worden? Ik weet niet of ze al voorhanden zijn, maar ik heb ze in ieder geval nog niet gelezen of gevonden.

Zijn er zaken die Vlaanderen nog extra kan doen? U hebt een aantal malversaties aangehaald uit het verleden, zoals dossiers die de verkeerde datum hebben meegekregen. Algemeen blijkt dat de gewijzigde wet Betalingsachterstand Handelstransacties maar op een deel van de overheidsopdrachten van toepassing is. Er blijkt nog wel wat stretch te liggen doordat overheden kunnen talmen met het ontvankelijk verklaren van de facturen, het volledig verklaren en er ook een bepaalde termijn – van 30 dagen als ik me niet vergis – op zou worden losgelaten. Kan Vlaanderen daar geen extra tandje bij steken en ervoor zorgen dat die

korte termijnen in principe op alle overheidsopdrachten van toepassing zijn en dat men ook zeer zorgvuldig omspringt met de ontvankelijkheidsverklaring en men daar geen tijd verliest? Dat zullen we van heel nabij moeten blijven opvolgen.

Het is zeer belangrijk dat men voor zowel MOW als het Vlaams Infrastructuurfonds naar een snelle daling van het aandeel kan gaan, want het is eigenlijk toch een situatie die onaanvaardbaar en onhoudbaar is. U kent de redenen. Ik roep u dan ook op om de inspanningen die u nu al levert, voort te zetten en om ervoor te zorgen dat de termijnen, en dus ook de intresten, sneller omlaag gaan dan pas over een paar kwartalen.

De voorzitter: Mevrouw Smaers heeft het woord.

Mevrouw Griet Smaers: Voorzitter, mevrouw De Ridder haalt een aantal zaken aan over de betalingstermijnen waar ik toch eventjes op wil reageren. Europa vraagt in het kader van het verkorten van de betalingsachterstand vanuit de overheid aan ondernemers en handelaars om kortere betalingstermijnen te hanteren. De federale overheid heeft dit een aantal maanden geïmplementeerd in de wetgeving. De richtlijn van Europa werd omgezet in wetgeving hier.

In navolging daarvan heb ik aan minister Muyters de vraag gesteld of hij dat voorbeeld zal volgen in Vlaanderen en vanuit de Vlaamse overheid zal werken aan kortere betaaltermijnen voor alle financiën. Hij heeft mij toen geantwoord dat het als een bindende bepaling enkel gericht was tot de federale overheid en dat Vlaanderen niet direct een stap zou zetten.

En daarom, mevrouw De Ridder, zou ik u dan ook aanbevelen om ook aan minister Muyters de vraag voor te leggen om de bindende bepalingen voor kortere betalingstermijnen van de federale overheid, ook op te nemen in Vlaanderen.

De voorzitter: Minister Crevits heeft het woord.

Minister Hilde Crevits: Mevrouw De Ridder, u vraagt me om de cijfers van het vierde kwartaal te geven, maar u weet – als u niet luistert, vind ik het moeilijk om tegen u te spreken – dat het overzicht van de verwijlintresten periodiek door minister Muyters naar buiten wordt gebracht. Ik zal me daar ook aan houden. Ik weet dat u me deze vraag stelt, maar ik zal nu niet beginnen met los van hem over cijfers te communiceren. Hij doet dat, hij staat er ook op om dat te doen, het is ook zijn bevoegdheid. Als hij nieuwe tabellen vrijgeeft, dan staan wij klaar om te antwoorden op de vragen die u erover hebt. Dat lijkt mij de juiste manier van werken.

Ik denk dat ik ook al op de vraag over het aantal openstaande dossiers heb geantwoord. Ik heb een aantal schriftelijke vragen mee, maar ik zal ze nu niet allemaal bekijken. We zullen zien of we u het overzicht kunnen bezorgen van wat nog openstaat.

De voorzitter: Mevrouw De Ridder heeft het woord.

Mevrouw Annick De Ridder: Voorzitter, minister, ik dank u uiteraard voor het antwoord en ik krijg graag het overzicht, opgesplitst in oude en nieuwe dossiers.

Ik vind dit een beetje een antwoord in mineur, zowel van u als van mevrouw Smaers. Even serieus blijven: u verwijst naar minister Muyters, maar we hebben het hier over cijfers die voor 96,7 procent in uw Departement Mobiliteit en Openbare Werken zitten. Ik kan daar ook niet aan doen.

Mevrouw Griet Smaers: U zit nu wel in de meerderheid hoor. *(Opmerkingen. Gelach)*

Mevrouw Annick De Ridder: Ja, maar u ziet het, ik ben niet veranderd. Ik ben hier om mijn job als parlementslid waar te maken en om kritische vragen te stellen.

Minister, het gaat dus om 96,7 procent van de intresten die nu eenmaal binnen Mobiliteit en Openbare Werken zitten. Als we dan kijken naar het laatste kwartaal van 2013, dan gaat het zelfs om meer dan 99 procent. Laat ons dus even serieus blijven: het probleem situeert zich binnen uw departement. Het lijkt me dan ook niet meer dan logisch dat er binnen uw departement naar oplossingen wordt gezocht.

Bedankt als u mij de cijfers nog bijkomend kunt geven.

De voorzitter: Mevrouw Smaers heeft het woord.

Mevrouw Annick De Ridder: Neen voorzitter, ik had het laatste woord gekregen. (*Rumoer*)

De voorzitter: Mevrouw De Ridder, dan mag u daarna nog een repliek geven. Ik vind dit een leuke discussie.

Mevrouw Smaers heeft het woord.

Mevrouw Griet Smaers: Voorzitter, ik vind dat mevrouw De Ridder terechte feiten aanhaalt, want ook ik vind dat moet worden gewerkt aan de verwijlntresten, maar ik vind dat ze te rade moet gaan bij de minister die de bevoegdheid Financiën heeft. Wij doen dat al jaren tijdens deze legislatuur. Ze zou hem ook moeten vragen om de richtlijnen over de betaaltermijnen en zelfs over kortere betaaltermijnen, zoals opgelegd door Europa en de federale overheid, na te leven en om in dezen niet langzamer te zijn dan de federale overheid.

De voorzitter: Mevrouw De Ridder heeft het woord.

Mevrouw Annick De Ridder: Dank u, voorzitter.

Mevrouw Smaers, nu moet ik me toch inhouden. De cijfers tonen aan dat 99 procent binnen het Departement Mobiliteit en Openbare Werken zit. Bij mijn weten is minister Muyters geen minister van Mobiliteit en Openbare Werken – nog niet.

Minister, zorg ervoor dat er sluitende systemen zijn, zorg ervoor dat u korter op de bal speelt, en dan zullen we uw grootste fan zijn.

De voorzitter: Minister Crevits heeft het woord.

Minister Hilde Crevits: Mevrouw De Ridder, ik begrijp het spelletje pingpong dat hier gespeeld wordt, maar verwijt mij niet dat de dossiers er al zo lang liggen. Ik had ook kunnen beslissen om ze te laten liggen. Dan zou iedereen misschien denken: goed bezig.

Wat doen we? We proberen alle dossiers versneld aan te pakken, en dat gebeurt in heel nauw overleg met minister Muyters, want er moet natuurlijk ook betaald worden. De betaal-kredieten moeten erop worden afgestemd. We proberen nu om door alle oude dossiers te gaan, om ze opgelost te krijgen. Als er betwistingen blijven bestaan, kunnen ze natuurlijk niet opgelost worden.

U komt zeggen dat een hoog percentage van mijn diensten komt, en dat is waar: ik heb dat nooit ontkend. Dat is hier in alle transparantie steeds aan bod gekomen. Ik heb de systematiek uitgelegd van onze manier van werken. Ik ga ervan uit dat het goed is om het op die manier aan te pakken. Als u vindt dat het geen goede manier van werken is, dan zal ik dat bespreken met mijn collega's en zeggen dat u, mevrouw De Ridder, het geen goede aanpak vindt. Het is de enige weg die we nu kunnen volgen.

De voorzitter: Het laatste woord is altijd voor de volksvertegenwoordiger die de vraag heeft gesteld.

Mevrouw De Ridder heeft het woord.

Mevrouw Annick De Ridder: Minister, ik raad u aan om in het verslag de aanhef van mijn vraag opnieuw te lezen, want ik heb drie keer gezegd dat ik begrip heb voor de dossiers waarmee u wordt geconfronteerd en dat ik het een goede zaak vind dat u de oude dossiers wegwerkt.

Maar ik herhaal mijn vraag. U zegt dat er niet onmiddellijk een daling zal komen, maar wat is het aandeel in bulk van de oude dossiers? Met dat antwoord kunnen wij, gecombineerd met de cijfers van het kwartaal 4, die we hopelijk zullen krijgen, concluderen of de toename in uw departement – want die is er duidelijk – te wijten is aan het oplossen van oude dossiers of nog

steeds aan het niet goed opvolgen of het niet goed betalen van een bulk. De percentages lopen op tot ruim 90 procent van het totale aantal verwijlinteressen.

De voorzitter: De vraag om uitleg is afgehandeld.

■

Vraag om uitleg van mevrouw Lies Jans tot mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken, over de mogelijke centralisatie van ondersteunende diensten van De Lijn - 996 (2013-2014)

De voorzitter: Mevrouw Jans heeft het woord.

Mevrouw Lies Jans: Voorzitter, minister, collega's, mijn vraag bevat twee delen, een eerste over de klachtenprocedures en de stappen die daarvoor gezet worden in de richting van de centralisatie, en een tweede, ruimer deel over de algemene centralisatie van andere diensten van De Lijn.

De aanleiding van mijn vraag was het aantal controles op zwartrijden bij De Lijn. De laatste jaren werd dat sterk opgevoerd. Uit cijfers blijkt dat daardoor het aantal zwartrijders daalt, maar ook dat de stijging van de controles en van de boetes gepaard gaat met een stijging van het aantal klachten.

Die klachten moeten worden gericht tot de provinciale klantendiensten. De Vlaamse ombudsman meldde onlangs, naar aanleiding van de berichtgeving over het zwartrijden, dat het de reizigers te vaak aan 'een luisterend oor' ontbreekt. Hij zegt: "Als de boete wordt opgelegd, heeft een klant een gesprek met een controleur, maar daarna krijgt de klant nog maar zelden de kans om de boete mondeling te bespreken. Onze ervaring leert dat een telefoongesprek van een tiental minuten voor veel grip zorgt."

De ombudsman formuleert daarnaast de aanbeveling om de verschillende provinciale klantendiensten te fusioneren tot één overkoepelende dienst. De Lijn liet in een reactie weten bezig te zijn met de herschikking van de diensten en ook dat die tegen de zomer rond zou moeten zijn.

Een ander element is hier al eens bij de bespreking van de beheersovereenkomst van De Lijn aan bod gekomen, namelijk dat De Lijn een veranderingstraject op gang zou brengen met betrekking tot de ondersteunende diensten en met name dat er meer zal worden gecentraliseerd met het oog op efficiëntiewinst en op de creatie van schaalvoordelen.

Minister, hoe zal de omschakeling van zes provinciale klantendiensten naar één centrale klantendienst gebeuren en wat is de timing ter zake? Zal er bij deze omvorming rekening gehouden worden met de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst om de klant mondeling te woord te staan bij het afhandelen van klachten?

Welke andere diensten die nu verspreid zijn over de provinciale entiteiten worden eveneens betrokken bij een centralisatieoefening? Wat is het tijdsplan voor deze diensten? Wanneer moet heel het veranderingstraject geïmplementeerd zijn?

Welke impact zullen deze hervormingen hebben op het vlak van personeelskosten en andere uitgaven?

De voorzitter: Minister Crevits heeft het woord.

Minister Hilde Crevits: Het klopt dat de Vlaamse ombudsman, naar aanleiding van de berichtgeving over de controles op het zwartrijden, in zijn persbericht een aanbeveling heeft gedaan over de dienstverlening bij De Lijn. Die aanbeveling luidt: "Daarom beveelt de Vlaamse Ombudsdienst De Lijn aan om de zes provinciale klantendiensten te fusioneren tot

één enkele overkoepelende klantendienst. De ombudsman is er namelijk van overtuigd dat dergelijke reorganisatie een absolute win-win zou zijn.”

De Lijn heeft echter niet op deze aanbeveling gewacht om actie te ondernemen. De herschikking van de diensten is al sinds 2012 het voorwerp van tal van besprekingen. Het is de bedoeling om met de hervorming te starten op 1 juni 2014.

Er zal een klantendienst worden uitgebouwd die gelokaliseerd zal zijn in Limburg. Momenteel wordt de transitie voorbereid. Deze dienst zal in de toekomst, zoals ook nu het geval is, centraal vanuit de diensten aangestuurd worden.

Ik ga even in op de doelstellingen van deze centralisatie. Ten eerste streeft men naar een maximale efficiëntie om met de beschikbare middelen het steeds toenemende volume aan klantenreacties te organiseren binnen de wettelijke vereisten. Men wil ook een aantal kwaliteitsvereisten invoeren. Dat is gelinkt aan steeds nieuwe kanalen waarlangs klanten klantenreacties formuleren. Een recent voorbeeld is het beantwoorden van klantenreacties via social media. De Lijn geeft aan dat in de nabije toekomst ook ‘apps’ een belangrijk kanaal zullen worden.

Ten tweede moeten de inhoudelijke aspecten worden geharmoniseerd, zoals de Vlaamse ombudsman heeft aangegeven, zodat steeds beter kan worden gestreefd naar een eensluidende boodschap en beleid. De uitrol van ‘best practices’ van de bestaande klantendiensten over De Lijn biedt de mogelijkheid om overal het hoogste niveau van klantvriendelijkheid te bereiken.

De Lijn wil dus evolueren naar één geharmoniseerde en geïntegreerde procedure met eenmalige input van gegevens met het oog op minimaal onderhoud en minimale investeringen in onderliggende technologische tools.

Tot slot is het voor De Lijn meer dan vroeger een uitdaging om op de klantenreacties te reageren. Zij wil ook een adviserende rol spelen en zich aanpassen aan de moderne tijden.

Volgens de Vlaamse ombudsman kan een simpel telefoongesprek veel ongenoegen voorkomen. Ik onderschrijf die aanbeveling van de ombudsman. Ik merk dat zelfs op mijn kabinet, maar er bestaat natuurlijk wel een verschil tussen de afhandeling van boetes en klachten van mensen.

Bij de afhandeling van klachten moet De Lijn een procedure volgen. De Lijn wil die graag behouden en ik sta daar ook wel achter. Men moet immers een houvast hebben en bepaalde afspraken maken waardoor de zaken op een correcte manier gebeuren.

De ombudsman heeft tijdens de bespreking in deze commissie gezegd – ik citeer uit het verslag: “De bestaande boeteprocedure, de BAS-boetes (Bestuurlijke Administratieve Sancties) waarmee De Lijn de meeste concrete ervaring heeft, vindt hij globaal niet zo slecht.”

De Lijn stelt ook dat door het grote aantal dossiers, namelijk 46.349 in 2013 en 50.383 in 2012, een aantal strakke regels moeten worden gehanteerd. Die dossiers lost men niet op met een telefoontje.

Bij de afhandeling van de andere klachten geeft De Lijn aan dat een telefonische bespreking niet veel voorkomt, maar dat dit in een aantal dossiers wel degelijk toegepast wordt. Als voorbeeld geven ze aan dat de klant in bepaalde gevallen gecontacteerd wordt om extra informatie te vragen zodat ze de klacht beter kunnen plaatsen en begrijpen en efficiënter kunnen aanpakken. Er zijn weinig telefonische contacten omdat De Lijn graag een bewijs heeft van het feit dat ze een antwoord heeft gegeven. Verder zijn er ook veel mensen die een mailtje sturen.

Het gaat ook niet alleen over klachten, maar ook over vragen. In 2012 waren er voor het hele beleidsdomein 35.301 klachten, wat bijzonder veel is. Er waren meer dan 12.000 gewone vragen. Daarnaast zijn er ook veel meldingen, bijvoorbeeld meldingen over verloren

voorwerpen bij De Lijn. Dat zijn er 8000 per jaar. Dat is enorm veel. Er zijn ook ongeveer 5000 aanvragen van attesten. Die kunnen niet allemaal telefonisch worden afgehandeld.

Voor de afhandeling van de dossiers van de administratieve boetes behoudt De Lijn de huidige procedure. Voor de afhandeling van de andere klachten kan een telefonische bespreking helpen.

Die centralisatieoefening is nu opgenomen in een interne reorganisatie. Daar zijn heel veel diensten bij betrokken: de dienst Personeelsbeleid, de dienst Financiën en ICT, en onderdelen van Marketing en Communicatie. Men doet dat vanuit het besef dat er grote uitdagingen zijn en om versnippering te vermijden. In 2012 zijn de eerste besprekingen gehouden. Het is nu de bedoeling om dat vanaf 1 juni 2014 operationeel te maken.

Een valabele inschatting van de impact op het vlak van personeelskosten en andere uitgaven kan pas worden gegeven wanneer het systeem is uitgerold en wanneer de invulling van de medewerkers klaar is. Dat is nu in volle ontplooiing. Dat is moeilijk omdat die transitie niet alleen de centralisatie van het personeel van bepaalde diensten omvat, maar ook het aanpassen van bestaande processen en software. Er wordt nieuwe software gebruikt die De Lijn moet toelaten om de processen van al die afdelingen te integreren en te vereenvoudigen. Al deze informatie moet over enkele weken beschikbaar zijn. Zodra er meer nieuws is, zult u dat krijgen.

De voorzitter: Mevrouw Jans heeft het woord.

Mevrouw Lies Jans: Minister, ik ben blij dat de processen over de centralisatie op 1 juni zullen zijn afgerond. Men kan dan starten met die centralisatie. U bent daar heel snel overheen gegaan. Ik heb enkel kunnen noteren dat bij de diensten Personeelsbeleid, Financiën, ICT, Marketing en Communicatie aan zo'n centralisatie wordt gedacht. Het proces is daar al bijna afgerond. Worden daar nog andere diensten bij betrokken? Ik denk dan aan technische diensten waar wellicht op verschillende plaatsen efficiëntiewinsten kunnen worden gemaakt door te streven naar schaalvoordeel. Is dat al bekeken?

Wat de klachten betreft, begrijp ik dat er een onderscheid wordt gemaakt tussen de boetes en de klachten. Bij de boetes volgt men de procedures zoals die op papier zijn gezet. Wat de klachten betreft, zegt u dat de goede wil er is om dat eerder mondeling aan te pakken. Ik vind dat dit ook in procedures moet worden opgenomen zodat dit ook daadwerkelijk wordt toegepast. U zegt dat men nog altijd graag via papier en mail werkt omdat er dan een spoor van de klachten kan worden teruggevonden. Als dat telefonisch gebeurt, dan bestaan er ook systemen om dat te noteren. Telecomdiensten werken allemaal zo. Dat moet dan toch ook voor De Lijn mogelijk zijn.

Wat de centralisatie van de diensten betreft, en dit is ook een verzoek aan de voorzitter, zou ik het interessant vinden om dit nog een uitgebreider toelichting te zien in de commissie. Ik stel voor de heer Kesteloot uit te nodigen om dit hier nog eens toe te lichten.

De voorzitter: Mevrouw Brouwers heeft het woord.

Mevrouw Karin Brouwers: Voorzitter, we hadden het antwoord van de minister even afgewacht, maar met de centralisatie staat het blijkbaar al ver, verder dan we hadden kunnen vermoeden. Ik ben het eigenlijk eens met mevrouw Jans dat we daar toch nog eens wat dieper op moeten kunnen ingaan. Naar aanleiding van deze vraag is men daar snel overheen gegaan, omdat het ook niet de essentie van de vraag was, maar dat is toch een heel belangrijke zaak die momenteel gebeurt bij De Lijn.

Voorlopig gebeurt dat ook enkel bij diensten waar dat kan, waar het schaalvoordelen oplevert enzovoort, maar precies wat die klachten betreft, vraag ik me het volgende af. Als dat klachten zijn over onderwerpen als uurregelingen, trajecten of het gedrag van chauffeurs, dan is het misschien toch interessant dat er sprake is van gespecialiseerde klachtenbehandelaars, die het terrein ook kennen. De vraag is of het bij een gecentraliseerde klachtenbehandeling

nog mogelijk is om die min of meer streekgebonden specialisten te krijgen, die enigszins weten waar die lijnen ook echt liggen, en over welk dorp of welke gemeente het daadwerkelijk gaat. Ik zie dus toch ook wat nadelen.

Goed, voor ons telt de klant, en als het voor de klant uiteindelijk allemaal beter wordt, des te beter. Ik vraag me echter af hoe men dat zal organiseren binnen die gecentraliseerde klachtendienst.

De heer Jan Peumans: Minister, op 1 maart 1991 is De Lijn begonnen. Ik herinner me dat nog zeer goed. Er is toen een gevecht op leven en dood geleverd om in plaats van een centraal model naar een decentraal model te gaan. Dat decentrale model was trouwens decretaal bepaald. In het decreet staat heel duidelijk dat de entiteiten verantwoordelijk zouden zijn voor het personeel, het kaderpersoneel uitgezonderd, voor de exploitatie, voor de marketing en voor nog iets, dat me momenteel ontglipt.

Betekent dit nu dat wordt teruggekeerd naar de periode van wat men toen de buurtspoorwegen noemde? Toen was alles gecentraliseerd in Brussel, en als men een pen moest hebben, dan duurde het zes maanden voor die pen van Brussel kwam.

Ik stel het nu wat zwart-wit voor, maar het lijkt me interessant om daar eens een debat over te hebben. Dat debat zal echter natuurlijk alleen maar informatief zijn, omdat ik heb begrepen dat men nu blijkbaar, na dure consultants te hebben geraadpleegd, voor die optie heeft gekozen. Betekent dit nu ook dat dingen zoals heel het personeelsbeleid en de marketing allemaal zullen worden gecentraliseerd?

Dat men die klachten in Limburg behandelt, is natuurlijk goed te begrijpen. Van alle Vlamingen spreken Limburgers immers het beste Nederlands.

De voorzitter: De ombudsman heeft zijn aanbeveling niet via een persmededeling meegedeeld. Hij heeft die heel duidelijk schriftelijk meegedeeld, maar naar aanleiding daarvan heeft hij wel een persmededeling verspreid. Ik denk niet dat hij zijn aanbevelingen uitsluitend via de pers meedeelt. Hij geeft een persbericht, maar hij stuurt die aanbeveling ook altijd naar de voorzitter en naar de minister in kwestie.

Minister Crevits heeft het woord.

Minister Hilde Crevits: Geachte leden, ik wil een en ander verduidelijken, want ik denk dat ik er inderdaad iets te snel overheen ben gegaan.

Wat op 1 juni 2014 start, is het proces om de klachtenbehandeling volledig centraal aan te sturen. De ombudsman zou daar eigenlijk nog verder in willen gaan. U weet dat hij in zijn jongste rapport heeft gesteld dat er één nummer zou moeten zijn voor het hele beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken. Ik ben het daar niet mee eens. Ik meen dat dit tot veel extra stappen zal leiden, maar hij vindt dat. Bij De Lijn zegt men nu dat het beter is om centraal te behandelen, en dat uiteraard door gespecialiseerde mensen, mevrouw Brouwers. Dat lijkt me de evidentie zelf. Ik vind trouwens dat De Lijn qua communicatie vrij alert reageert op berichtjes van mensen via Twitter of Facebook. Men voelt dus dat ze daar goed mee bezig zijn en dat ze ook vrij kort op de bal kunnen spelen. Het is absoluut de bedoeling dat dit nog beter wordt.

Dan zijn er alle andere interne reorganisaties. Mijnheer Peumans, op zijn bijeenkomst van 16 oktober 2013 heeft de raad van bestuur van De Lijn een nota goedgekeurd over het veranderingstraject. Dat is een nota die niet door de regering of zo moet worden goedgekeurd: het is een interne nota. De doelstelling is dat de efficiëntie en de wendbaarheid worden vergroot. Men wil dus een aantal diensten op één locatie onderbrengen. Dan gaat het over het personeelsbeleid, met een Afdeling Rekrutering en Ontwikkeling en een Afdeling Organisatie en Change, over de financiën, met de boekhouding, en over ICT, met de Helpdesk ICT. Ook gaat het over onderdelen van Marketing en Communicatie, zoals de dienst Abonnementen. Dat zijn dus de zaken die men wil centraliseren. Dat strookt ook met

wat minister Bourgeois ook wil, namelijk de managementondersteunende diensten (MOD's), ook van de administratie, zo veel mogelijk bijeenbrengen, zodat dat alles gecentraliseerd kan gebeuren en er geen sprake is van 27 verschillende diensten.

Dat plan is opgevat vanuit het besef dat er bijzondere uitdagingen zijn. Zo is er de Europese liberalisering van de markt voor openbaar vervoer. De Lijn zal zich de komende jaren moeten bewijzen als beste keuze. Ook is er datgene wat de Vlaamse overheid sowieso doet, namelijk centraliseren wat kan, ook over de diensten heen, als dat mogelijk is. De versnippering die in een aantal gevallen historisch is gegroeid, vormt in sommige gevallen ook een rem op een efficiënte organisatie. Men vindt het ook belangrijk om een aantal werkprocessen geautomatiseerd te kunnen sturen. Het is eveneens van belang dat de juiste profielen worden aangetrokken voor de juiste functies.

Die gecentraliseerde diensten zullen niet vanuit Limburg worden aangestuurd, maar wel vanuit Mechelen, door de functioneel bevoegde directeurs. In de provinciale entiteiten zal de klemtoon liggen op exploitatie, techniek en stakeholdermanagement. Het is niet de bedoeling om de werkplaatsen te centraliseren. Dat zou ook niet verstandig zijn, als we kijken naar al die werkplaatsen die er zijn. Dat kan niet worden gecentraliseerd. Die moeten er zijn op de plaats waar de bussen rijden. De zaken die operationeel dus echt nodig zijn, blijven provinciaal.

Die transitie zal vanaf april worden aangepakt, maar zal lopen tot eind dit jaar. Het is dus niet zo dat dit allemaal geregeld zal zijn. De klachtenmelding en -behandeling is één zaak, maar er zijn ook nog de andere organisaties. Dat duurt nog een aantal maanden. Ik heb er geen enkel probleem mee om aan de heer Kesteloot te vragen dat hij hier wat toelichting komt geven bij de nota die door de raad van bestuur is goedgekeurd.

Mevrouw Lies Jans: Ik heb geen bijkomende opmerkingen. We zullen dat dan verder bespreken wanneer de heer Kesteloot aanwezig is.

De voorzitter: Kunnen we dan ook weten wie dat proces heeft begeleid en hoeveel dat heeft gekost en zo? Dat lijkt me ook interessant.

Minister Hilde Crevits: Ja.

De voorzitter: We zullen de heer Kesteloot dus uitnodigen om te bekijken welke 'change' ze hebben doorgevoerd. Ik heb de terminologie van een aantal afdelingshoofden gezien. Blijkbaar moet dat allemaal in het Engels. Ik snap niet waarom, maar goed. Ik zal daar heel waarschijnlijk een conservatief in zijn, maar volgens mij is het woord 'verandering' veel duidelijker dan 'change'. Blijkbaar is men dan echter een ouderwets persoon. Dat heeft niets met conservatisme te maken, maar alleen met respect voor de eigen taal. Ik begrijp dat dus niet. Daar zullen van die dure consultants hebben rondgelopen, voor heel veel miljoenen euro's ... Ik denk dat ik weet wie het is. We zullen vragen wie dat gedaan heeft, maar ik houd enigszins mijn hart vast als het gaat over het opnieuw centraliseren bij De Lijn. Daar zullen we dan echter lekker over debatteren met de heer Kesteloot. Iemand anders moet dan maar de vergadering voorzitten.

De vraag om uitleg is afgehandeld.

■

Vraag om uitleg van de heer Marino Keulen tot mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken, over een Vlaanderen dat liever investeert in beton dan in slimme technologie
- 874 (2013-2014)

De voorzitter: De heer Keulen heeft het woord.

De heer Marino Keulen: De titel van deze vraagstelling is van een zodanige scherpte dat je er automatisch van durft uit te gaan dat hij komt van de oppositie. Niets is echter minder

waar: dat statement komt uit de mond van de verkeersdeskundige van sp.a, onze goede collega Steve D'Hulster. Dat is weergegeven in De Standaard van 24 januari 2014 – je moet altijd je bronnen meedelen.

De frustratie is dat het gevoerde mobiliteitsbeleid te weinig inzet op techniek en moderne apparatuur om het verkeer te managen en te veel op het realiseren van extra wegcapaciteit. Ik denk dat dat allebei moet gebeuren. In de inleiding van het artikel staat dat de camera's van het Vlaams Verkeerscentrum, dat de trafiek op de hoofdwegen opvolgt en stuurt, dringend aan vervanging toe zouden zijn want ze zijn veel te oud en kampen daardoor massaal met defecten. In de regio Antwerpen zijn er 20 procent defecten en in de regio Brussel loopt dat zelfs op tot 40 procent.

Het probleem zelf van de vele defecten en het maar niet in orde krijgen, is niet nieuw. Ook in de schriftelijke vraag nummer 6 van 26 oktober 2012 wordt dit probleem aangekaart. Er wordt beterschap beloofd, maar in de praktijk blijkt die beterschap er niet te komen. In de schriftelijke vraag van 15 april 2013, zes maanden later, wordt erop gewezen dat het probleem niet kleiner maar groter is geworden en wordt er een opsomming gegeven van de camera's die niet langer toegankelijk zijn voor het publiek. Opnieuw wordt er beterschap beloofd.

Blijkbaar zijn er ondertussen dan eindelijk toch een aantal herstellingen uitgevoerd, maar er zijn ook een aantal camera's verdwenen zoals bij de verkeerswisselaar in Lummen, hoewel hier soms nog file optreedt. Soms kan ook de vraag worden gesteld of men na het herstellen of vervangen van een dergelijke camera, zelf even de moeite doet om te controleren of de camera's in orde zijn. De herstelde/vernieuwde camera op de E40 Brussel-Leuven is immers al meer dan een half jaar zodanig ingesteld dat er slechts één rijrichting goed waarneembaar is.

De minister liet in een reactie op de kritiek weten dat deze bestuursperiode de vernieuwingsoperatie op gang werd gebracht, dat tegen het einde van dit jaar minstens de helft van de defecte camera's volledig vernieuwd zullen worden en dat tegen eind 2015 het hele netwerk vervangen en gedigitaliseerd wordt. Het ultieme argument is uiteraard de verwijzing dat het budget voor het dynamisch verkeersmanagement van 4 miljoen euro naar 25 miljoen euro is gestegen sinds 2007.

Collega's, deze nieuwe middelen gaan niet allemaal naar het vernieuwen van de camera's, maar vooral naar het uitbreiden van nieuwe dynamische verkeerssignalisatie boven de weg. Buiten het plaatsen van deze dynamische borden is het adequaat gebruiken hiervan zeker zo belangrijk om te zorgen voor een goede doorstroming. Een goed gebruik betekent ook op een correcte manier snelheidsbeperkingen opleggen, en dat zorgt voor aanvaarding en naleving. Toch wordt er nog al te dikwijls vastgesteld dat dit laatste ontbreekt. Zo kan men terecht de vraag stellen wat een beperking tot 100 kilometer per uur voor nut heeft op de E313-E34 om 1 uur 's nachts wanneer er geen werken zijn, er nagenoeg geen verkeer passeert en de weersomstandigheden bovendien voldoende goed zijn.

Investeren in uitbreiding van de infrastructuur is één ding, het onderhouden en het goed gebruik ervan is een andere zaak. Het beleid moet immers zodanig afgestemd zijn dat er een goede verhouding moet zijn tussen investering in uitbreiding van infrastructuur enerzijds en in onderhoud en goed gebruik anderzijds. De praktijkervaringen en aangehaalde voorbeelden duiden er toch op dat dit gezonde evenwicht nog niet gevonden is. De problematiek van de onderhoudsachterstand van de gewestwegen maakte ons duidelijk dat een goed uitgewerkt beleid onontbeerlijk is om grote problemen in de toekomst te vermijden.

Minister, wat is beleidsmatig een goede verhouding tussen investering enerzijds en onderhoud anderzijds van de dynamische verkeersinfrastructuur? Welk beleid werd en wordt hieromtrent gevoerd en hoe ziet dit beleid er nu concreet uit? Laat het gevoerde beleid nog investeringen toe in opleidingen voor een goede toepassing van dynamisch verkeersmanagement? Indien deze opleidingen gebeurd zijn, hoe verklaart u dan de onregelmatigheden van het in praktijk brengen hiervan op bijvoorbeeld de kruising E313-E34?

De voorzitter: Mevrouw Smaers heeft het woord.

Mevrouw Griet Smaers: Voorzitter, ik wil nog een aansluitende vraag stellen. Hoe wordt het onderhoud van de signalisatie van het dynamisch verkeersmanagement (DVM) verzorgd? Wordt dat uitbesteed? Staan derden voor het onderhoud in? Doet de overheid, meer bepaald het Agentschap Wegen en Verkeer, dat zelf? Welke partner wordt hierbij betrokken? Is voorzien in een standaardonderhoudscontract voor de DVM-signalisatie? Hoe gebeurt dat precies? Ik stel die vraag omdat ik wil weten of mogelijke verbeteringen langs een contractuele weg of langs een interne weg tot stand moeten worden gebracht.

De voorzitter: De heer D'Hulster heeft het woord.

De heer Steve D'Hulster: Voorzitter, om te beginnen wil ik de heer Keulen heel erg bedanken. Hij heeft me twee capaciteiten toegedicht die ik in al mijn bescheidenheid niet dacht te hebben. In de eerste plaats heeft hij me als verkeersdeskundige omschreven. Ik zal dat zeker in mijn cv opnemen. Ik hoop dat ik de heer Keulen als referentie kan opgeven indien ik binnen enkele maanden ergens zou moeten solliciteren. *(Opmerkingen van de heer Marino Keulen en minister Hilde Crevits. Gelach)*

In de tweede plaats wordt me ook de capaciteit toegedicht de titels van de kranten te kunnen bepalen. Mocht ik dat echt kunnen, zou ik zeker mogen terugkomen. *(Gelach)*

Ten gronde denk ik dat ik de afgelopen jaren vaak heb gesproken over de technologische aspecten en over manieren om onze wegen slimmer te maken. Ook andere commissieleden, zoals mevrouw Smaers en mevrouw De Ridder in al haar hoedanigheden, hebben dat gedaan.

Als de discussie van gisteren ons iets heeft geleerd, is het wel dat verbeteringen aan de infrastructuur tijd kosten. Snelle winsten zijn te boeken door de infrastructuur waarover we beschikken, slimmer te gebruiken. Het gaat dan niet enkel om winst op het vlak van de doorstroming, maar ook op het vlak van de verkeersveiligheid. Ik denk dan onder meer aan de intelligente snelheidsaanpassing (ISA). Het is zeker belangrijk niet enkel in te zetten op de infrastructuur, maar ook op de technologie die hiermee verband houdt.

De voorzitter: Deze vraag om uitleg is vooral ontvankelijk verklaard omdat de heer Keulen over dit onderwerp een aantal schriftelijke vragen heeft gesteld. Het betreft hier vooral de opvolging. Ik zeg dit natuurlijk met alle respect voor de heer D'Hulster.

Minister Crevits heeft het woord.

Minister Hilde Crevits: Voorzitter, ik ben het uiteraard niet eens met de titel. Dat staat los van de hoedanigheid van waar de tekst is terechtgekomen of van wie de auteur is.

Eerst en vooral heeft deze legislatuur volgens mij aangetoond dat 'meten is weten' het basisprincipe moet zijn. We brengen hier regelmatig rapporten naar voren waarin objectieve metingen van de bestaande infrastructuur zijn opgenomen. De leden van deze commissie zijn in feite bevoorrechte getuigen. Ik verwijs in dit verband naar de rapporten over de toestand van het wegnennet. Die rapporten komen hier consequent als primeur aan bod. Ook over de fietsinfrastructuur hebben we dergelijke rapporten opgesteld. In december 2013 hebben we voor het eerst een rapport over de wegaanhorigheden voorgesteld. Op die manier trachten we een totaalproject uit te bouwen dat het AWW in staat stelt een actueel en accuraat zicht op de beheerde wegaanhorigheden te hebben en de kwaliteitstoestand van die infrastructuur te kennen.

Het beleid wordt vervolgens, rekening houdend met de beschikbare budgetten en met de beleidsdoelstellingen, in concrete acties uitgewerkt. We trachten echt zo transparant mogelijk over alles te rapporteren. De voorbije vijf jaar hebben mijn beleidsbrieven telkens uit twee delen bestaan. Het gedeelte over de hardware betreft de echt harde infrastructuur. Het gedeelte over software betreft manieren om ons wegnennet slimmer te maken.

Ik blik even terug op 2004, ondertussen tien jaar geleden. Toen stonden we in Vlaanderen nergens. Er waren misschien een of twee dynamische borden die het woord 'file' konden vermelden. De voorbije jaren hebben we een enorme investeringsgolf gezien.

De gemiddelde jaarlijkse onderhoudskost van dynamische verkeersinfrastructuur bedraagt 5 tot 6 procent van de initiële investeringskost. De eerste jaren na de investering ligt dit percentage lager. Naarmate de infrastructuur veroudert, stijgt uiteraard ook de onderhoudskost. Er is dan ook een belangrijk verschil tussen de dynamische verkeersinfrastructuur en de gewone wegeninfrastructuur. Dynamische installaties vergen al vanaf het eerste jaar een aantal preventieve onderhoudsbeurten. Investerings in gewoon beton brengen het eerste jaar niet echt onderhoudsbeurten met zich mee. Bovendien gaan de gewone investeringen in wegeninfrastructuur met een waarborgperiode gepaard. Als er nog mankementjes zijn, moeten die door de aannemer gedurende een aantal jaren worden opgelost.

Het structureel onderhoud en de vernieuwing van de oude installaties na de afschrijffperiode valt ten laste van de investeringskredieten. Zoals hier al eerder is gemeld, hebben we hiervoor in het investeringsprogramma in 25 miljoen euro voorzien.

Wat de verkeerscamera's betreft, moet ik vaststellen dat in dit gedeelte al veel eerder is geïnvesteerd. De onderhoudsbehoefte is dan ook groter. De dynamische signalisatie wordt overal geplaatst. De verkeerscamera's staan al enige tijd langs onze wegen. Een belangrijk aantal camera's heeft een vrij hoge leeftijd bereikt en is hierdoor kwetsbaar voor uitval. Ze behoeven ook heel wat onderhoud.

Zeker wat de oudere installaties betreft, maakt de beeldoverdracht tussen de camera en het Verkeerscentrum Vlaanderen vaak gebruik van analoge technologie die momenteel niet meer courant door de markt wordt ondersteund. Eigenlijk is die technologie niet zo ideaal. Hierdoor is het soms moeilijk wisselstukken te vinden voor die transmissieapparatuur.

Om dit probleem op te lossen, moeten structurele maatregelen worden genomen die uiteraard verder gaan dan louter de vervanging van een camera. Het is belangrijk de transmissiekabels te vervangen en zo de mogelijkheid te creëren digitaal en niet langer analoog te werken. Om die reden hebben het Verkeerscentrum Vlaanderen en het AWW in de periode 2012-2013 een onderhoudsstrategie uitgewerkt. We hebben in de onderhoudskredieten iets meer dan 2 miljoen euro vastgelegd om een en ander tot stand te brengen.

Een aantal maanden geleden is een belangrijke inspanning geleverd om de op de website van het Verkeerscentrum Vlaanderen afgebeelde camera's allemaal te herstellen. De achterstand ten opzichte van 2012 is momenteel nagenoeg volledig weggewerkt.

In de regio Gent en de regio Antwerpen zijn in de loop van het jaar een aantal structurele maatregelen genomen. Een gedeelte van het camerapark is vernieuwd. Momenteel is het aantal defecte camera's in de ruime regio rond Brussel ook al voor een pak teruggedrongen. Dit is het resultaat van een eerste interventie om de transmissieapparatuur en -kabels in de regio Brussel te moderniseren. Vooral rond de Brusselse ring bevinden zich nog heel wat analoge toestellen en kabels. Daarnaast zijn de voorbereidingen aan de gang om een gedeelte van de transmissieapparatuur en -kabels in de regio Brussel aan te passen. Dit is uiteraard essentieel om het camerapark vervolgens te kunnen vervangen.

Mijnheer Keulen, uw volgende vraag brengt ons weer bij het dynamisch verkeersmanagement. Bij de toepassing van het dynamisch verkeersmanagement wordt van automatische regelprocessen gebruik gemaakt. Op sommige wegen worden de snelheidslimieten door middel van panelen boven het wegdek automatisch aangepast aan de drukte stroomafwaarts. Dit systeem moet automatisch lopen, maar de mensen in het Verkeerscentrum Vlaanderen kijken toe op de goede werking van het proces en moeten steeds kunnen ingrijpen. Daarnaast omvat het dynamisch verkeersmanagement ook verkeersscenario's. Hiervoor moet iemand in de operatiezaal van het Verkeerscentrum Vlaanderen expliciet een opdracht geven.

Ik geef even een voorbeeld. Als een ongeval heeft plaatsgevonden, moet in een omleiding worden voorzien. Die boodschappen worden enkel gestuurd op het ogenblik dat er iets gebeurt. Dat verloopt niet met behulp van sensoren die worden aangestuurd.

In beide gevallen komen de processen en de scenario's tot stand op basis van een voorafgaand onderzoek door verkeersdeskundigen en een aantal specialisten. Zo hebben we voor de scenario's in verband met files die met behulp van aangepaste snelheidslimieten moeten worden beveiligd een onderzoek uitgevoerd met de KU Leuven. We kijken steeds op het terrein. Dit is zeker het geval in verband met de omleiding van het verkeer over een lange afstand.

De operatoren en de operationeel leidinggevendenden worden op regelmatige basis tijdens interne trainingssessies bijgestuurd. Tijdens die sessies wordt ook dieper ingegaan op de werking van specifieke maatregelen die deel uitmaken van het dynamisch verkeersmanagement. Indien nodig, wordt voor het personeel ook in de nodige ruimte voorzien om bij te scholen. Dat geldt in de eerste plaats voor het operationeel kader dat de kans krijgt om algemene korte verkeerskundige opleidingen te volgen, maar dat geldt ook voor de specialisten in de onderzoeks- en ontwikkelingscluster van het verkeerscentrum.

Het voorbeeldje dat u aanhaalt, betreft de spitsstrook op de E34 vanaf Antwerpen tot in Ranst. Vanuit een voorzienigheidsprincipe werd besloten om op het hele traject een beperking van 100 kilometer per uur op te leggen. Dat was een compenserende maatregel voor het wegvallen van de pechstrook. De maatregel komt er voor de weggebruiker op neer dat de zone op de Antwerpse ring waar al langer een beperking van 100 kilometer per uur geldt, werd verlengd met het stuk E34-E313.

Het is een zone met dynamische signalisatie, en dat betekent dat de beperking enkel door de dynamische borden kan worden opgelegd. In functie van de actuele verkeerssituatie is het perfect mogelijk om een en ander dynamisch aan te passen. Op zich is dat niet echt een probleem.

Als ik me niet vergis, mijnheer Keulen, is er een evaluatie geweest na één jaar spitsstrook, en volgens mij zat daar het advies over het snelheidsregime in. Ik moet het even opzoeken, maar ik meen dat de vraag of het al dan niet moet worden aangepast, aan bod is gekomen. *(Opmerkingen van de heer Marino Keulen)*

Als sneller wordt gereden dan mag, dan moet er geverbaliseerd worden. Als er 100 kilometer per uur staat, is de reden daarvoor dat er geen pechstrook meer is. Er is een evaluatie gebeurd. Ik zal het nagaan en eventueel nasturen, want volgens mij zat het in het rapport.

De voorzitter: De heer Keulen heeft het woord.

De heer Marino Keulen: Minister, in de feiten is het zo dat mensen er dezelfde snelheid hanteren als op de andere wegvakken: ze rijden er 120 kilometer per uur.

In 2012 sprak men van zes maanden. Ik meen dat u nu inderdaad bezig bent met uw inhaalbeweging, en dat is een goede zaak. Ik denk dat men toen iets te gemakkelijk gezegd heeft dat de problemen over een half jaar overwonnen zouden zijn. Belangrijk is dat het uiteindelijk in orde komt. Willen we ons wegverkeer in orde krijgen, dan moeten we iets doen aan bijkomende capaciteit en tegelijkertijd ook aan dynamisch verkeersmanagement, naast een performant openbaar vervoer. Dat zijn de belangrijke pijlers om het verkeer opnieuw vlot te krijgen en veilig te houden.

De voorzitter: Minister Crevits heeft het woord.

Minister Hilde Crevits: U bent toch op bezoek geweest in het nieuwe verkeerscentrum? Ik weet niet of u ook op bezoek bent geweest vijf jaar geleden. Toen zaten ze met heel veel medewerkers ergens boven een tunnel in een klein hokje. We hebben toen beslist om een nieuwe locatie te zoeken, en die mensen zijn nu verhuisd naar een ultramodern centrum dat ook klaar is voor groei. Veel hangt natuurlijk af van het beleid dat zal worden gevoerd, maar

het is mogelijk om de groei er op te vangen. Hetzelfde gebeurt straks in Gent – het zit er eigenlijk al. In de toekomst moeten we ons verkeer heel dynamisch sturen.

De oude cameraatjes zijn vergelijkbaar met de flitspalen. Vroeger waren ze allemaal analoog, met rolletjes die eruit moesten worden gehaald. Nu is alles dynamisch, maar de technologie evolueert zodanig snel dat de eerste alweer stuk zijn en vernieuwd moeten worden. Twee jaar geleden heeft men die impact inderdaad wat onderschat. Daaruit afleiden dat we niet investeren in slimme technologie, zou fout zijn, maar dat hebt u ook niet gedaan. *(Opmerkingen van de heer Marino Keulen)*

De voorzitter: Dat was niet de reden waarom de vraag werd toegestaan. *(Opmerkingen van de heer Marino Keulen)*

Vaak leest men ergens een artikeltje en dan wil men er een vraag om uitleg over stellen. Dat was nu niet het geval. Ik vond deze vraag interessant als opvolgingsvraag. We zijn met een ‘heel grote’ delegatie, bestaande uit drie volksvertegenwoordigers en een eminent medewerker van de – alweer afwezige – heer Reekmans, in het verkeerscentrum geweest. De filosofie achter het verkeersmanagement was indrukwekkend.

Wat we natuurlijk niet horen, is dat wanneer men snelheden wil beperken op autosnelwegen, maar degenen die achter het stuur zitten, niet meewerken, er natuurlijk ook een probleem is. Het gaat niet alleen over de overheid; ook de individuele burger heeft een duidelijke verantwoordelijkheid. Als er 90 kilometer per uur staat en er zijn mensen die menen dat ze 140 kilometer per uur moeten rijden, dan is er een probleem. Het betreft dus niet alleen de verantwoordelijkheid van de overheid, maar ook die van de burger.

Ik vond het een interessante vraag en een interessant antwoord van de minister.

De vraag om uitleg is afgehandeld.

■