

ombudsman jaarverslag 2007



Bemiddelingsdienst bij de Maatschappij voor het
Intercommunaal Vervoer te Brussel



ombudsman

Bemiddelaar
Jean-Pierre Reynaerts

Bemiddelingsdienst
bij de maatschappij voor het intercommunaal vervoer te Brussel

Gulden Vlieslaan 19,
1050 Brussel

Tél: 02 515 21 10

Email: bemiddelaar@mivb.irisnet.be

Ombudsdienst bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

Gulden Vlieslaan 19

1050 Brussel

Tel: 02 515 21 10

E-mail : bemiddelaar@mivb.irisnet.be

Jaarverslag 2007

Inhoudstafel

<u>VOORWOORD</u>	<u>3</u>
<u>INLEIDING</u>	<u>4</u>
<u>STATISTIEKEN</u>	<u>6</u>
<u>AANBEVELINGEN</u>	<u>66</u>
<u>BESLUIT</u>	<u>77</u>

Voorwoord

Volgens artikel 19 van het Uitvoerend besluit van 30 juni 1991 :

De dienst brengt elk jaar uiterlijk op 15 maart verslag uit over haar activiteiten. Het verslag vermeldt met name de verschillende klachten of soorten klachten en het gevolg dat eraan werd gegeven, zonder de klagers rechtstreeks of onrechtstreeks te noemen.

Dit verslag bevat bovendien een statistisch en een kwalitatief luik, die met name eventueel door de dienst voorgestelde suggesties bevatten met het oog op de verbetering van de relaties met de klanten, en ten gunste van de bevordering van het openbaar vervoer in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest.

Het verslag wordt door de dienst meegedeeld aan het lid van de Executieve dat bevoegd is voor Verkeerswezen. Deze laatste brengt de Executieve, de Maatschappij en de leden van de Raad van Bestuur ervan in kennis over de inhoud ervan en dient een afschrift ervan in bij de Brusselse Hoofdstedelijke Raad.

U heeft het zestiende verslag van de ombudsman hier voor u.

Inleiding

Taakomschrijving van de ombudsdienst

De ombudsdienst vindt zijn oorsprong in artikel 19 van de ordonnantie van 22 november 1990 van de Brusselse Hoofdstedelijke Executieve betreffende de organisatie van het openbaar vervoer in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest:

In de Maatschappij wordt een ombudsdienst opgericht voor het cliënteel. Deze dienst heeft als opdracht :

- 1° - het onderzoek van alle klachten van het cliënteel met betrekking tot de activiteiten van de Maatschappij en waarvoor de dienst wordt geraadpleegd;*
- 2° - een tussenkomst om minnelijke schikkingen te bevorderen voor wat betreft geschillen tussen de Maatschappij en het cliënteel;*
- 3° - adviezen verstrekken aan de Maatschappij voor de gevallen waarvoor geen minnelijke schikking kan worden getroffen.*

De Executieve regelt de samenstelling en de werking ervan.

Ontvankelijkheid van de klachten

Het besluit van de Executieve van 30 mei 1991 definieert in artikel 2, 4^{de} alinea, wat het verstaat onder klacht : *klacht ingediend bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel in verband met haar werkingsfeer zoals deze is omschreven in de ordonnantie van 22 december 1990 betreffende de organisatie van het openbaar vervoer in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest en het algemeen bestek van de Maatschappij, met uitsluiting van elke nalatigheid betreffende overtredingen van het verkeersreglement.*

Alinea 5° definieert de klager als volgt : *elke gebruiker van de diensten van de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer in Brussel die met haar een contract heeft afgesloten of wenst af te sluiten.*

Artikel 11 introduceert vier ontvankelijkheidsvoorwaarden.

Samengevat zorgen artikel 2, alinea 4° en 5°, en artikel 11 ervoor dat **uw klacht niet ontvankelijk is in volgende gevallen :**

- U bent geen gebruiker van de MIVB. (Voorbeeld: een buurtbewoner klaagt over het lawaai van de tram).
- Uw klacht houdt verband met de toepassing van de wegcode.
- U heeft zich van adres vergist.
- U heeft geen klacht ingediend bij de MIVB ofwel dateert deze klacht van minder dan dertig dagen geleden.
- De klacht belangt u niet persoonlijk aan, u vertegenwoordigt bijvoorbeeld een vereniging.
- De feiten zijn verjaard, ze dateren van meer dan drie maanden voor uw klacht bij de MIVB.

De dienst bericht de klager in elk geval van de (eventuele) ontvankelijkheid van zijn klacht.

De ombudsman vertegenwoordigt de ombudsdienst

Xavier de Wilde d'Estmael bekleedt het eerste mandaat, van november 1991 tot november 1994.

Antoine Lombart volgt hem op tot op 30 juni 2007.

Sinds 1 juli 2007 is Jean-Pierre Reynaerts de ombudsman (door het Regeringsbesluit van 31 mei 2007 gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 22 juni 2007.)

Hij wordt bijgestaan door Joëlle Villers-Markey, directie-inspecteur bij de MIVB.

Het jaarrapport 2007 bestrijkt dus het laatste semester van het mandaat Lombart en het eerste semester van het mandaat Reynaerts.

Evolutie in 2007

2007 betekende een dubbele overgang: van de ene ombudsman naar de volgende, van het ene beheerscontract naar het volgende.

Antoine Lombart, die de titel van eervol ombudsman mag dragen, zal altijd een voorbeeld blijven. De huidige ombudsman, die dit ambt bekleedt sinds 1 juli 2007, neemt de volledige verantwoordelijkheid van het rapport op zich, inclusief datgene wat de eerste zes maanden van het jaar betreft.

Het beheerscontract 2007-2011 van de MIVB, ondertekend in juni 2007, schenkt bijzondere aandacht aan de relaties met de gebruikers en aan bemiddeling, al vanaf artikel 8 in verband met het beheer van de MIVB. Het gaat erom "de functie en de zichtbaarheid van de ombudsman op een constructieve manier te ontwikkelen".

Vanaf de eerste dagen van juli beschikt de website van de MIVB ook over een ombudspagina. Tegelijkertijd werden meerdere elektronische adressen geopend : bemiddelaar@mivb.irisnet.be, mediateur@stib.irisnet.be, ombudsman@stib.irisnet.be.

Van nu af aan siert een logo, ontworpen in samenwerking met het departement Communicatie van de MIVB, het briefpapier en de visitekaartjes.

De ombudsman bij de MIVB heeft zich uiteindelijk aangesloten bij het Permanent Overleg van Ombudslui (POOL) tijdens de Algemene Vergadering van 27 november 2007. De ombudsman stemde in met de principes van het Overleg. Op de portaalsite www.ombudsman.be kunt u uw gesprekspartner kiezen en vindt u ook de ombudsman van de MIVB.

Al deze initiatieven dragen bij tot een heropleving van de activiteit, hetgeen u zonder twijfel zult vaststellen door dit rapport te lezen. Ik wens u veel leesplezier.

Jaarverslag 2007 van de ombudsman bij de MIVB

Statistieken

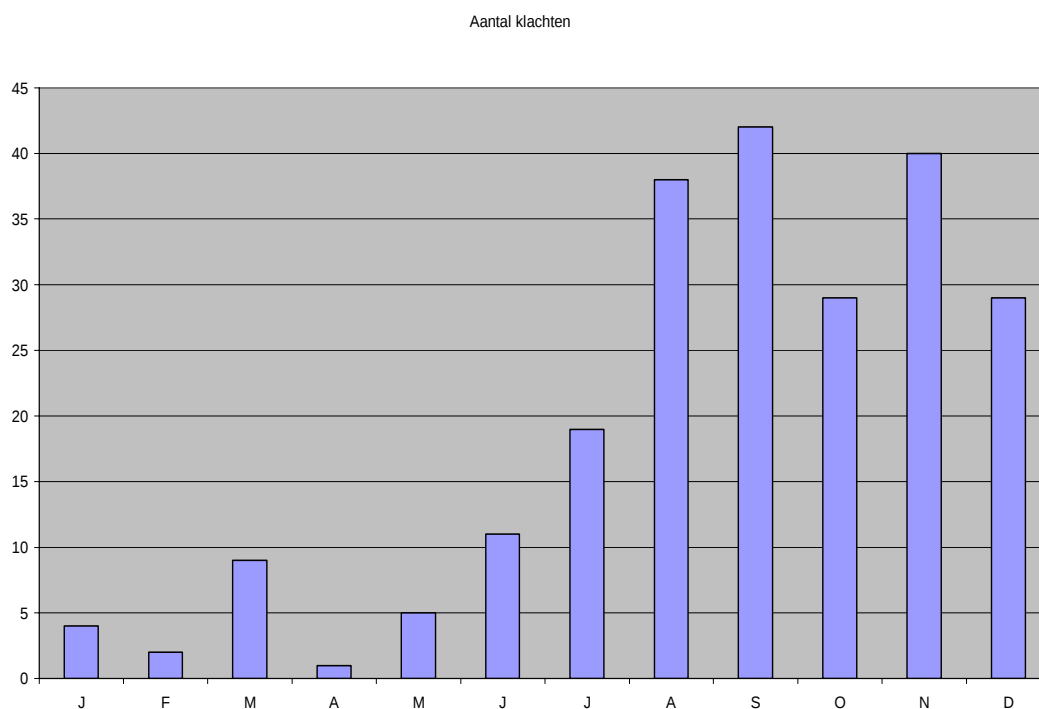
Totaal aantal klachten in 2007

229

De 229 ontvangen klachten in 2007 werden allemaal behandeld.

Aantal klachten per maand

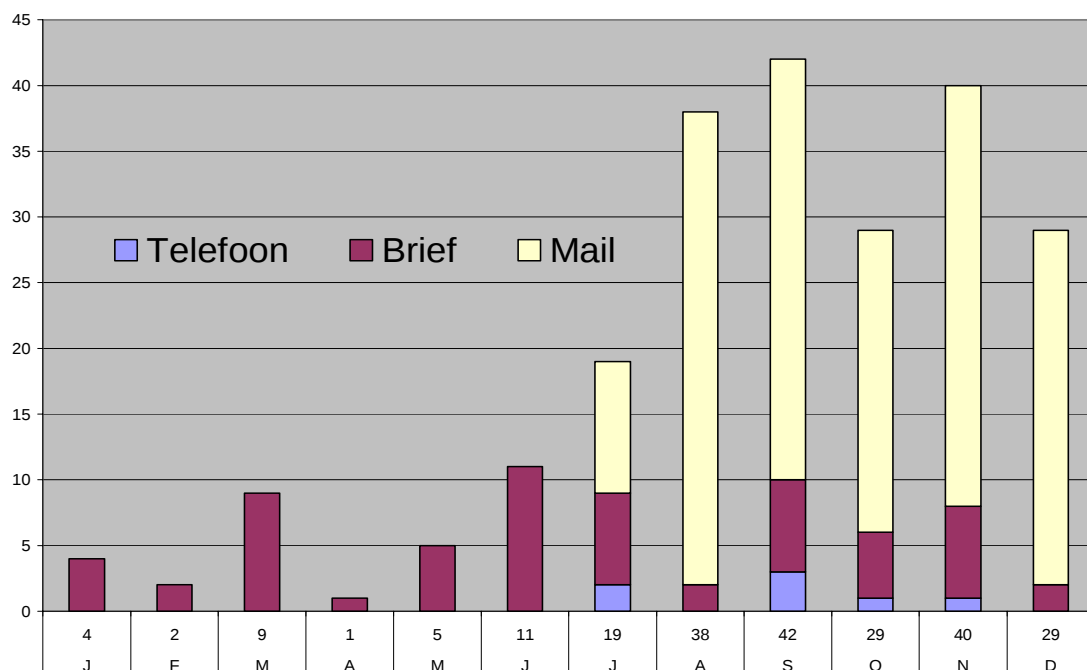
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2007
4	2	9	1	5	11	19	38	42	29	40	29	229



De ombudsdienst heeft zich aangepast. De dienst kan nu 40 klachten per maand behandelen.

Hoe dient men klachten in ? (Met welk middel ?)

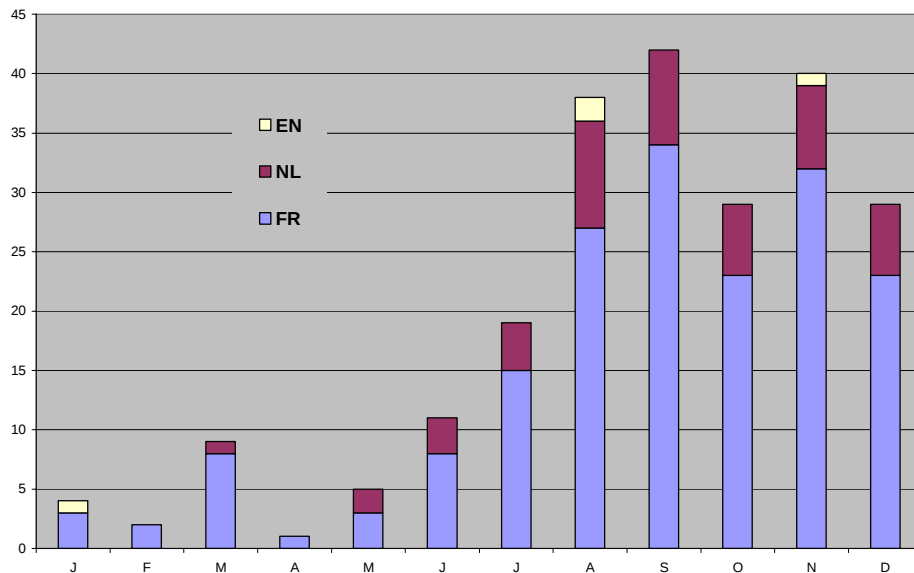
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2007
	4	2	9	1	5	11	19	38	42	29	40	29	229
Telefoon	0	0	0	0	0	0	2	0	3	1	1	0	7
Brief	4	2	9	1	5	11	7	2	7	5	7	2	62
E-mail	0	0	0	0	0	0	10	36	32	23	32	27	160



Vanaf de creatie van de e-mailadressen in juli 2007 haalt de mail het van alle andere middelen samen.

In welke taal ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2007
FR	3	2	8	1	3	8	15	27	34	23	32	23	179
NL	0	0	1	0	2	3	4	9	8	6	7	6	46
EN	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	4
FR %	75	100	89	100	60	73	79	71	81	79	80	79	78%
NL %	0	0	11	0	40	27	21	24	19	21	18	21	20%
EN %	25	0	0	0	0	0	0	5	0	0	3	0	2%

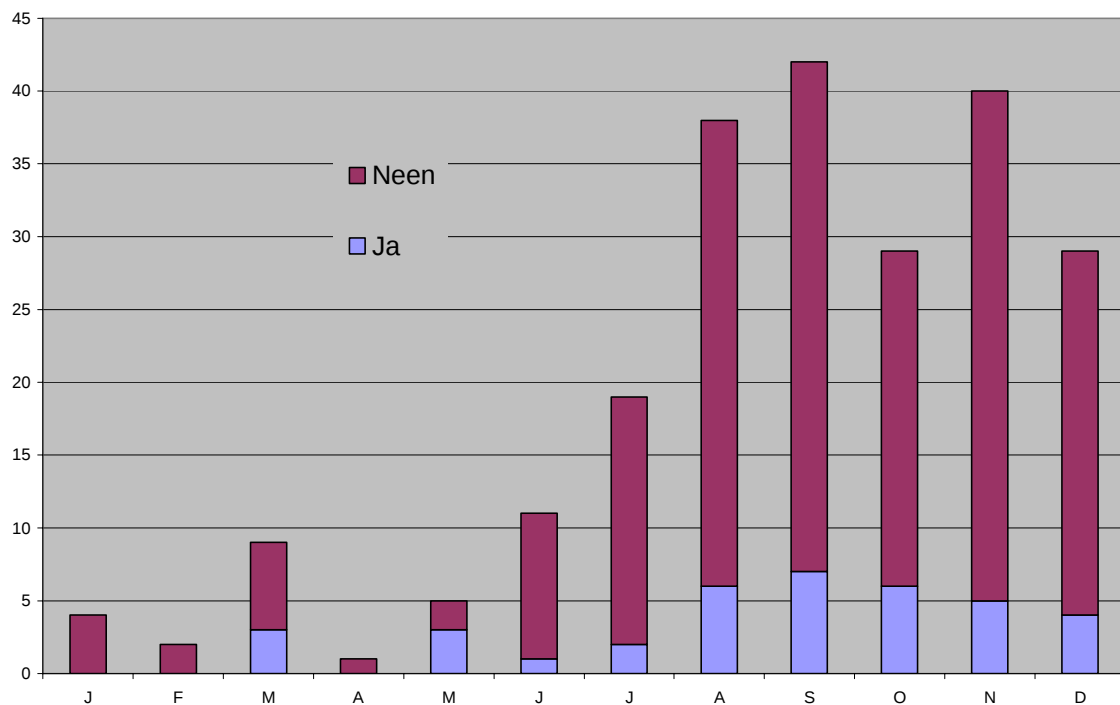


De verhouding 80/20 blijft een opmerkelijke constante gedurende het tweede semester, wat ons het idee geeft dat de staal van de klagers een statistische waarde zou bevatten, representatief voor een bevolkingsgroep.

De kleine afwijking vastgesteld in augustus heeft twee verklaringen. De eerste is duidelijk zichtbaar op de grafiek : een buitengewoon aantal klachten in het Engels. De tweede verklaring schuilt in de klachten die uitsluitend betrekking hadden op de schoolabonnementen van studenten hoger Nederlandstalig onderwijs. (Er was een vertraging.)

Zijn de klachten ontvankelijk ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2007
Ja	0	0	3	0	3	1	2	6	7	6	5	4	37
Neen	4	2	6	1	2	10	17	32	35	23	35	25	192
Ja %	0	0	33	0	60	9	11	16	17	21	13	14	16%
Neen %	100	100	67	100	40	91	89	84	83	79	88	86	84%



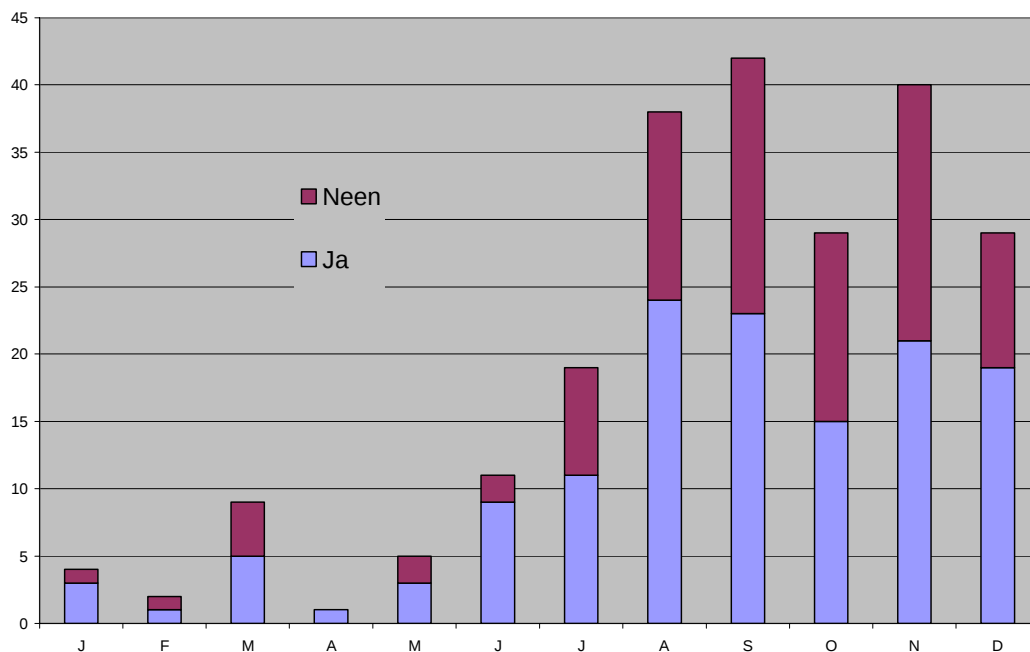
Voor het eerste semester was de staat te beperkt om stabiele verhoudingen op te leveren. Het cijfer varieert van 0 tot 60 % ontvankelijke klachten naargelang de maand, maar het aantal ontvankelijke klachten bedraagt niet meer dan 3 per maand. Het gemiddelde van dit semester (22 %) is dus nauwelijks representatief.

Gedurende het tweede semester trekt het aantal klachten het aantal ontvankelijke klachten de hoogte in, tot 47 ontvankelijke klachten voor september, dat ook de maand van de meeste klachten is. De verhouding ontvankelijke klachten is veel stabiel, tussen 9 en 21 %. Het gemiddelde van het tweede semester (15 %) ligt dicht bij het jaargemiddelde (16 %). Dat is nogal vanzelfsprekend aangezien tijdens het tweede semester het overgrote merendeel (86 %) van de 229 klachten van het jaar behandeld werden.

Het totaal aantal ontvankelijke klachten bedroeg 30 in het tweede semester en 7 in het eerste.

Krijgt de klager voldoening ?

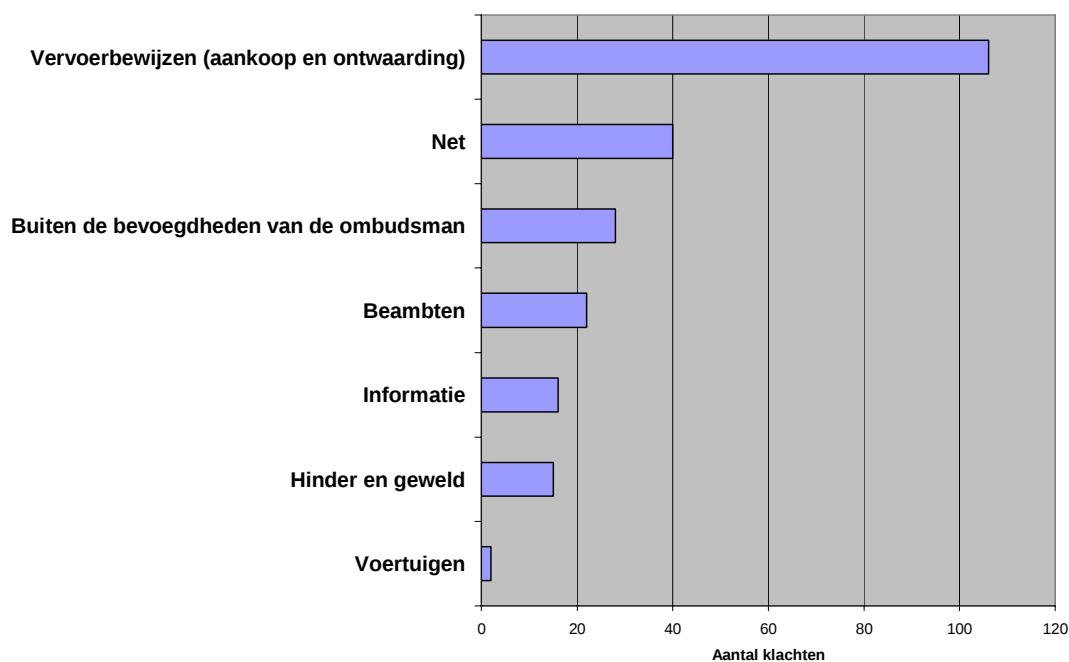
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2007
Ja	3	1	5	1	3	9	11	24	23	15	21	19	135
Neen	1	1	4	0	2	2	8	14	19	14	19	10	94
Ja %	75	50	56	100	60	82	58	63	55	52	53	66	59%
Neen %	25	50	44	0	40	18	42	37	45	48	48	34	41%



Het is opmerkelijk dat, voor elke maand, meer dan de helft van de klagers voldoening kregen. De tevredenheidsgraad heeft zich in de loop van het tweede semester gestabiliseerd rond een gemiddelde van 57 %, tussen 52 % en 66 %. (dicht bij het gemiddelde van de 59 % tevreden klagers op het hele jaar). Dit cijfer moet echter genuanceerd worden, want er werd geen onderscheid gemaakt tussen een gedeeltelijke en volledige voldoening. Wanneer de tussenkomst van de ombudsman er bijvoorbeeld voor heeft gezorgd dat de MIVB een te hoge heffingstoeslag verminderde, zonder deze volledig te annuleren, werd aangenomen dat de klager voldoening kreeg.

Waarover klaagt men bij de ombudsman ?

Voertuigen	2
Hinder en geweld	15
Informatie	15
Beambten	22
Klachten buiten de bevoegdheid van de ombudsman	28
Net	41
Vervoerbewijzen (aankoop en ontwaarding)	106
Totaal :	229



Ongeveer de helft van de klachten (46 %) betreft de **vervoerbewijzen**. In 58 % van de gevallen (62/106), gaat het om een ontwaardingsincident. De 42 andere gevallen hadden voor 2/3 te maken met moeilijkheden tijdens de aankoop (wachtrijen, weigering van kortingen) en voor 1/3 (14 gevallen op 42) met aanvragen tot terugbetaling ten gevolge van defecten (te veel afstempelingen, ingeslikte vervoerbewijzen).

Klachten in verband met het net komen op de tweede plaats (18 %), ver achter de vervoerbewijzen. In deze rubriek werden nochtans zeer uiteenlopende klachten gegroepeerd : de ligging van de haltes (5), de kilometerattesten (2) en tenslotte de organisatie van het netwerk (35).

Waarover klaagt men bij de ombudsman ? Overzicht van de details en de classificatie

De presentatie op de vorige pagina is een synthese van de gegevens die werden samengevoegd uit het gedetailleerde overzicht hieronder.

Code	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2007	
11100	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Lawaai-trillingen (roltrappen)
11200	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	1	6	Lawaai-trillingen van de voertuigen
12000	0	0	0	0	0	0	1	2	5	3	2	1	14	Wegcode
13100	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Varia : toegang tot personeelsbestand ?
13200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	Varia : niet overdragen aan het Parket ?
13300	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	Varia : Advies over een Gemeentelijk Plan
14100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	NMBS : is voor de ombudsman bij de NMBS
14200	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	Pensioenen : is voor de ombudsman Pensioenen
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	Snelheidsoverschrijding van de tram
21110	0	0	0	0	0	0	0	4	6	2	3	0	15	Vervoerbewijs : Aankoop / wachtrijen, internet
21120	0	0	0	0	0	1	0	0	6	0	5	3	15	Vervoerbewijs : Aankoop / Vermindering
21210	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	1	5	VB : Terugbetaling abonnementskosten
21220	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	4	VB : Terugbetaling afstempelingen
21230	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	VB : Terugbetaling / defect
21240	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	VB : Terugbetaling ingeslikt vervoerbewijs
21310	1	0	1	1	2	1	1	3	3	4	4	2	23	VB : Incident / Vergissing of fout
21320	0	1	4	0	0	5	0	0	1	0	1	3	15	VB : Incident / Verlies, diefstal, vergeten
21330	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	VB : Incident / Aanwezigheid in de installaties
21340	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	VB : Incident / Betwisting van de herhaling
21350	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	VB : Incident / Betwisting van de kosten
21360	0	0	2	0	2	1	1	3	0	6	4	0	19	VB : Incident / Inning)
22100	0	1	0	0	0	0	6	5	4	6	7	7	36	Net : uurroosters en lijnen (incl. bewijzen)
22200	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	1	0	5	Net : haltes
23100	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	4	Beambte : Is niet gestopt
23200	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	4	Beambte : Rijgedrag (incl. GSM)
23300	0	0	0	0	0	1	0	3	1	1	0	0	6	Beambte : Ongepast taalgebruik of mishandeling
23400	0	0	1	0	0	0	2	1	0	1	2	1	8	Beambte : Deuren
24000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	Voertuigen Metro
25100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	Hinder en geweld Properheid
25200	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	1	0	5	Hinder en geweld Verliezen
25310	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3	Hinder en geweld Valpartijen
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	Hinder en geweld Zelfmoorden
25400	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3	Hinder en geweld Agressie
25500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	Hinder en geweld Opgesloten
26100	0	0	0	0	0	1	2	2	1	2	2	1	11	Informatie : Statisch
26200	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	4	Informatie : Dynamisch (incidenten)
	4	2	9	1	5	11	19	38	42	29	40	29	229	

(VB = Vervoerbewijs)

Het gedeelte « Analyse van de klachten » van het rapport is georganiseerd volgens de classificatie van de linkerkolom van de tabel..

Analyse van de klachten

1. Klachten die de diensten van de MIVB niet aanbelangen

Deze klachten zijn niet ontvankelijk. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

1.1. Trillingen

1.1.1. Trillingen te wijten aan de installaties

03014

De Klachtendienst van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geeft een e-mail door van een buurtbewoner die dicht bij een metrohalte woont. De roltrap maakt veel lawaai en wordt meerdere keren per nacht in gang gezet.

De dienst Klantenrelaties van de MIVB antwoordt de klager en vraagt de dienst die bevoegd is over de roltrappen het nodige te doen.

1.1.2. Trillingen te wijten aan de voertuigen

08021

Een buurtbewoner klaagt over het lawaai van de bus. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

08022

Een buurtbewoner van de terminus van de Noctis-bussen klaagt over nachtelijk kabaal. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

Opmerking: De buurtbewoonster klaagt vooral over de MIVB-beambten die elkaar nariepen van de ene kant van de straat naar de andere.

200708029, 30 en 31:

Drie buurtbewoners van dezelfde verkeersader klagen, elk afzonderlijk, over de trillingen van de bus. Elke klacht is gericht aan zowel de ombudsman als de MIVB. De ombudsman geeft de drie klachten door aan de MIVB-dienst die de controle van de trillingen voor haar rekening neemt.

12029

Een buurtbewoner van een buslijn klaagt over de hinder. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

1.2. Wegcode

07014

De klaagster trekt de aandacht op de duur van een groen licht voor voetgangers. De klacht is niet ontvankelijk, want ze heeft betrekking tot de wegcode. De MIVB antwoordt na onderzoek dat de werking van het verkeerslicht normaal is.

Opmerking : tijdens een volgende sensibiliseringscampagne voor verkeersveiligheid kan het nuttig zijn om de aandacht te vestigen op het feit dat een voetganger die vertrokken is toen het licht op groen stond zijn oversteek mag voortzetten zelfs al is het licht ondertussen op rood gesprongen.

08014

Een boom is op een geparkeerde wagen gevallen. De eigenares wendt zich tot de MIVB omdat het proces-verbaal van de politie vermeldde dat het terrein toebehoorde aan de MIVB. Ze komt bij de ombudsman omdat ze geen antwoord heeft gekregen van de MIVB. De ombudsman informeert haar dat de klacht ontvankelijk is. De klaagster had haar wagen immers geparkeerd om de tram te nemen, wat haar dus een gebruiker maakt. Het blijkt dat de MIVB aan de verzekeraar van de klaagster geantwoord had. Deze heeft dit antwoord ondertussen gekregen. Zoals de MIVB de verzekeraar ook uitlegt, behoort het terrein hun niet toe. De klaagster bedankt de ombudsman.

.

08032

Een automobilist klaagt over een busbestuurder die hem de weg afsneed. Aangezien de klacht een probleem in verband met de wegcode betreft, is ze niet ontvankelijk en dus brengt de ombudsman de klager hiervan op de hoogte.

09014

De klacht betreft de overdreven snelheid van een bus in zone 30, in de buurt van scholen, op een zondag. De klager beschrijft zelf in zijn e-mail dat hij na de bus met zijn wagen te hebben vastgereden, hij de bus is opgestapt. De ombudsman informeert de klager dat overtredingen van de wegcode buiten zijn bevoegdheid vallen. De klager blijft aandringen en beklaagt zich over het gedrag van de chauffeur ten opzichte van hem, waarvoor hij verontschuldigingen eist. De ombudsman trekt de aandacht van de klager op zijn belemmering van een openbare dienst. De klager klaagt zich bijgevolg over de ombudsman.

Opmerking: De MIVB zou de koelbloedigheid van de chauffeur moeten belonen.

09020

Een garage belt de ombudsdienst na een ongeluk met een bus. De ombudsman raadt hem aan zich te wenden tot de geschillendienst van de MIVB.

09022 + 23

De twee klachten zijn bijna identiek. Elke klager betwist een proces-verbaal van een inbreuk op de wegcode opgesteld na met de wagen over een strook voorbehouden voor het openbaar vervoer te hebben gereden. In het ene geval werd het proces-verbaal opgesteld door de politie, in het andere geval door een MIVB-beambte. De ombudsman brengt de klagers op de hoogte van de onontvankelijkheid van hun klacht, aangezien ze een inbreuk op de wegcode betreft. Nadat de tweede klager vroeg bij welke instantie hij in beroep kon gaan, raadde de ombudsman hem aan zich te wenden tot de ambtenaar van het Openbaar Ministerie.

09036

Een automobilist klaagt over het onvriendelijk taalgebruik van een buschauffeur. De klacht is niet ontvankelijk want de klager is geen gebruiker.

10006

De klager beschrijft een kruispunt waar, volgens zijn uiteenzetting, de bussen systematisch de weg afsnijden van automobilisten die voorrang zouden hebben. De klacht is niet ontvankelijk want de klager is geen gebruiker en ze betreft een inbreuk op de wegcode. Toch informeert de ombudsman zich nog even en de klager ziet in dat hij de wegcode verkeerd geïnterpreteerd had.

10010

Een leverancier bestuurt een vrachtwagen in de stad. Hij beweert dat een buschauffeur hem zou hebben uitgescholden omdat hij zich dicht bij een halte had geparkeerd. De klacht is niet ontvankelijk want de klager is geen gebruiker en ze betreft een inbreuk op de wegcode.

10012

Een automobilist dient een klacht in omdat hij bijna in frontale botsing kwam met een bus van lijn 42 uit de richting van de Europese School in Sint-Lambrechts-Woluwe. De klacht is niet ontvankelijk want de klager is geen gebruiker en ze betreft een inbreuk op de wegcode. De ombudsman geeft ze in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

11033

Een advocaat richt een aanmaning aan de ombudsdienst na een verkeersongeluk. De klacht is niet ontvankelijk bij de ombudsman want de klager is geen gebruiker. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

11039

Een automobilist wendt zich per telefoon tot de ombudsdienst na een ongeval. Hij volgde een tram die een bouwplaats binnenreed. De slagbomen zijn dichtgegaan op de wagen. De klacht is niet ontvankelijk want de klager is geen gebruiker. De ombudsman raadt hem aan zich te wenden tot de geschillendienst van de MIVB.

12019

Een ambulancier vertelt over de aanrijding met een bus. Volgens hem zou er vluchtmisdrijf gepleegd zijn. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

1.3. Varia

1.3.1. Aanvraag voor toegang tot personeelsbestand

01003

Een lifter heeft verschillende bagagestukken verloren. Hij beweert dat hij de stukken verloor in een voertuig dat bestuurd werd door een MIVB-beambte. Hij heeft toelating gevraagd om het personeelsbestand te mogen raadplegen. Dit werd hem geweigerd. Hij richt zich vervolgens tot de ombudsman om deze toegang te verkrijgen.

De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat de klager geen gebruiker van de MIVB is. De MIVB verdeelt toch een mededeling onder het personeel. Zo krijgt de klager toch nog voldoening, net zoals hij gevraagd had.

1.3.2. Aanvragen om een proces-verbaal niet door te geven aan het Parket

11002

De klager vraagt om het proces-verbaal dat aan zijn adres werd opgesteld op grond van artikel 34 van het reglement van de vervoerspolitie, voor dronkenschap en het bevuilen van een metrostation, niet aan het Parket door te geven. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. Bovendien heeft de MIVB het pv doorgegeven aan het Parket. We bevinden ons buiten het bemiddelingskader en de ombudsman stelt de klager hiervan op de hoogte.

1.3.3. Gemeentelijk Mobiliteitsplan.

09027

De ombudsman ontvangt een kopie van een klacht in verband met het Gemeentelijk Mobiliteitsplan. De klacht is meer bepaald gericht aan de MIVB en de gemeente. De klacht is niet ontvankelijk bij de ombudsman, aangezien ze niet door gebruikers werd ingediend en niet over diensten van de MIVB handelt. De ombudsman bedankt de klaagster voor het overhandigen van het document.

1.4. Klachten bestemd voor andere ombudsmannen

1.4.1. NMBS

12018

De klacht belangt de NMBS aan. De ombudsman geeft ze door aan zijn collega van de NMBS.

1.4.2. Pensioenen

08026

De klacht belangt de dienst Pensioenen aan. De ombudsman geeft ze door aan zijn collega van Pensioenen.

1.5. Klachten van omwonenden over de overdreven snelheid van de trams

09029

Een wijkcomité klaagt over de snelheid van de trams op lijn 56, die ze buitensporig vindt. De ombudsman licht het comité in over de onontvankelijkheid van hun klacht.

11009

Een omwonende vindt dat de trams op lijn 94 te snel rijden. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

2. Betreffende de diensten van de MIVB:

2.1. Vervoerbewijzen

2.1.1. Aanschaffing

2.1.1.1. Probleem om een vervoerbewijs te kopen

08001

De klager heeft tevergeefs geprobeerd om een abonnement aan te kopen via internet. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht, wordt doorgegeven aan de MIVB. Zij stellen voor de betaling met een overschrijving te regelen en geven een kopie aan de ombudsman. De klager heeft dus voldoening gekregen.

08009

Een gezinshoofd heeft de formulieren voor de vernieuwing van de schoolabonnementen niet gekregen, in tegenstelling tot de voorbije jaren. Hij deelt zijn bezorgdheid mee aan de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft de klacht door aan de MIVB en licht de klager in dat hij zich opnieuw tot de ombudsman kan wenden als het antwoord van de MIVB hem niet tevreden stelt.

08033

De klager heeft zich verbaasd over het feit dat hij de documenten voor de vernieuwing van het schoolabonnement niet via de Post heeft ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit door. Het gaat hier om schoolabonnementen die gesubsidieerd worden in het kader van de operatie Quartier Latin. De MIVB schrijft de klager dat hij zich moet wenden tot een Bootik.

Opmerking: De ombudsman vraagt zich af om welke reden de klant zich naar een Bootik moet begeven om een gesubsidieerd abonnement te bekomen. De MIVB zou een manier moeten uitzoeken om deze abonnement eveneens via de Post te laten ronddelen.

08036

Het loket sloot om 16u55 voor de neus van meerdere klanten, terwijl het aangekondigde sluitingsuur 17u00 is. De klaagster stond al van 15u40 in de wachtrij, dus 1u15.

Opmerking: Wanneer de sluiting van de loketten is aangegeven om 17u00, is het ongepast de klanten te laten aanschuiven om ze dan weg te sturen om 16u55. De MIVB zou de wachtrijen aan de loketten moeten reorganiseren.

09002

Het betreft de aankoop van een abonnement "online". De klant heeft twijfels over de uitkomst van zijn bestelling. Bovendien heeft de klager de pagina met zijn bestelling niet in zijn taal zien verschijnen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit door. Hij wendt zich eveneens tot de webmaster om de taalkwestie van de interfaces te regelen. De klager krijgt uitleg en – belangrijker nog – het abonnement.

09009

Na twee weken heeft de klager het schoolabonnement dat hij besteld en betaald heeft nog steeds niet ontvangen.

De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman informeert toch eens bij de MIVB en het abonnement zal onmiddellijk worden opgestuurd.

09010

De klager maakt zich zorgen over het resultaat van de bestelling van zijn abonnement via internet. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman wint toch inlichtingen in bij de MIVB. Het blijkt dat de betaling niet werd geregistreerd. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

09013

De klager bevond zich in een lange wachtrij toen het loket voor abonnementen sloot. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht.

Opmerking: De klant moet worden verwittigd wanneer hij aanschuift in de wachtrij. De klanten die toegelaten worden in de wachtrij moeten geholpen worden.

09015

Een verkoopautomaat heeft niet het vervoerbewijs waarvoor betaald werd gegeven. De klacht is niet ontvankelijk. Ze wordt doorgegeven aan de MIVB. Zij lichten de klaagster en de ombudsman in dat ze de klacht onderzoeken.

09016

De klager wilde een 10-rittenkaart kopen aan een verkoopautomaat. Zijn bankrekening werd gedebiteerd met de prijs van 10 kaarten. De klacht is ontvankelijk. Na onderzoek bleek dat de automaat 10 kaarten heeft gegeven. De eerste werd wel degelijk gebruikt op het gewoonlijke traject van de klager. Acht van de negen andere kaarten werden ontwaard op andere lijnen van de wijk waar de verkoopautomaat zich bevindt. Eén kaart werd niet gebruikt. De ombudsman legt dit uit aan de klager.

10001

Een abonnee vraagt een nieuwe klantenkaart. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman komt toch tussen en de MIVB vernieuwt de klantenkaart.

10003

De klaagster vraagt een duplicaat van een abonnement aan voor één van haar gezinsleden, en klaagt over het feit dat ze dit document niet kon bemachtigen in een Bootik. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman vraagt bijkomende inlichtingen om de klaagster te kunnen helpen. Deze antwoordt niet.

11004

Een schoolabonnement werd betaald maar nog niet opgestuurd. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman komt toch tussen en de MIVB verschaft het abonnement.

11007

De klacht betreft de wachtrijen voor abonnementen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB.

Opmerking: De MIVB zou de organisatie van de verdeling van abonnementen nader moeten bestuderen. Zolang abonnementen nog verdeeld worden aan de loketten, zou het nuttig zijn voorwaarden op te stellen voor de wachtrijen die minstens even comfortabel moeten zijn als in andere openbare diensten.

De federale openbare diensten hebben bijvoorbeeld stoeltjes ter beschikking. De klant kan snel ontvangen worden wanneer zijn nummertje verschijnt. Die eerste ontvangst vermijdt juist om in de rij te moeten aanschuiven wanneer er een document ontbreekt. Het wachten is niet onaangenaam en de wachttijden zijn beperkt.

11019

De klager heeft de diefstal van zijn persoonlijk abonnement aangegeven. Hij heeft een duplicaat aangevraagd, maar de MIVB heeft hem dit geweigerd. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman informeert de klager over het regeringsbesluit van 30 november 2006 dat de geldende tarieven vastlegt en dat meedeelt dat er geen duplicaat wordt meegeleverd bij de maandabonnementen.

2.1.1.2. Probleem om een voorkeurtarief te krijgen

06024

De klager heeft geen vermindering gekregen bij de aanschaf van de schoolabonnementen van de twee kinderen van zijn partner. Hij heeft bijgevolg 400 euro betaald in plaats van 320. Hij heeft een terugbetaling van 80 euro gevraagd en de MIVB heeft dit geweigerd. Hij richt zich onmiddellijk tot de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk omdat er nog geen 30 dagen verstreken zijn sinds de klacht bij de MIVB. De ombudsman doet toch navraag naar het motief voor de weigering van de MIVB. De MIVB baseert zich op twee argumenten. Ten eerste heeft de klant toegestemd om de volle prijs te betalen op het moment van de aankoop van de abonnementen en de MIVB betaalt niets terug in dat geval. Ten tweede, en dit is de oorzaak van het probleem, is de klager niet verwant aan de twee kinderen van zijn partner. De ombudsman informeert de klager over de weigering van de MIVB. Vervolgens, vanaf het moment waarop de termijn voor de ontvankelijkheid van de klacht verstreken was, zette de ombudsman de onderhandelingen met de MIVB voort. Uiteindelijk heeft de MIVB ingestemd om de 80 euro terug te betalen, op voorwaarde dat de gezinssamenstelling vastgelegd werd in een document. De klager krijgt dus voldoening en de ombudsman brengt hem hiervan op de hoogte.

09001

De klaagster heeft recht op een gesubsidieerd abonnement Quartier Latin. Haar abonnement verloopt op 31 augustus, terwijl haar nieuw abonnement pas beschikbaar is op 3 september. De MIVB had nochtans de verkeerde informatie verspreid dat de abonnementen QL vanaf 1 september verdeeld zouden worden. De klaagster vraagt de terugbetaling van de vervoerbewijzen die ze zich heeft moeten aanschaffen om tussen 31 augustus en 3 september te reizen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit door. De MIVB betaalt de vervoerbewijzen terug. De klaagster heeft dus voldoening gekregen.

09004

De klaagster heeft een eenmalige storting gedaan in juli voor twee schoolabonnementen. Begin september, op het moment van de klacht, heeft de MIVB haar nog geen abonnement verstuurd. Aan de andere kant heeft de MIVB wel een aanwezigheidsattest voor het bijwonen van de lessen gevraagd voor één van de twee aanvragen. Door de tussenkomst van de ombudsman wordt het eerste abonnement geleverd, begin september. Wat het andere abonnement betreft, heeft de klaagster de kopie van de overschrijving van het schoolgeld opgestuurd, maar hiermee kon de MIVB nog niet nagaan of de voorwaarden voor de toekenning van een schoolabonnement ingewilligd waren, meer bepaald voor het aantal uren les. De klaagster dient het gevraagde document uiteindelijk in. Het tweede abonnement wordt ook afgeleverd. Het wordt zelfs thuis afgeleverd met verontschuldiging. De storting bedroeg 240 euro, wat gelijk was aan het verschuldigde bedrag voor de twee abonnementen. De MIVB had een tweede overschrijving van 80 euro gevraagd voor ze het tweede abonnement wilden geven. De MIVB zou bijgevolg het restant bedrag van 80 euro terugbetalen. Door tussenkomst van de ombudsman heeft de MIVB afgezien van deze absurde procedure.

Het toppunt was dat de toekomstige houder van het tweede abonnement gecontroleerd is geweest zonder vervoerbewijs, terwijl het abonnement besteld en betaald was. Dankzij de tussenkomst van de ombudsman werd dit heffingstoeslagdossier geseponeerd.

Opmerking: Deze klant werd geholpen door verschillende afdelingen zonder enige coördinatie. De MIVB heeft een proces-verbaal opgesteld voor een klant die zijn abonnement al sinds meer dan een maand betaald had en terwijl de klant al een klacht had ingediend. De MIVB deed er langer dan een maand over om het eerste van twee abonnementen te leveren, zonder voldoende uitleg. Ze heeft vervolgens een bijkomende betaling gevraagd die niet nodig was en met de intentie deze vervolgens terug te betalen. De MIVB zou dit soort dwalingen kunnen vermijden als ze het dossier van een klant niet zou verdelen onder de verschillende afdelingen.

09005

De klager heeft de vermindering voor grote gezinnen niet gekregen, ondanks meerdere verplaatsingen naar de verkoopslokalen van de MIVB, omdat hij het uittreksel van gezinssamenstelling niet had voorgelegd. Bovendien was de familienaam verkeerd gespeld. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft toch nuttige informatie om het probleem volledig op te lossen. De klager heeft dus voldoening gekregen.

Opmerking: Het gebeurt al te vaak dat klanten zich meerdere keren moeten verplaatsen om een abonnement te kunnen kopen, omdat ze niet van in het begin over de nodige informatie beschikken. De MIVB zou ervoor moeten zorgen dat deze informatie bij het eerste contact verspreid wordt, bijvoorbeeld aan het begin van de wachtrij aan de loketten. Bovendien is de ombudsman van mening dat er geen wachtrij zou moeten zijn en dat als de mensen moeten wachten ze het zittend moeten kunnen doen.

09025

De klager wenst een attest van betaling na de aankoop van een abonnement. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman neemt contact op en het attest wordt afgeleverd.

09037

Een persoon ouder dan 65 heeft de nodige stappen ondernomen om een gratis 65+ abonnement te verkrijgen. Hij heeft het abonnement niet gekregen. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman komt toch tussen en het abonnement wordt verstuurd naar de klager.

09041

Een gebruiker, begeleider van een mindervalide, wil van een verminderd tarief genieten. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. Na verificatie heeft de persoon geen recht op het voorkeurtarief voor begeleiders omdat dit tarief enkel van toepassing is op visueel gehandicapten.

Opmerking: Zou de MIVB niet eens nagaan of alle procedures tussen de openbaarvervoersdiensten uniform zijn?

11008

De klager heeft het schoolabonnement voor één van zijn kinderen niet gekregen. De school geeft minder dan 20 uur les per week. De klager is van oordeel dat dit motief onrechtvaardig en discriminerend is, aangezien de lessen in twee verschillende gebouwen gegeven worden die geografisch ver uit elkaar liggen wat dubbel zoveel verplaatsingen met zich meebrengt. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman stelt de klager hiervan op de hoogte en deelt hem zijn eerste analyse mee : deze regels worden vastgelegd door de besluiten inzake de tarieven. De ombudsman bevestigt het uitstel dat hem werd verleend.

Opmerking: De regel van 20 uur les zou versoepeld moeten worden in geval dat ze verdeeld worden over twee locaties om rekening te houden met het aantal trajecten per week, bijvoorbeeld 10 trajecten (of 5 retourtjes).

11015

De klaagster heeft een schoolabonnement aangevraagd. De MIVB weigerde haar de vermindering voor grote gezinnen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit toch door aan de MIVB. De MIVB kent het voordeel van de vermindering toe.

Opmerking: de oorspronkelijke weigering van de MIVB steunde op een interne richtlijn in verband met de gezinssamenstelling wanneer het attest dat door de gemeente geleverd wordt “niet verwant” vermeldt. De gemeentebesturen gebruiken deze term echter wanneer een van de kinderen geen kind van het gezinshoofd is. Dit vormt geen hindernis voor het statuut van groot gezin dat toegekend wordt door mutualiteiten en kinderbijslagfondsen. Bijgevolg is er geen enkele reden waarom de MIVB op dit punt zou moeten afwijken en moet ze haar interne richtlijnen op nuttige wijze aanpassen.

11021

De e-mail behandelt twee klachten. In de eerste wordt de ombudsman ondervraagd over de vernieuwing van de 65+ kaarten, wetende dat de klager momenteel beschikt over een 65+ kaart van De Lijn en dat hij in 2007 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is komen wonen. De tweede betreft de vernieuwing van een abonnement voor een kind jonger dan 12 jaar, waarvoor de aanvraag verloren zou gegaan zijn.

Geen enkele van de klachten is ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB.

In eerste instantie informeert de ombudsman de klager dat de MIVB de 65+ kaarten via de Post verspreidt aan alle inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die 65 jaar geworden zijn. Vervolgens, eens de informatie gekend is, sluit de ombudsman af met een mail over de nieuwe MOBIB chipkaarten.

Wat het schoolabonnement betreft, informeert de MIVB de klant over de documenten die hij nog moet invullen en zendt ze hem een nieuw exemplaar. De MIVB had deze documenten eerder verstuurd maar hij had ze niet gekregen.

11030

Gedurende meerdere jaren kreeg een klant zijn abonnement aan een verminderd tarief. Dit jaar werd hem dit voordeel geweigerd, bij gebrek aan de documenten die zijn rechten rechtvaardigden. De klacht is niet ontvankelijk want de klacht die bij de MIVB werd ingediend dateert van minder dan 30 dagen geleden.

11038

Een vereniging vraagt de criteria die de MIVB toepast voor de vermindering voor grote gezinnen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB.

De ombudsman brengt de vereniging toch op de hoogte van de nodige documenten :

- een kopie van de identiteitskaart. Als het een elektronische identiteitskaart is, het attest van het gemeentebestuur met het adres;
- het attest van de gezinssamenstelling;
- een pasfoto;
- voor kinderen ouder dan 18 jaar, een certificaat van schoolbezoek voor 20 uur per week verspreid over minimum 4 dagen.

Het document model 2, geleverd door het gemeentebestuur, vervangt het identiteitsbewijs niet.

12001

De MIVB heeft het voordeel van een vrije reiskaart geweigerd aan een minderjarige rechthebbende. De klacht is niet ontvankelijk. De MIVB stelt haar vergissing evenwel vast en geeft de vrije reiskaart.

12005

De klager vraagt een attest in verband met zijn bijdrage aan de aankoop van een abonnement dat de werkgever normaal voor zijn rekening neemt. Op de dag van de klacht vindt de werkgever het attest van de MIVB terug. De ombudsman sluit het dossier en brengt de klager hiervan op de hoogte.

12021

De klaagster heeft het abonnement 65+ waar ze recht op had niet gekregen. Ten einde raad betaalde ze uiteindelijk 8 euro voor een duplicaat, geldig voor 5 jaar. Een maand later zendt de MIVB haar een rondzendbrief waarin de MOBIB-kaarten voor 5 euro worden aangeboden. Ze eist de terugbetaling van de 8 euro. De klacht is ontvankelijk. De klaagster krijgt voldoening.

2.1.2. Terugbetaling

2.1.2.1. De prijs van een abonnement terugbetalen

01001

Een abonnee die zestig jaar geworden is, heeft recht op een minder duur abonnement. Hij vraagt om zijn abonnement in te wisselen en om het teveel terug te krijgen. Drie maanden later heeft de MIVB hem nog steeds niet geantwoord. De persoon belt zelf terug. De MIVB vertelt hem dat ze zijn aanvraag tot terugbetaling net heeft behandeld en dat de vertraging te wijten was aan verlies van het ticket. De MIVB betaalt terug maar doet daar wel administratiekosten bovenop. De persoon vraagt de MIVB de terugbetaling van de administratiekosten, wetende dat de MIVB het ticket verloor, dat het nog een maand duurde eer de MIVB antwoordde op zijn vraag en dat de terugbetaling van het teveel pas na vier maanden werd uitgevoerd. Een week later richt de klager zich tot de ombudsman. Deze deelt hem mee dat zijn klacht niet ontvankelijk is. Er zijn immers nog geen dertig dagen verstreken tussen de ontvangst van de klacht bij de MIVB voor dezelfde reden, dus voor de administratiekosten. De ombudsman is echter pragmatisch. Hij geeft de klacht door aan de MIVB. Een maand nadien is er nog steeds geen antwoord. De ombudsdienst komt nogmaals tussen en de MIVB betaalt eindelijk de administratiekosten terug, twee maanden na de klacht bij de MIVB en 6 maanden na het inwisselen van abonnement. De klager heeft dus uiteindelijk voldoening gekregen, zelfs al was zijn klacht bij de ombudsman onontvankelijk op het moment van ontvangst.

Opmerking: de behandeling en verwerking van klachten in het algemeen, in het bijzonder van terugbetalingen versnellen.

08012

De klager maakt zich zorgen over de terugbetaling van het niet gebruikte deel van zijn abonnement. De klacht is niet ontvankelijk omdat er nog geen 30 dagen verstreken zijn sinds de klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit toch door aan de MIVB. Zij antwoorden dat het gaat om een abonnement dat betaald is door de werkgever en dat ze deze vergoed hebben.

10019

De klager had een abonnement gekocht voor zijn minderjarig kind. Het kind verkreeg ook een abonnement via de school. Het eerste abonnement was geldig tot 29 februari 2008. Het kind begaf zich naar een Bootik om er de terugbetaling van de laatste maanden van het eerste abonnement te vragen. De MIVB betaalde niet terug en trok het abonnement in.

De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB.

De ombudsman bekomt echter toch een verklaring en geeft deze door. Bleek dat de MIVB 27,50 euro per begonnen maand terugboekt, dus 220 euro voor 8 maanden. De kostprijs van het abonnement bedroeg 160 euro. De MIVB kon niet meer dan de prijs van het abonnement terugbetalen. Ze heeft het abonnement dat geen waarde meer had bewaard.

Opmerking: de ombudsman stelt zich vragen bij deze praktijk van de MIVB, die neerkomt op het weigeren van de terugbetaling van een abonnement dat niet meer gebruikt wordt. De MIVB zou de instructies in verband met dit onderwerp moeten herbekijken.

10026

De klager betaalde 200 euro voor een schoolabonnement in plaats van 160 euro. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De MIVB betaalt de 40 euro terug.

12006

De houder van een jaarabonnement heeft recht op een WIGW-abonnement. Ze vraagt de terugbetaling van de prijs van het jaarabonnement bij een Bootik. Toen ze niets kreeg, wendde ze zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk, want de ombudsman beschouwt het bezoek aan de Bootik als een equivalent van een eerste klacht bij de MIVB. Na een eerste tussenkomst van de ombudsman stuurt de MIVB de klaagster een e-mail om haar te melden dat de betaling de dag nadien zou worden uitgevoerd. Drie weken later wacht de klaagster nog steeds. De ombudsman komt dan te weten dat de instructies niet werden doorgegeven aan de boekhouding. (De terugbetaling werd uiteindelijk uitgevoerd eind januari 2008.)

Opmerking: Gezien deze persoon meer dan twee maanden heeft moeten wachten, zou de MIVB dan niet kunnen overwegen om de behandeling van de terugbetalingen te versnellen, zeker wanneer het gaat om WIGW's? Bovendien lijkt het dat de kwaliteitsopvolging hier toch ergens een zwakke schakel kende.

2.1.2.2. Terugbetaling van te veel afstempelingen.

07013

De klager vraagt de terugbetaling van twee ritten. Hij geeft een ticket af waar drie ritten op werden afgestempeld in plaats van één. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit toch door aan de MIVB die de twee ritten terugbetaalt.

09003

De stempelautomaat heeft niets gedrukt. Er zijn onbedrukte stukken op het vervoerbewijs. De klaagster is dus begonnen met de afstempeling. Ze geeft de data aan waarop ze alleen reisde en de data waarop ze in gezelschap reisde. Mevrouw P. is ervan overtuigd dat er meerdere ritten van haar ticket ten onrechte werden afgestempeld. De klacht is ontvankelijk. De MIVB geeft de ombudsman de magneetband van het ticket en de informatie uit de gecentraliseerde databank van de afstempelingen. De MIVB betaalt een rit terug.

11040

Een vervoerbewijs werd twee keer afgestempeld in plaats van één. De klaagster vraagt de terugbetaling van een rit. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

12023

Mevrouw X moest haar ticket meerdere malen laten afstempelen omdat de trams en bussen vertraging hadden en de geldigheidsduur van het ticket verstreken was. De klacht is ontvankelijk want de klaagster wendde zich eerst tot de MIVB. Ze deed dit zelfs twee keer : de eerste keer per telefoon, de tweede keer door een formulier in te vullen. De overtollige afstempelingen worden terugbetaald.

2.1.2.3. Defect van een toestel of vervoerbewijs

08004

De klager stuurde twee beschadigde vervoerbewijzen op. Zijn bericht bleef onbeantwoord gedurende meer dan twee maanden. De klacht is ontvankelijk. De MIVB bevestigt de vertraging in de behandeling van deze klachten en vergoedt de klager met twee dagkaarten. De klager heeft dus voldoening gekregen.

09034

De klager kreeg twee tickets van telkens 1 rit ter compensatie van een onjuiste teruggave van zijn wisselgeld, maar de twee kaartjes zijn nooit toegekomen. De klacht is ontvankelijk aangezien het versturen van de twee kaartjes het gevolg zou geweest zijn van zijn klacht bij de MIVB. De ombudsman komt tussen en de MIVB verstuurt twee nieuwe tickets.

09038

Tijdens de aankoop van een maandabonnement in februari aan een automaat werd de bankrekening van de klaagster twee keer gedebiteerd. Eind september was ze nog steeds niet terugbetaald. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman komt tussen en de MIVB vergoedt. Bovendien schenkt de MIVB een 10-rittenkaart ter compensatie.

2.1.2.4. De stempelautomaat heeft het vervoerbewijs "ingeslikt"

09019

De klaagster zag haar 65+ vervoerbewijs ingeslikt worden door de stempelautomaat in het Zuidstation. De Lijn, die het abonnement had verstrekt, heeft geen toegang tot de stempelautomaten van de MIVB. De Lijn raadde bijgevolg aan om zich tot de MIVB te wenden. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

11018

De stempelautomaat slikte een 10-rittenkaart in. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit toch door aan de MIVB. De MIVB vervangt de kaart.

2.1.3. Incidenten die tot een heffingstoeslag leidden

2.1.3.1. Vergissingen van de MIVB of van de klant

01002

Een jonge Engelssprekende vrouw neemt de lijn Brussels Airport om het vliegtuig naar Engeland te nemen. Uit de uitleg van de conducteur maakt ze op dat ze de kost van deze rit kan vereffenen door haar 10-rittenkaart twee keer te laten afstempelen. Ze wordt gecontroleerd en de heffingstoeslag bedraagt 76 euro. Het is haar contactpersoon in Brussel die een rechtstreekse klacht indient bij de ombudsman.

De klacht is niet ontvankelijk aangezien er vooraf geen klacht bij de MIVB werd ingediend. Dankzij tussenkomst van de ombudsman geeft de MIVB geen gevolg aan het incident.

Opmerking: het informeren van de gelegenheidsreizigers op de lijn Brussels Airport verbeteren.

03011

Een gebruiker moet een heffingstoeslag van 76 euro betalen, die daarna 84 euro werd omdat de termijn verstreken was. Motief van de heffingstoeslag : de kaart was niet afgestempeld. De gebruiker weerlegt dit : volgens hem kwam zijn ticket gestempeld uit de stempelautomaat. Hij verstuurdde een brief naar het hoofdkantoor van de MIVB, vergezeld van het vervoerbewijs. De MIVB heeft deze brief niet ontvangen.

De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een document dat een vooraf ingediende klacht bij de MIVB kan bewijzen.

De MIVB behoudt de heffingstoeslag.

04016

Een kind met schoolabonnement toont het abonnement van zijn mama aan de controleur. De MIVB eist van deze abonnee een onmiddellijke heffingstoeslag van 76 euro, enkele dagen later al opgelopen tot 380 euro voor de poging om een document van iemand anders te gebruiken. De familie verkeert in grote moeilijkheden. De ombudsman zorgt er uiteindelijk voor dat de MIVB zich tevredenstelt met de reeds uitgevoerde betalingen, in totaal 132 euro.

Opmerking: Kan de MIVB zelf niet nagaan of iemand geabonneerd is vooraleer de heffingstoeslagen te verergeren ? In gelijkaardige gevallen heeft de MIVB uiteindelijk slechts de 8 euro administratiekosten geëist.

05018

De klaagster, die het statuut van WIGW heeft, is gedomicilieerd in het Vlaams Gewest. In 2005 begaf ze zich naar een Bootik (MIVB) om een gecombineerd abonnement MIVB-De Lijn aan te schaffen aan verminderde prijs. Er werd haar verteld dat dat soort abonnementen haar niet verschaft kon worden door de MIVB maar dat ze het, als inwoner van het Vlaams Gewest, wel kon verkrijgen bij De Lijn. In 2007 vraagt ze een gecombineerd abonnement aan bij De Lijn maar krijgt ze een normaal abonnement van De Lijn waarmee ze niet op het MIVB-net kan reizen. Ze wordt

gecontroleerd en de heffingstoeslag bedraagt 76 euro. De klacht is niet ontvankelijk aangezien er vooraf geen klacht bij de MIVB werd ingediend.

De ombudsman geeft dit door aan de MIVB die het dossier klasseert en de toeslag beperkt tot de administratiekosten van 8 euro.

Opmerking: Is het werkelijk ondoenbaar om alle mogelijke combinaties van vervoerbewijzen in de commerciële agentschappen van de twee netten te verkopen ? Indien wel zou elke operator de klant toch op zijn minst volledig moeten kunnen informeren over de middelen om zich een abonnement aan te schaffen.

05020

De klacht is niet ontvankelijk omdat de klager zich onmiddellijk tot de ombudsman wendt, zonder vooraf ingediende klacht bij de MIVB. Een MIVB-beambte aan het loket had hem de onjuiste informatie verschaft dat hij met de verminderingskaart voor grote gezinnen zou kunnen reizen zonder enig ander vervoerbewijs. De klager was een metro opgestapt in gezelschap van de controleurs die een proces-verbaal hebben opgesteld. De ombudsman geeft dit door aan de MIVB die het dossier klasseert zonder gevolg. De klager heeft dus voldoening gekregen.

Opmerking: de loketbeambten zouden juiste informatie moeten verschaffen.

06032

Een Parisienne heeft haar vervoerbewijs niet afgestempeld in de metro. De heffingstoeslag bedraagt 76 euro. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. Toch zorgde de ombudsman ervoor dat de heffingstoeslag werd teruggebracht naar de 8 euro administratiekosten, aangezien de klaagster de metro voor het eerst gebruikte en de afstempeling op een andere manier gebeurt in Parijs.

07004

Twee gelegenhedsreizigers, buiten Brussel gedomicilieerd, dachten dat hun vervoerbewijzen geldig waren voor een retour zonder te beseffen dat het ging om Jump-tickets die slechts een uur geldig zijn. De heffingstoeslag bedroeg twee keer 76 euro. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De MIVB ging echter toch akkoord om de heffingstoeslag te beperken tot twee keer 8 euro administratiekosten.

Opmerking: De MIVB zou dit soort incidenten kunnen vermijden door de geldigheidsduur op het vervoerbewijs te vermelden.

08015

De klaagster komt tussen ten gevolge van een pro justitia gericht aan haar zoon, die zonder vervoerbewijs reisde. Volgens haar dateerde het incident van de maand juni. De MIVB stelt vast dat het voorval van eind juli dateert, wat de klacht onontvankelijk maakt bij de ombudsman. De MIVB blijft bij haar beslissing. De klaagster legde twee bijkomende argumenten voor die de ombudsman ertoe aanzetten het geval te onderzoeken.

Opmerkingen:

- 1. Ervoor zorgen dat de vaststellingen van de overtredingen in de juiste taal zijn opgesteld.**
- 2. Ervoor zorgen dat de vervoerbewijzen ook beschikbaar zijn in alle gemeenten die de MIVB aandoet, inclusief in het Vlaams Gewest.**

08025

De klaagster reisde op het MIVB-net met een Buzzy Pass van De Lijn. Geen enkele chauffeur gaf haar hierover een opmerking, tot er een controle werd uitgevoerd. De heffingstoeslag bedraagt 84 euro. Dankzij tussenkomst van de ombudsman klasseert de MIVB het dossier voor de prijs van een traject, namelijk 1,50 euro.

Opmerking: Het zou beter zijn dat de bestuurders, die belast zijn met een eerste controle van het vervoerbewijs, hun verplichting om de klant in te lichten nakomen.

08028

De MIVB eiste, en bleef bij dit bedrag, een heffingstoeslag van 190 euro omdat een vervoerbewijs niet afgestempeld was. Het bedrag van de heffingstoeslag komt voort uit het feit dat dezelfde persoon betrokken was bij een incident minder dan 24 maanden geleden. De controle vond plaats op een tram. De klaagster beweert dat de stempelautomaat aan boord van de tram defect was.

De klacht is niet ontvankelijk want de klacht die bij de MIVB werd ingediend dateert van minder dan 30 dagen geleden. De ombudsman geeft dit toch door aan de MIVB. Zij gaan dit na en inderdaad, op een tram van dat parcours was de stempelautomaat defect. De MIVB klasseert het dossier voor de betaling van een traject, 1,50 euro dus.

09021

De klaagster had een heffingstoeslag van 74 euro betaald maar toch een herinnering gekregen. In werkelijkheid hadden de correspondenties elkaar gekruist en de ombudsman stelt de klaagster gerust maar brengt haar op de hoogte dat haar klacht niet ontvankelijk is.

09030

Een aanvraag voor een abonnement eind augustus werd pas op 10 september verwerkt. Ondertussen had een controle plaatsgevonden en moest de klager een toeslag van 84 euro betalen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. Na onderzoek klasseert de MIVB het dossier tegen betaling van de 8 euro administratiekosten.

09042

De klaagster legde het abonnement van haar broer voor samen met de klantenkaart, terwijl ze zelf geen houder van een abonnement was op het moment van het voorval. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB. De MIVB blijft bij haar beslissing.

10004

De klager kreeg een proces-verbaal voor een "niet afgestempelde kaart" om 9u25, terwijl zijn kaart was afgestempeld om 9u26. De klager betwist het tijdstip van het proces-verbaal, zich beroepend op het feit dat zijn kaart al afgestempeld was op het moment dat het proces-verbaal werd opgesteld. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman komt toch tussen en de MIVB klasseert het dossier zonder kosten.

10011

Mevrouw Y legde een junior maandabonnement voor terwijl ze ouder dan 25 was. De MIVB eist een heffingstoeslag van 84 euro. Mevrouw Y protesteert onmiddellijk per mail bij de MIVB. Een van haar argumenten is dat ze haar maandabonnement gewoonlijk bij een verkooppunt van de MIVB koopt maar dat ze het deze keer bij een boekhandelaar gekocht had, op aanwijzen van een MIVB-beambte omdat het verkooppunt van de MIVB niets meer in voorraad had. De boekhandelaar heeft zich vergist van abonnement. De klaagster stort de MIVB het prijsverschil tussen de twee abonnementen, maar denkt ten onrechte dat dit 10 euro bedraagt. De MIVB geeft het dossier vervolgens door aan een gerechtsdeurwaarder die 107,90 euro eist, rekening houdend met de 10 euro die reeds werd gestort en de studiekosten. De klaagster richt zich dan tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.

In eerste instantie blijft de MIVB bij haar beslissing. De ombudsman stuurt zijn verslag naar de twee partijen. Hij stelt voor dat de MIVB afziet van de toeslag van 84 euro en zich tevredenstelt met de 13 euro waarvan 10 euro reeds betaald is, bovenop de kosten van de gerechtsdeurwaarder en eventueel de 8 euro administratiekosten. De klaagster geeft haar akkoord behalve voor wat betreft de gerechtskosten en het exacte bedrag van het prijsverschil tussen de twee abonnementen. De MIVB van haar kant maakt geen gebruik van de mogelijkheid die ze kreeg om binnen de twee weken te antwoorden. De ombudsman organiseert dan een verzoeningssessie waar de MIVB niet komt opdagen. De ombudsman stelt een proces-verbaal op van niet-verzoening. De ombudsman stuurt vervolgens een bericht naar de MIVB waarin hij voorstelt af te zien van de heffingstoeslag van 84 euro, waardoor de klaagster nog 4,50 euro en de gerechtskosten van 33,90 euro verschuldigd blijft. (In januari 2008 aanvaardt de MIVB het voorstel van de ombudsman en stemt de klaagster in met het overeenkomstig bedrag.)

10015

In een gezin met twee kinderen heeft een kind zich verplaatst met het abonnement van het andere. De heffingstoeslag bedraagt 380 euro, overeenkomstig met het frauduleus gebruik van een vervoerbewijs. De klaagster legt de situatie uit om aan te tonen dat haar dochter te goeder trouw handelde. Na 30 dagen, wanneer de klacht ontvankelijk is geworden, komt de klaagster terug bij de ombudsman. De MIVB gaat akkoord om de heffingstoeslag terug te brengen tot 84 euro.

10021

Een vereniging komt tussen voor een persoon die slecht Frans spreekt en die geen vervoerbewijs bezat aan boord van een bus. Deze persoon, gehinderd door een wandelwagentje, beweert dat ze zich naar de controleur begaf om te betalen. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB. Gezien de omstandigheden stemt de MIVB in om de toeslag terug te brengen tot de 8 euro administratiekosten in plaats van 84 euro.

11003

Een jonge abonnee nam de Noctis-bus samen met een groep vrienden. Een van de groepsleden had de tickets gekocht. De klaagster had haar ticket niet afgestempeld, omdat ze dacht dat dat al gebeurd was. De controleurs hadden dit zeer jonge meisje en een vriendin doen uitstappen, midden in de nacht. De vriendin kreeg een flauwte en werd niet meer ondervraagd, terwijl de klaagster een proces-verbaal kreeg.

De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman komt toch tussen en de MIVB klasseert het dossier zonder kosten. De verantwoordelijke van de controledienst wordt op de hoogte gebracht van het dossier.

Opmerking: De MIVB zou haar procedures moeten aanpassen voor de controle van zeer jonge mensen, in het bijzonder wanneer het 's avonds laat is.

11011

Tijdens een controle werd vastgesteld dat het voorgelegde vervoerbewijs niet afgestempeld was. De klaagster denkt dat de stempelautomaat niet correct functioneerde. Om haar eerlijkheid aan te tonen, geeft de klaagster aan dat ze regelmatig kaarten van De Lijn koopt en dat ze houder is van een NMBS-abonnement. De klacht is niet ontvankelijk bij de ombudsman. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klaagster door aan de MIVB. Zij vragen een kopie van de kaartjes van de MIVB en De Lijn en van haar treinabonnement.

Opmerking: Hoewel de klacht niet ontvankelijk is, stelt de ombudsman zich toch vragen bij de kopie van de documenten zonder rechtstreeks verband met de klacht. Het is niet noodzakelijk een kopie te vragen van een kaart van De Lijn of een treinabonnement als het gaat om de afstempeling van een MIVB-ticket.

11020

De klaagster kon haar jaarabonnement niet voorleggen aan de controleur. Ze verloor daarna het document dat haar op het moment van de vaststelling was gegeven. Ze meldde zich aan bij een Bootik om haar jaarabonnement voor te leggen. Een beambte antwoordde haar dat ze moest wachten op een volgende brief van de MIVB die haar zou gebieden om 84 euro te betalen. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klaagster door aan de MIVB. De MIVB klasseert het dossier voor 8 euro, wat overeenkomt met de administratiekosten.

Opmerking: Het personeel van de Bootiks zou in staat moeten zijn de klanten te informeren in dergelijke dagdagelijkse gevallen.

11029

De klaagster had geen kleingeld en de bestuurder kon haar niet teruggeven. Ze was dus niet in het bezit van een vervoerbewijs op het moment van controle. De klaagster wendde zich eerst tot de MIVB. Zij weigerden haar argumentatie en hierdoor was haar klacht ontvankelijk bij de ombudsman.

De bestuurder had de voorziene procedure niet alleen kunnen maar ook moeten voorstellen. Het gaat om het invullen van een overschrijvingsformulier van 4 euro, te betalen binnen de drie dagen, en het strookje aan de bestuurder te overhandigen.

Aangezien deze procedure niet werd toegepast, legt de MIVB zich neer bij de argumentatie van de ombudsman en klasseert ze het dossier zonder gevolg.

Opmerking : de bestuurder moet het voorziene document spontaan voorleggen.

12014

De klager heeft een pro justitia ontvangen die niet voor hem bestemd was. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

12025

Mevrouw C. had slechts 1,50 euro bij zich, in de veronderstelling dat dit voldoende zou zijn om een vervoerbewijs aan te kopen. Nadat hij Mevrouw C. had ingelicht dat een ticket 2 euro kost als het op de tram zelf wordt gekocht, sloot de conducteur de deuren. De controleurs hebben het proces-verbaal opgesteld in de tram voor de volgende halte. De heffingstoeslag bedraagt 76 euro. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De MIVB herleidt de toeslag tot de 8 euro administratiekosten.

Opmerking: de conducteur zou de voorziene procedure moeten toepassen. Hij zou een overschrijvingsformulier moeten geven waarvan hij het strookje bewaart.

2.1.3.2. Verlies, diefstal, vergeten

02006

De klager kon geen vervoerbewijs voorleggen omdat zijn portefeuille gestolen was.

De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit toch door aan de MIVB. De heffingstoeslag werd uiteindelijk beperkt tot de 8 euro administratiekosten in plaats van het oorspronkelijke bedrag van 84 euro.

03007

Een abonnee was haar abonnement vergeten. Geveld door ziekte had ze de termijn die de MIVB vastlegt om een fax van het abonnement te versturen, laten verstrijken. De heffingstoeslag is van 8 euro naar 84 euro gegaan. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende

klacht bij de MIVB. De ombudsman waarschuwt de dienst beheer van overtredingen en deze geven uitstel om de fax te versturen.

03008

De klager is in het bezit van een vervoerbewijs maar heeft het niet afgestempeld. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. Het MIVB-departement Beheer van de Overtredingen blijft bij de heffingstoeslag van 76 euro, omdat er sprake is van recidive.

03009

Een jonge maandabonnee wordt gecontroleerd op de tweede van de maand. Hij toont het abonnement van de vorige maand. Wanneer hij zijn vergissing inziet, loopt hij naar huis en komt terug naar de controleur en toont het abonnement dat hij de dag voordien gekocht heeft. De controleurs houden er geen rekening mee en houden zich aan het proces-verbaal. De jonge abonnee is op weg naar zijn internaat op 100 km van Brussel. Een gezinslid krijgt de Pro Justitia en de uitnodiging een kopie van het abonnement voor te leggen (terwijl de controleurs het originele exemplaar hadden kunnen zien). Dit is onmogelijk binnen de opgelegde termijn, gezien de plaats waar de jongen zich bevindt. De heffingstoeslag loopt op tot 84 euro, omdat het abonnement niet binnen de termijn werd voorgelegd.

De klacht is niet ontvankelijk bij de ombudsman, maar de abonnee bekommt toch een verlaging van de toeslag tot 8 euro administratiekosten.

Opmerking: in dergelijk geval is het van belang voor de MIVB om vanaf het begin de 8 euro administratiekosten aan te rekenen, op voorwaarde dat ze kunnen nagaan wie geabonneerd is. Algemener gesteld zou de MIVB moeten vermijden om typebrieven te versturen in bijzondere gevallen.

03012

Een abonnee was haar maandabonnement vergeten. Omdat ze het document niet binnen de drie dagen had voorgelegd, wat de kosten zou beperkt hebben tot 8 euro, werd een heffingstoeslag van 84 euro gevraagd. Ondertussen had ze 4 euro betaald. De MIVB heeft het dossier naar een gerechtsdeurwaarder overgeheveld, waardoor het verschuldigde bedrag opliep tot 109,90 euro. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman zorgt ervoor dat de MIVB zich aan de 8 euro administratiekosten houdt. De kosten van de gerechtsdeurwaarder blijven ten laste van de klaagster.

06023

Een gebruiker was zijn jaarabonnement vergeten en heeft het niet binnen de termijn van 10 werkdagen voorgelegd. De heffingstoeslag bedroeg bijgevolg 84 euro. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De MIVB beperkt zich tot de administratiekosten omdat de klager een trouwe klant is.

Opmerking: De MIVB zou eigenlijk altijd de betaling van de 8 euro administratiekosten moeten toepassen wanneer een jaarabonnee zijn document niet bij zich heeft.

06027

De klaagster had haar vervoerbewijs niet afgestempeld. Ze legt uit dat ze verward was omdat ze ziek was. Ze toont aan dat ze deze formaliteit wel vervuld had bij haar vorige verplaatsingen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klaagster door aan de MIVB. De MIVB herleidt de toeslag tot de 8 euro administratiekosten.

06028

De klager vond zijn vervoerbewijs onmiddellijk na het proces-verbaal te hebben ontvangen. Hij wendde zich tot de MIVB om zijn eerlijkheid te bewijzen. De MIVB had de heffingstoeslag echter al vastgesteld op 84 euro. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman zorgt ervoor dat de MIVB het dossier klasseert voor 8 euro in plaats van 84 euro. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

06029

De klager was zijn abonnement vergeten. Hij faxte een kopie ervan binnen de week. Maar omdat hij had nagelaten de 8 euro administratiekosten te betalen, had de MIVB de toeslag opgelegd die normaal voorzien wordt, wat de schuld deed oplopen tot 84 euro. De klacht is niet ontvankelijk op het moment van ontvangst omdat er nog geen 30 dagen verstreken zijn sinds de klacht bij de MIVB. Hij moet nog enkele dagen wachten. De tussenkomst van de ombudsman zet de MIVB ertoe aan een nieuwe termijn toe te kennen om de 8 euro administratiekosten te betalen. De klager heeft dus voldoening gekregen.

06030

Een jonge gebruiker vergat zijn kaartje af te stempelen. Een eerste incident in 2005 was te wijten aan een verlies of diefstal van de portefeuille met het maandabonnement. De portefeuille werd de dag nadien teruggevonden en er was geen verklaring van verlies of diefstal afgelegd. De MIVB bleef dus bij de heffingstoeslag, zodat het nieuwe voorval een "recidive" werd. De klacht is niet ontvankelijk bij de ombudsman want de termijn van 30 dagen sinds de feiten en dus bijgevolg sinds de klacht bij de MIVB is nog niet volledig verstreken. Toch gaat de MIVB akkoord om de toeslag te verlagen tot enkel de 8 euro administratiekosten in plaats van 190 euro, op voorwaarde dat de klager zich een jaarabonnement aanschafft. De klager heeft dus voldoening gekregen.

09011

De portefeuille van de klager werd gestolen of verloren. De lokale politie van zijn domicilie stelde een proces-verbaal op. Dit pv bevatte een fout in de naam van het bedrijf dat het abonnement had verschaft. In de dagen die volgden, werd de klager twee maal gecontroleerd en kreeg hij twee processen-verbaal. De toeslagen, opgeteld met de kosten van de gerechtsdeurwaarder, bedragen meer dan 310 euro.

De ombudsman vraagt de MIVB om rekening te houden met de vergissing die de lokale politie beging.

De MIVB klasseert het dossier tegen betaling van de administratiekosten, dus 2 keer 8 euro, en de kosten van de gerechtsdeurwaarder.

Opmerking: de MIVB zou zich beter moeten organiseren om te vermijden dat ze een burger die na diefstal slachtoffer is van een fout van de politie zo verontrusten.

11014

De klaagster had net een kaart van meerdere ritten gekocht maar was deze vergeten in de automaat. Op het moment van de controle was ze zo verward dat ze een oude kaart die niet was afgestempeld toonde. Ze deed beroep op de inschikkelijkheid van de MIVB via de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klaagster door aan de MIVB. De MIVB blijft bij haar beslissing.

12003

De klager kon geen geldig vervoerbewijs voorleggen aan de controleur. Hij legt uit dat hij het document bij zich had maar dat hij zo gehaast was en het niet terugvond. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman brengt hem hiervan op de hoogte en legt hem in detail uit welke stappen hij moet ondernemen om alles in orde te brengen.

12004

De klager had niet afgestempeld. Hij probeerde de controleur uit te leggen dat hij verward was. Hij klaagt dat er niet naar hem geluisterd werd. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB.

12027

Mevrouw Y. beweert dat ze houder is van een jaarabonnement maar dat ze het niet kon voorleggen aan de controleur. Ze heeft het ook niet voorgelegd binnen de drie dagen die volgden na de controle. De klacht is ontvankelijk. Ze is in behandeling.

2.1.3.3. Aanwezigheid in het gecontroleerde deel van de installaties zonder de intentie te reizen.

07006

De klager, die zich in de controlezone van een ondergrondse halte bevond, was niet in het bezit van een vervoerbewijs. Hij betwist elke heffingstoeslag, argumenterend dat hij niet de intentie had om het openbaar vervoer te gebruiken maar dat hij enkel wou schuilen voor de regen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan kennis van een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB. De MIVB weigert de toeslag te verminderen en de klager aanvaardt deze weigering niet. De ombudsman begeeft zich

naar de halte in kwestie en stelt vast dat de controlezone op tientallen meters van de ingang begint en dat ze voldoende is aangeduid. De ombudsman deelt de klager mee dat hij niet genoeg argumenten heeft om zijn positie te verdedigen.

11013

De klager bevond zich op een roltrap in het Noordstation toen hij gecontroleerd werd zonder vervoerbewijs. De klager legt uit dat hij zelden in Brussel komt en dat hij verloren was gelopen, op zoek naar een bus van De Lijn. De heffingstoeslag bedraagt 76 euro plus de administratiekosten. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB. De MIVB herleidt de toeslag tot de 8 euro administratiekosten.

2.1.3.4. Herhaling van incidenten

12013

De klager betwist een heffingstoeslag voor een tweede overtreding. De eerste overtreding werd geklasseerd na betaling van de administratiekosten (8 euro) en voorlegging van het jaarabonnement. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De klager krijgt toch voldoening.

2.1.3.5. Administratiekosten

09040

Een heffingstoeslag van 76 euro wordt vermeerderd met de administratiekosten, een bedrag van 8 euro, indien de heffingstoeslag niet binnen de termijn wordt betaald. De MIVB eiste deze 8 euro terwijl de correspondenties elkaar kruisten. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan klacht bij de MIVB. De ombudsman komt toch tussen en de MIVB ziet af van de 8 euro administratiekosten.

2.1.3.6. Inning van de heffingstoelagen

03010

De schuldbemiddelingsdienst van een OCMW komt tussen voor een persoon die vier keer verrast werd zonder vervoerbewijs en die enkel zijn eerste heffingstoelag betaalde. Het verschuldigd bedrag bedroeg 750 euro. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan klacht bij de MIVB. De ombudsman zorgt voor een vermindering van het bedrag tot 252 euro, wat neerkomt op het niet in rekening brengen van recidive. De kosten van de gerechtsdeurwaarder moeten hier nog bij worden toegevoegd. Er wordt een termijn verleend voor de betaling.

03015

De klagster betwist de heffingstoelagen voor een bedrag van 380 euro noch de kosten van de gerechtsdeurwaarder die het totaal van het verschuldigde bedrag op 415,88 euro brengen. Ze heeft een spreiding van de betalingen gevraagd. De klagster hoopt dat het maandelijks verschuldigd bedrag wordt teruggebracht tot 20 euro. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman vraagt nadere informatie aan de MIVB. De MIVB eist een maandelijks terugbetaling van 40 euro, en de kosten van de gerechtsdeurwaarder die worden opgeteld bij de kwitantierechten van 2,05 euro per maand. De ombudsman suggereert de klagster dit voorstel voor betalingsspreiding aan te nemen.

05017

Een gebruiker werd gecontroleerd zonder vervoerbewijs en dat was niet de eerste keer. De heffingstoelag bedraagt 606,17 euro, kosten van de gerechtsdeurwaarder inbegrepen. De klacht is ontvankelijk. Om sociale redenen brengt de MIVB de heffingstoelag terug tot 204,17 euro inclusief de kosten van de gerechtsdeurwaarder.

05019

Een gebruiker werd gecontroleerd zonder vervoerbewijs en dat was niet de eerste keer. De heffingstoelag bedraagt 164,67 euro, de kosten van de gerechtsdeurwaarder inbegrepen en de MIVB heeft reeds een spreiding van betaling toegekend. De klagster vraagt een ontmoeting met de ombudsman. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman raadt de klager na onderzoek aan om zich aan het voorgestelde betalingsplan van de MIVB te houden.

05021

De Dienst Slachtofferhulp komt tussen ten gunste van de echtgenote van een verslaafde. De heffingstoelagen liepen op tot 500 euro waarvan 100 reeds betaald was. De ombudsman ondervraagt de MIVB en ontdekt dat een veroordeling was uitgesproken door de Vrederechter. De ombudsman verklaart zich onbevoegd.

06022

Een gebruiker had geen vervoerbewijs bij zich en dit was het eerste incident in 24 maanden. Hij richt zich tot de ombudsman om de intrekking van de heffingstoeslag te bekomen of, indien dit niet lukt, uitstel van betaling. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit door. De MIVB verleent bijkomend uitstel.

07007

De klager wordt vervolgd voor 416 euro, kosten van de gerechtsdeurwaarder inbegrepen, omdat hij meerdere toeslagen niet vereffend had en geen gevolg had gegeven aan de brieven en aanmaningen. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman ontdekt dat de klager een bijna naamgenoot is van een gebruiker die op dezelfde dag en hetzelfde uur gecontroleerd werd. De MIVB beweert dat ze geen toegang heeft tot het rijksregister en dat ze de Pro Justitia's opstelt aan de hand van de databank van de abonnees. De klager kon logischerwijze niet antwoorden op de aanmaningen die naar een ander verstuurd waren. Na tussenkomst van de ombudsman klasseert de MIVB dit dossier zonder gevolg en verstuurt ze een brief ter verontschuldiging.

Opmerking: De MIVB zou haar verificatieprocedure van de identiteiten moeten aanpassen, zodat een burger nooit verontrust wordt voor feiten die hij niet gepleegd heeft. Bovendien, zolang de MIVB geen meer zekere procedure op punt gesteld heeft, is het noodzakelijk om de klachten van personen die beweren ten onrechte vervolgd te worden, nauwgezet te bekijken en na te gaan.

08019

De klager betwist het incident waarvoor hij een toeslag kreeg niet. Het is het bedrag van de toeslag dat volgens hem niet betaald moet worden. De klager had zonder vervoerbewijs gereisd en de heffingstoeslag bedroeg oorspronkelijk 76 euro. Het verschuldigd bedrag liep snel op tot 117 euro, de kosten van de schuldvordering inbegrepen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB.

08020

De klager wendt zich tot de ombudsman wanneer hij opgeroepen wordt voor de rechtbank te verschijnen om uit te leggen waarom hij de 355,86 niet betaalde. De MIVB had voorgesteld het dossier te klasseren omwille van sociale redenen, tegen betaling van een jaarabonnement maar de klager had hier geen gevolg aan gegeven. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman raadt de klager aan om terug te komen op de transactie die de MIVB had voorgesteld.

08027

Een OCMW komt tussen ten gunste van een ingezetene die 138 euro verschuldigd is, kosten van de gerechtsdeurwaarder inbegrepen. De klacht is ontvankelijk. De MIVB gaat akkoord om af te zien van de kosten van de gerechtsdeurwaarder en de schuldvordering te spreiden.

10007

De klager had geen vast adres op het moment van het voorval. Volgens de klacht bij de ombudsman was zijn portefeuille gestolen maar – rekening houdend met zijn situatie – hij had geen klacht ingediend. Een derde zou zich dan zijn identiteit onrechtmatig hebben toegeëigend. Ondertussen heeft de klager opnieuw zijn intrek genomen in zijn domicilie en is de MIVB met de inning van de heffingstoeslag begonnen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan klacht bij de MIVB. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte en raadt hem aan een klacht neer te leggen voor verlies of diefstal en opnieuw contact op te nemen met de gerechtsdeurwaarders.

10017

De klaagster heeft meerdere minderjarige kinderen en een klein inkomen. Een van de kinderen verkeert in grote moeilijkheden. Hij heeft incidenten opgestapeld op meerdere netten. De klacht is ontvankelijk. Rekening gehouden met de omstandigheden, wordt de MIVB ertoe aangezet het dossier te klasseren in ruil voor de aankoop van een jaarabonnement.

10020

De klaagster vertegenwoordigt een instelling voor Jeugdbescherming. Twee minderjarigen hebben hun Buzzy Pass (De Lijn) gebruikt op het MIVB-net. De heffingstoelagen bedragen 84 euro voor de ene en 190 euro voor de andere omdat het om het tweede incident op minder dan 24 maanden gaat. De instelling stelt voor om enkel de kostprijs van de trajecten te betalen. De klacht is niet ontvankelijk op dat moment. Na een maand is de klacht ontvankelijk geworden en de instelling neemt opnieuw contact op met de ombudsman. De MIVB heeft ondertussen aangeboden om het dossier te klasseren als de instelling twee jaarabonnementen koopt. De ombudsman merkt op dat deze abonnementen amper gebruikt zullen worden. Hij vraagt de MIVB om het geval opnieuw te bekijken. Ondertussen heeft de instelling besloten de heffingstoelagen te betalen.

10027

De klager komt tussen voor een gezinslid van een werknemer van zijn bedrijf, ten gevolge van een controle. Een gerechtsdeurwaarder wordt ingeschakeld, terwijl de gecontroleerde persoon gedomicilieerd is in Frankrijk en bevestigt dat hij zijn vervoerbewijs verloren was. De klager vraagt of het mogelijk is het dossier opnieuw te bekijken. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De MIVB blijft bij de boete en de vervolging.

10028

De klacht betreft een controle van meer dan twee jaar geleden. Volgens het proces-verbaal kon de klager geen vervoerbewijs voorleggen. De ombudsman informeert de klager dat de klacht ontvankelijk is. De klager bezorgt hem een kopie van de uitwisselingen met de MIVB. Op het moment van de controle had de klager identiteitsdocumenten voorgelegd met een adres waarop hij in het bevolkingsregister geschraapt werd. De klager beweert dat hij niet op de plaats kon zijn waar het proces-verbaal was opgesteld en dat hij er niets mee te maken had. Hij legt

desondanks een vervoerbewijs voor dat afgestempeld is op het moment van het pv. Welnu, de afstempeling geeft naast het uur ook de plaats weer en bleek dat het ticket was afgestempeld in een naburige halte.

Volgens de klager zijn de feiten verjaard. De MIVB houdt vol dat een incident pas na 5 jaar verjaart. De klager schuift andere argumenten naar voren die geen stand houden onder analyse. Bijvoorbeeld, geen enkele heffingstoeslag zou gevraagd mogen worden zonder voorafgaande strafprocedure, wat natuurlijk nonsens is.

Ondertussen beslist de MIVB om deze zaak voor de rechtbank te brengen. Bijgevolg stelt de ombudsman vast dat het dossier niet meer thuishoort in het kader van de bemiddeling en verwittigt hij beide partijen hiervan.

10029

De klager dacht dat hij de 8 euro administratiekosten had betaald die van hem geëist werden na een controle van de vervoerbewijzen, maar hij zou zich van rekeningnummer vergist hebben. Ondertussen had de MIVB een gerechtsdeurwaarder belast met het innen van de schuldvordering die was verhoogd met de heffingstoeslag voorzien voor dergelijk geval. De totale schuldvordering, kosten van de gerechtsdeurwaarder inbegrepen, bedroeg dan 117,40 euro.

De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De MIVB stemt toch in om de heffingstoeslag in te trekken, wat de in te lossen schuld op 41,90 euro brengt.

11022

De klaagster staat aan de vooravond van de verkoop door een gerechtsdeurwaarder. Het blijkt dat de gerechtsdeurwaarder een veroordeling uitvoert. De ombudsman licht de klaagster in dat de klacht niet ontvankelijk is bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. Bovendien is er bij een veroordeling geen kans meer op bemiddeling.

Opmerking : De ombudsman stelt zich vragen over incidenten die afgesloten zouden kunnen worden door de toepassing van een heffingstoeslag van 75 euro op het moment en die, uiteindelijk, eindigen met een dreigement van inbeslagname voor een vijfhonderdtal euro waarvan het grootste deel naar de gerechtskosten en deurwaarders gaan.

11025

Een instelling komt tussen voor een van haar bewoners die geen legale vertegenwoordiger heeft in België.

Deze persoon had twee keer zonder geldig vervoerbewijs gereisd. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. Er waren reeds stappen ondernomen om het WIGW-statuuat te verkrijgen. De persoon heeft dit statuut verkregen enkele dagen nadien en de MIVB verschaftte haar een abonnement aan verminderd tarief. De MIVB heeft het dossier gesloten tegen betaling van de administratiekosten voor de twee incidenten, dus twee keer 8 euro.

De MIVB zou zich moeten positioneren om een constante en realistische houding aan te kunnen nemen in het geval van personen zonder inkomen en in instellingen. De MIVB stelt meestal voor – maar niet altijd – om het dossier te klasseren in ruil voor de aankoop van een jaarabonnement. Dit voorstel blijft meestal zonder gevolg, rekening houdend met de middelen van deze instellingen.

11026

De klager beweert dat hij zijn maandabonnement in 2005 verloor en dat hij het verlies onmiddellijk bij de MIVB aangaf. In de dagen die volgden reisde hij zonder vervoerbewijs. Hij heeft spontaan een bedrag van 8 euro betaald, overeenkomstig met de administratiekosten en hij is gekant tegen elke heffingstoeslag. Hij heeft op de aanmaningen geantwoord met een brief naar de gerechtsdeurwaarders in 2005. Achtentwintig maanden later dreigt de gerechtsdeurwaarder hem voor 105,15 euro te dagvaarden, overeenkomstig met de heffingstoeslag plus de kosten van de gerechtsdeurwaarder. De correspondentie wordt voortgezet en uiteindelijk vraagt de gerechtsdeurwaarder een kopie van het verloren abonnement.

De klacht is ontvankelijk en de ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

Na onderzoek merkt de ombudsman op dat het verlies van het abonnement – al dan niet aangegeven – de klager niet ontsloegen van de verplichting om een vervoerbewijs aan te schaffen. Daartegenover is het niet normaal dat de gerechtsdeurwaarders pas na 28 maanden tussenkomen. De MIVB ziet af van de heffingstoeslag.

Opmerking : de maandabonnementen zouden moeten vermelden dat er geen duplicaat uitgedeeld wordt. Dit is immers de toepassing van een besluit inzake de tarieven. Maar deze informatie moet beter gecommuniceerd worden.

11031

De klager heeft niet genoeg middelen om een heffingstoeslag van 84 euro te vereffenen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsdienst zorgt er echter voor dat de MIVB uitstel van betaling verleent.

2.2. Net

2.2.1. Lijnen en uurroosters

02005

Ten gevolge van een incident op het openbare vervoersnet miste de klager een internationale trein waarvoor hij op voorhand een plaatsje gereserveerd had. Hij heeft een nieuw ticket moeten kopen aan zeer hoge prijs. Hij vraagt de terugbetaling. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

07002

Een reiziger klaagt over de splitsing van de reisweg van bus 63. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB, die snel een eerste antwoord schrijft, gevolgd door een gedetailleerde uitleg over een alternatieve reisweg. De klager heeft dus voldoening gekregen.

07003

De voorzitter van een vereniging bekritiseert de organisatie van het net. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB en omdat ze hem niet persoonlijk aanbelangt. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

07009

Een gebruiker klaagt dat hij tevergeefs op een bus heeft gewacht en dat de volgende opdaagde met een vertraging van 3 minuten. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

07017

Een gebruiker klaagt over de organisatie van het net in Vorst. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit toch door aan de MIVB.

07018

Een dienst van de Human Resources ondervraagt de ombudsman over twee verschillende attesten voor dezelfde verplaatsing. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit toch door aan de MIVB. De MIVB maakt een kopie van het antwoord over aan de ombudsman. Het verschil is te wijten aan twee verschillende berekeningen voor de reisweg tussen de vertrekpunten en de bestemming. De langste reisweg werd uiteindelijk aanvaard omdat de kortste delen te voet bevatte.

Opmerking: De berekeningswijze voor de kilometerattesten normaliseren.

08008

Een gebruiker betreurt dat de herstructurering van het net de duur van zijn woonwerktraject verlengt.

De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft ze door aan de MIVB en stelt een route voor in combinatie met de trein. De klager antwoordt dat hij het zal proberen.

Opmerking: Op het moment van de herstructurerings van het net zou de MIVB op aanvraag bijkomende hulp kunnen aanbieden voor de herberekening van persoonlijke reisroutes. De website van de MIVB biedt deze diensten reeds aan, maar het gebruik ervan is natuurlijk niet toegankelijk voor zij die niet vertrouwd zijn met dit medium.

08016

De klacht betreft de wijzigingen van het net op grondgebied van de gemeente Vorst, in het bijzonder van de tramlijnen 52 en 55. Samengevat betreurt de klager de verdwijning van een rechtstreekse verbinding met het noorden en omschrijft hij het verkeer aan Lemonnier als gevaarlijk. De klager stelt geen verbetering van de regelmaat noch van de frequentie vast. Hij wil dat lijn 32, die enkel 's avonds vanaf 20u circuleert, ook overdag wordt geëxploiteerd.

De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft ze door aan de MIVB. De ombudsman begeeft zich echter zelf op het net en stelt vast dat de informatie in verband met lijn 32 weinig zichtbaar is, wat hem ertoe aanzet een opmerking te formuleren.

Opmerking: de MIVB zou enerzijds beter moeten meedelen dat lijn 32 enkel na 20u 's avonds circuleert, en anderzijds de mogelijkheid en haalbaarheid om deze lijn ook overdag in te zetten, moeten onderzoeken.

08023

De klaagster bekritiseert het net in het algemeen, de kleurcode van de signalisatie, de reclame op de voertuigen. Ze betreurt dat de Noctis-bussen te laat na de laatste bus op lijn 71 komen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit door.

08034

De klager kreeg lucht van de wijzigingen voorzien voor september op het traject van bus 58, zonder echter de details ervan te kennen. Hij maakt zich zorgen dat hij niet meer naar zijn werk zal kunnen gaan met het openbaar vervoer. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman stelt hem een reisweg voor rekening houdend met de wijzigingen op lijn 58.

08037

De klaagster betreurt de herstructurering van het net, in het bijzonder op lijn 94. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman brengt de klaagster hiervan op de hoogte.

09008

De klacht handelt over onvoldoende respect voor het uurrooster van tramlijn 23. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

09012

De klacht betreft de trajecten tussen Verboekhoven en Chazal met de bus en de tram. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

09026

De klager suggereert verbeteringen van het net in verband met buslijn 47 ten gevolge van de opheffing van een deel van de diensten tussen Van Praet en het stadscentrum. De klacht is niet ontvankelijk en de ombudsman raadt aan om zich eerst tot de MIVB te wenden.

09033

Een gebruiker klaagt over de tramdienst tussen Janson en Vanderkinderen (uurroosters, oude trams, alles bijeen). De klacht is niet ontvankelijk. De nieuwe trams waren tijdelijk van het net gehaald omwille van een plaatselijk trillingsprobleem. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

10002

Een groep nam een taxi ten gevolge van een onderbreking van de tramdiensten in de tunnels van de Noord-Zuid-as. Deze klagers vragen of de MIVB hen de prijs van de taxirit terugbetaalt. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klagers door aan de MIVB. Deze betaalt niets terug.

10005

De klacht betreft de diensten van lijn 54 en 64. De klaagster betreurt in het bijzonder de discontinuïteit tussen de twee lijnen, gezien de 54 uit Sint-Denijs te laat aankomt om over te stappen op de 64. De avonddienst stopt te veel aan Maalbeek, waardoor de wachttijd in bepaalde gevallen meer dan een uur bedraagt. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB.

10008

Een reiziger van de tramlijnen 18/81 beweert dat ze “gedegouteerd” is. Deze trams komen nooit op tijd. De eerste die komt is steeds volzet. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman raadt aan zich eerst tot de MIVB te richten.

Opmerking: wanneer de lijnen gedereguleerd zijn, zou het personeel op het terrein de klanten moeten aansporen het volgende voertuig te nemen.

10013

Meneer Y. werkt op zaterdag. Om naar zijn werk te gaan neemt hij de eerste dienst van bus 80 richting Maes. Het uurrooster is zo opgesteld dat de eerste bus hem te laat aan het werk afzet. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman gaat toch na of er geen enkel openbaar vervoersaanbod mogelijk is op dat uur, alle netten inclusief de spoorwegen in acht genomen. Hij zorgt ervoor dat een vroegere dienst, die opgeheven was, opnieuw wordt ingericht. (Ondertussen is deze opnieuw opgeheven.)

Opmerking: de eerste ochtenddiensten zijn zonder twijfel zeer prijzig, zeker ten opzichte van het geringe aantal passagiers. Maar vooraleer een bestaande dienst op te heffen, is het toch aangewezen om zich bezig te houden met de werkende mensen die geen alternatief ter beschikking hebben.

10022

De klaagster vindt geen verbinding meer tussen tram 94 en bus 41. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman licht de klaagster toch in over de verschillende mogelijke routes, inclusief de nieuwe verbinding 94/41 aan de halte Boondaal (B) of de spoorweg aan hetzelfde station.

10024

De klager signaleert dat de verbinding van bus 47 met tram 4 slecht verloopt, meer bepaald omdat tram 4 niet wacht. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman licht de klager in over de projecten om een correspondentiepool te bouwen en over de instructies die de bestuurders kregen en die hernomen worden op een bord aan het kruispunt Vuurkruisenlaan – Heembeek.

11001

Een bus van lijn 12 werd opgeheven. Om haar vliegtuig niet te missen moest een klant een deel van haar bagage achterlaten om de controle bij de check-in sneller te laten verlopen. Ze eist de terugbetaling van de producten die ze zich heeft moeten aanschaffen op de plaats van bestemming. Een eerste klacht aan het adres van de MIVB bleef meer dan 30 dagen onbeantwoord. De klacht is ontvankelijk. De MIVB vergoedt.

11005

Een klant komt per trein naar Brussel en neemt lijn 63 tot aan de terminus om om 7u aan te komen op zijn werk. Hij stelt vast dat de uurroosters veranderd werden en dat er nu geen mogelijkheid meer is om zijn werk tijdig te bereiken. Bovendien bevatten de uitgehangen uurroosters foute informatie. De klacht is niet ontvankelijk in deze fase, bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman gaat de situatie toch na en bevestigt de twee luiken van de klacht. De MIVB belooft het uurrooster te verbeteren. Een maand later is dit nog steeds niet gebeurd. De klager komt terug bij de ombudsman. De MIVB past het uurrooster eindelijk aan. Maar de tevredenheid is van korte duur want bij de volgende verandering van de uurroosters hief de MIVB de bus opnieuw op.

Opmerking: De MIVB zou zich vragen moeten stellen over de kwaliteit van een dienst die niet meer toelaat het werk tijdig te bereiken – om 7u 's morgens – met het openbaar vervoer. Bovendien is het niet toelaatbaar dat de uurroosters zonder enige waarschuwing worden aangepast en dat ze op het moment van hun toepassing ook nog eens foute informatie bevatten.

11016

Door onderhoudswerkzaamheden zag de MIVB zich verplicht bus 29 om te leiden. Een klant verbaast zich erover bij de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De dienst Klantenrelaties geeft een volledig antwoord.

11017

De klager heeft zijn trein gemist en hij schrijft zijn vertraging toe aan bus 71. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB. De dienst Klantenrelaties geeft een antwoord.

11027

De klager stelt vast dat de bussen 12 en 65 gelijktijdig vertrekken aan de NATO, om 22u26. Het is onmogelijk om in de korte tijd tussen de aankomst van bus 12 en het vertrek van bus 26 het kruispunt te voet over te steken. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

Opmerking : wetende dat de doorkomst van de bussen 's avonds slechts om het half uur is, is deze klacht wel begrijpelijk. Waarom bus 65 niet enkele minuutjes later laten vertrekken, zodat de voetganger van lijn 12 net genoeg tijd heeft om het kruispunt over te steken?

11036

De klager begaf zich naar Vorst Nationaal om er een optreden bij te wonen. De dienst van tram 82 werd onderbroken aan het Leon Wielemansplein. Hij zette zijn traject verder met bus 50 en daarna 54. Hij heeft de helft van het concert gemist. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman stelt andere routes voor voor zijn volgende verplaatsingen naar Vorst Nationaal.

11037

Een klant klaagt over het net, de diensten en de prijzen in het algemeen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

12002

De klager begeeft zich dagelijks naar de Esplanade (van Heizel) in Drogenbos. Met tram 52 deed hij veertig minuten over het traject. Hij stelt vast dat, sinds de opheffing van lijn 52, hetzelfde traject een uur duurt.

De klacht is niet ontvankelijk want de klacht die bij de MIVB werd ingediend, dateert van minder dan 30 dagen geleden.

12009

Mevrouw V. mist systematisch haar trein door vertragingen van tramlijn 25 tussen Meiser en het Noordstation. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

12010

Twee onderbrekingen van metrolijn 2 vonden plaats met 1 dag tussen. Beide keren miste de klager zijn trein. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB. De klager neemt de moeite om een nieuwe e-mail naar de ombudsman te versturen om hem te bevestigen dat hij, sinds de twee incidenten, geen nieuwe vertragingen meer opliep.

12012

De klacht betreft een dienstonderbreking aan Lemonnier. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

12015

De klacht handelt over de verbindingen tussen Ukkel-Globe en de omgeving van Bozar. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB. De ombudsman stelt toch enkele reisroutes voor. De klager ziet het nut van deze voorstellen in maar stelt vast dat de uren niet gerespecteerd worden, aangezien de intervallen van 6 minuten al te vaak verlengd worden naar 12 minuten.

12020

De klacht betreft de slechte regeling van tramlijn 23 aan het station van Etterbeek. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

12024

Mevrouw T. is theaterrecensente. Ze nam de metro naar het Zuidstation. Haar reis moest haar naar Parijs brengen waar ze een voorstelling zou bijwonen om er een recensie over te schrijven. Een incident zorgde voor een onderbreking van de metrodienst gedurende een uur. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. Mevrouw T verkrijgt de terugbetaling van haar reis en van het ticket voor de theatervoorstelling.

2.2.2. Haltes

06026

De buurtbewoners van een gemeenschappelijke eigendom klagen over een Noctis-bushalte. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft het dossier door aan de MIVB en brengt de klager hiervan op de hoogte.

07008

Een gebruiker klaagt over de afwezigheid van een bushokje aan een eindhalte. Zijn klacht bij de MIVB bleef onbeantwoord. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De ombudsman ontdekt dat dit bushokje voorzien wordt en dat de MIVB toelating heeft gevraagd voor de installatie. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

09017

Mevrouw N. wenst een extra halte in de buurt van de terminus Andromeda van buslijn 27. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

09018

De klager klaagt over het ritme van de bussen van de halte Bichon naar de stad tijdens de spitsuren. Hij wil eveneens dat buslijn 65 een terminus aan De Brouckère krijgt. De klacht is niet ontvankelijk. Buiten het kader van de bemiddeling wint de ombudsman inlichtingen in over de uurroosters en de situatie van de eindhaltes. De ombudsman geeft de klacht in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

11023

De MIVB heeft een halte opgeheven. De klager wenst dat de halte opnieuw wordt ingericht. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een klacht bij de MIVB. De klacht gaat dan naar de MIVB, die de klager antwoordt dat de halte niet meer vermeld wordt "op de informatiedragers" (kaarten en plannen), terwijl ze "nog steeds bestaat", en dat de fout zal worden rechtgezet. De ombudsman ontdekt dat de bushalte eigenlijk enkel nog in één richting bestaat. Hij komt bovendien te weten dat er vraag is om ze in de andere richting ook opnieuw in te richten, maar dat er nog niets beslist is. De ombudsman raadt de MIVB aan om haar antwoord aan te passen. Volgens het laatste nieuws wordt de halte niet opnieuw ingericht maar werd de naburige halte in dezelfde richting dichterbij gebracht.

2.3. Beambten

2.3.1. Niet-gerespecteerde haltes

01004

Een bus is niet gestopt. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft het dossier door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB en brengt de klager hiervan op de hoogte.

08018

De klager wachtte op de bus. Deze stopte niet. De terminus was niet zo ver dus de klager ging er te voet naar toe. Hij heeft geprobeerd een verklaring van de bestuurder te krijgen, maar deze reageerde ongepast.

De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB. De MIVB antwoordt niet binnen de termijn van 30 dagen. De klager komt terug bij de ombudsman. Het gaat dus om een nieuwe klacht. De ombudsman geeft ze door aan de MIVB. Zij verontschuldigen zich bij de klager.

Opmerking: Bepaalde bestuurders schaden het imago van hun beroep. Hopelijk slagen de opleidingen erin dergelijke houdingen te veranderen. De klant heeft het recht om te klagen en de bestuurder, net zoals zijn werkgever, moeten toegeven dat ze niet onfeilbaar zijn.

09031

Een buschauffeur reed een tijdelijke halte voorbij. Omdat de klaagster protesteerde, verplichtte hij haar af te stappen aan de volgende halte, waar de bus bleef staan tot de bewakingsdienst ter plaatse kwam. Het voorval duurde ongeveer drie kwartier, waardoor de klaagster een nieuw vervoerbewijs moest aankopen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

Opmerking: De MIVB moet een onderzoek openen als dergelijke klachten worden doorgegeven en ze moet de klager informeren over het resultaat en de genomen beslissingen.

12008

Een bus is buiten de stopzone gestopt. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

2.3.2. Rijgedrag (incl. GSM)

08024

De klager zou voornamelijk zijn woede willen uiten na een buschauffeur te hebben zien telefoneren terwijl hij aan het rijden was. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft ze door aan de MIVB. Na meer dan een maand heeft de MIVB nog steeds niet geantwoord en wordt er een nieuwe klacht (10018) neergelegd die wel ontvankelijk is. De ombudsman wint inlichtingen in over het onderzoek dat met spoed werd opgestart door de MIVB en hij informeert de klager over het disciplinaire beleid van de MIVB aangaande het gebruik van de GSM achter het stuur. In dit opzicht is het goed om weten dat de GSM uitzonderlijk gebruikt mag worden voor dringende mededelingen met de dispatching wanneer de radioverbinding niet werkt.

10018

Het gaat om dezelfde klacht als 08024. De klacht is ontvankelijk geworden nadat de MIVB niet binnen de maand geantwoord had. De commentaren over de twee opeenvolgende klachten zijn in de vorige paragraaf samengevat.

11028

Twee klanten die bus 49 namen, klagen over het rijgedrag van de bestuurder. Het bruusk remmen deed meerdere passagiers vallen. De chauffeur bekommerde zich helemaal niet over de reizigers. Aan de haltes sloot hij de deuren terwijl er nog mensen bezig waren af te stappen. De ombudsman geeft toe dat de beschreven situatie ontoelaatbaar is. De ombudsman licht de klagers in dat de klacht niet ontvankelijk is bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De klagers kiezen om het klachtenformulier op de website van de MIVB in te vullen.

12022

Een tram op lijn 23 kwam met 15 minuten vertraging aan aan Meiser. Vervolgens reed hij stapvoets tot aan de halte Paul Brien-ziekenhuis. De klager vraagt zich af of deze vertraging te wijten was aan de bestuurder, temeer omdat hij voortdurend in gesprek was met een persoon die hem begeleidde.

De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte. Hij informeert hem over de klachtenprocedure van de MIVB. Hij suggereert dat de tram misschien een panne had, wat zowel de vertraging als het gesprek van de trambestuurder en een technicus kan verklaren.

Opmerking: Als deze tram een defect vertoonde, zou het beter geweest zijn de passagiers hierover in te lichten.

2.3.3. Grofheid of mishandeling

06031

Een instelling vraagt een onderzoek naar het gedrag van MIVB-beambten die een jonge gebruiker die deelnam aan het lastig vallen van reizigers zouden hebben mishandeld. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze de klagende instantie niet persoonlijk aanbelangt. (Derde motief voor niet-ontvankelijkheid volgens het Uitvoerend besluit van 30 mei 1991). De ombudsman is echter van oordeel dat de aangehaalde feiten ernstig zijn en dat ze niet zonder gevolg mogen blijven. Het onderzoek van de ombudsman leert hem dat de politie tussenbeide kwam. De ombudsman is dus niet bevoegd. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte. Deze heeft voldoening gekregen.

08003

De klager richtte zich tot de federale ombudsman die de klacht heeft doorgegeven. De klacht betreft het gedrag van een buschauffeur. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB. Deze laatste heeft dus voldoening gekregen.

08007

De klacht betreft het gedrag van een buschauffeur na een incident op een zebrapad. De klacht bij de MIVB dateert van maanden tevoren. Ze bleef onbeantwoord. De klacht is ontvankelijk bij de ombudsman voor wat betreft het gedrag van de chauffeur. De ombudsman vraagt een rapport aan de MIVB. De MIVB biedt haar verontschuldiging aan. De klager heeft dus voldoening gekregen.

08017

De klager geeft blijk van zijn ontevredenheid na een incident "op het voertuig". Hij had een fastfoodmaaltijd bij zich die hij evenwel niet verbruikte. De chauffeur riep door zijn microfoon dat "de persoon in het bezit van frieten moest afstappen". De klager reageerde niet want hij vervoerde geen frieten. De klager betreurt het gebrek aan tact van de chauffeur. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft ze door aan de MIVB.

09028

De klacht betreft het gedrag van een bestuurder en een supervisor. Een dienstonderbreking van de tram verplichtte de klager zijn weg te voet verder te zetten. Wanneer de dienst opnieuw in gang was gezet, wilde hij opnieuw aan boord gaan van de tram, tussen twee haltes. De bestuurder weigerde dit. De politie en een supervisor kwamen tussenbeide en er werden harde woorden gewisseld. De klager wilt dat de MIVB hem een brief met excuses schrijft. In eerste instantie is de klacht niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De klager kwam na een maand terug bij de ombudsman en hij kreeg voldoening van de Tramdirectie.

10025

Meneer V. beklagde zich bij de MIVB over het gedrag van een trambestuurder. Hij vraagt wanneer zijn klacht bij de MIVB ontvankelijk wordt bij de ombudsman, met andere woorden hoe die dertig dagen te interpreteren? De ombudsman geeft hem gedetailleerde informatie. De eerste van de dertig dagen is de dag na de klacht bij de MIVB.

2.3.4. Deuren

03013

Een gebruiker stelde vast dat zijn wandelwagentje beschadigd was na de tram te hebben verlaten. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft het dossier door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB en brengt de klager hiervan op de hoogte.

07005

De klacht handelt over een weigering om de deuren van de bus te openen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

07011

De klacht betreft het gedrag van een buschauffeur. Deze chauffeur weigerde de klager met zijn familie en hun bagage te laten opstappen. De familie heeft zich te voet en in de regen naar haar bestemming moeten begeven. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

08035

Een bestuurder opende de deuren van zijn bus niet aan een eindhalte. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft ze door aan de MIVB. De MIVB antwoordt dat een project van doorlopende opleiding gelanceerd werd.

10009

Mevrouw S. wenst de aandacht te vestigen op een incident tijdens het opstappen met twee wandelwagens op een bus. Mevrouw S. had gevraagd om de achterste deur te openen voor één van haar wandelwagens, maar de chauffeur weigerde dit. Ze is van oordeel dat de chauffeur haar niet correct behandelde. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB en de ombudsman brengt haar hiervan op de hoogte.

Opmerking: Er komen nogal wat klachten van klanten met wandelwagens. De MIVB zou zich nog meer moeten toeleggen op de moeilijkheden om wandelwagens en andere gebruikers samen te laten reizen. Het is niet gepast om wandelwagens enkel te beschouwen als hinderlijke objecten terwijl ze ook jonge kindjes vervoeren. Moeders van gezinnen verdienen hulp en bijstand, inclusief van de operator van het openbaar vervoer dat hen tijdens hun zwangerschap toch steeds met de nodige zorg behandelde. De richtlijnen voor de bestuurders moeten het belang van de uurroosters niet overdrijven ten koste van de menselijke zorgen waar een burger terecht mag van hopen dat hij ze ook krijgt van het openbaar vervoer.

11006

De deuren van een tram gingen toe terwijl de arm van de klaagster er tussen zat. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

11024

Een groepje « rolstoelgebruikers » klaagt dat ze zonder enige consideratie behandeld werden tijdens een traject op de metro. Zo werden onder andere de deuren gesloten zonder te wachten tot ze veilig op het perron stonden. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klagers door aan de MIVB.

12028

Mevrouw H. betreurt het gedrag van een trambestuurder die de deuren sloot terwijl ze duidelijk had aangegeven dat ze wou uitstappen, net zoals een andere passagier. Volgens haar verhaal antwoordde de bestuurder nogal grof op haar vragen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman brengt de klaagster hiervan op de hoogte en raadt haar aan om zich eerst tot de MIVB te wenden, waarvan hij de gegevens doorgeeft.

2.4. Voertuigen

10016

De klaagster is klein van gestalte. De handvaten van de nieuwe metrostellen – type boa – zijn te hoog voor haar. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft ze door aan de MIVB. De MIVB laat de boa's aanpassen.

11010

Een klant beklaagt zich over de verwarming van de metrotoestellen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

2.5. Geweld, ongemakken en gebrek aan comfort

2.5.1. Netheid van de stations

11032

De klacht betreft de vuiligheid in de buurt van het metrostation Centraal Station. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De klaagster trekt haar klacht in.

2.5.2. Verlies van voorwerpen

07001

Het gaat niet helemaal om een klacht maar over de zoektocht naar een verloren voorwerp. De ombudsdienst moet contact opnemen met de dienst “verloren voorwerpen” van de MIVB en de gebruiker informeren over de procedure.

07010

De klaagster verloor een kledingstuk in de metro en ze kreeg niet de gewenste behandeling van het bureau verloren voorwerpen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsdienst helpt haar toch met haar zoektocht.

08010

Iemand verloor zijn sleutels in de metro en slaagde er niet in het bureau verloren voorwerpen te bereiken. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte. Tegelijkertijd licht hij de klager in dat zijn sleutels, waarvan hij een beschrijving had gegeven, niet teruggevonden werden.

Opmerking: wanneer de verantwoordelijke aan het loket verloren voorwerpen alleen is, haakt hij soms de telefoon in om de klanten in de wachtrij te bedienen. De MIVB zou dit incident kunnen vermijden door een antwoordapparaat te installeren.

09032

Een gebruiker verloor zijn abonnement samen met andere documenten. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan klacht bij de MIVB. Dezelfde dag nog vindt hij alles terug en hij brengt de ombudsman op de hoogte.

11012

Een klant op studiereis verloor haar sleutels. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman vraagt toch een beschrijving van de sleutels. Hij vindt sleutels van hetzelfde type terug bij de dienst verloren voorwerpen van de MIVB. Hij stuurt een foto via mail. De klant herkent haar sleutels en de ombudsdienst stuurt ze op in een postpakket.

2.5.3. Ongevallen met personen

2.5.3.1. Valpartijen

08005

De klaagster meldt een valpartij in de bus. Het onderzoek van de MIVB was niet in staat het ongeval te bevestigen. De ombudsman verklaart de klacht ontvankelijk en vraagt met spoed een bijkomend onderzoek. Dit onderzoek kan het ongeval nog steeds niet bevestigen. De ombudsman brengt de klaagster hiervan op de hoogte.

09024

De klaagster viel in een tram. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klaagster door aan de MIVB.

12011

De klager betwist het bedrag van een schadevergoeding. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

2.5.3.2. Zelfmoorden

09006

Een reiziger was getuige van een zelfmoord in een metrostation. De hulpdiensten hebben zich over haar ontfermd en haar vervoerd met de ziekenwagen. De DBDMH en het ziekenhuis stuurden haar een rekening van de geleverde diensten. Ze wendde zich tot de MIVB voor de terugbetaling van de kosten. De MIVB weigerde de terugbetaling. De klacht is niet ontvankelijk bij de ombudsman bij gebrek aan bewijs van een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman brengt de klaagster hiervan op de hoogte.

Opmerking: de MIVB zou erop moeten aandringen bij de hulpdiensten, politie inbegrepen, dat ze de mensen waarover ze zich ontfermen, moeten informeren – zo snel mogelijk – over de kosten waaraan ze zich blootstellen.

09007

De dienst slachtofferhulp van de federale politie klaagt bij de ombudsman in het vervolg op het vorige dossier. Deze dienst doet melding van « secundair slachtofferschap ». De klacht is niet ontvankelijk aangezien de dienst slachtofferhulp niet uit persoonlijk belang handelt. De ombudsdienst brengt de dienst slachtofferhulp hiervan op de hoogte.

2.5.4. Agressie

07012

Op het ondergronds netwerk heeft een agressor zich meester gemaakt van het maandabonnement van de klaagster. Zij vraagt de vervanging van haar maandabonnement. De MIVB vervangt nooit maandabonnementen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een klacht die minstens dertig dagen geleden werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman brengt de klaagster hiervan op de hoogte.

08011

Het betreft agressief groepsgedrag aan boord van een rijdende bus. De aangevallen persoon vraagt herstelling aan de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit door.

Opmerking: Deze klacht stelt de vraag naar de tussenkomsten van het MIVB-personeel bij agressief gedrag ten opzichte van de reizigers. Worden de richtlijnen nageleefd ?

09035

Twee jonge meisjes werden lastig gevallen door jongeren in de metro. De vader van een van de meisjes biedt zijn diensten aan als bewakingsagent. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft nuttige adressen door aan de klager.

2.5.5. Opgesloten in een metrostation

12026

Meneer O. neemt de laatste metro. Aangekomen op zijn bestemming, ontdekt hij dat hij opgesloten zit. Hij belt de Politie. Als muzikant had hij nog een optreden 's nachts, waar hij niet meer tijdig geraakt is. Hij vraagt de terugbetaling van het bedrag dat hij normaal verdiend zou hebben. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB. (De klager kreeg voldoening in januari 2008).

2.6. Informatie, communicatie

2.6.1. Statistische informatie

06025

Een gebruiker klaagt over een foutieve aanduiding van de bestemming. De aanduiding aan het einde van de tram verschilde van die vooraan de tram. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft het dossier door aan de MIVB en brengt de klager hiervan op de hoogte.

07015

Een ziekenhuis vraagt om de aangepaste netplannen uit te hangen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit door aan de MIVB die onmiddellijk contact opneemt met het ziekenhuis.

Opmerking: De MIVB spant zich zonder twijfel in om de vraag naar netplannen op publieke plaatsen, in ziekenhuizen en scholen in te willigen. Dit voorval toont echter aan dat de verdeling van de netplannen nog voor verbetering vatbaar is.

07019

Een gebruiker klaagt over foutieve informatie aan een halte. Het gaat om een halte die tijdelijk verplaatst werd voor werken en die hierdoor nog niet op de juiste plaats werd teruggezet. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een voorafgaande klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft ze door aan de MIVB.

08006

De klager wilde een metroplan bemachtigen. Hij had zich tevergeefs tot meerdere beambten gericht, ook tot de loketten van een KIOSK (verkooppunt). Hij klaagt bovendien dat hij niet goed ontvangen werd. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een voorafgaande klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft het dossier door aan de MIVB en de klager neemt de verontschuldiging in ontvangst. Hij heeft dus, althans gedeeltelijk, voldoening gekregen.

08038

De MIVB heeft een telefoonnummer waarvoor extra betaald moet worden. Een klant klaagt omdat hij bovendien de gesprekskosten moet betalen, zelfs nu hij belde om te klagen over de dienst. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. Op het moment van de klacht bij de ombudsman bood de MIVB echter nog een gratis nummer aan. De ombudsman stelt de klager voor dit nummer te gebruiken. Sindsdien heeft de MIVB het gratis nummer opgeheven en is het tarief van het betalend nummer met de helft verminderd.

Opmerking: Het ontbreken van een gratis telefoonnummer werkt terugkerende klachten in de hand. De MIVB zou een balans van dit experiment moeten opstellen vooraleer er verder mee te gaan.

09039

Een gebruiker vestigt de aandacht op de signalisatie van de ziekenhuizen in de metrostations. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman begeeft zich toch ter plaatse – Hallepoort – en stelt vast dat de ziekenhuizen goed aangeduid zijn in het station. Bovendien wordt er een hervorming van de signalisatie voorzien op korte termijn. Hij brengt de klager hiervan op de hoogte.

10023

Het gaat om dezelfde klacht als 09039, die onontvankelijk werd verklaard. Ondertussen is de klacht ontvankelijk geworden, aangezien de 30 dagen sinds de klacht bij de MIVB verstreken zijn. Het gaat om de aanduiding van ziekenhuizen in de metrostations. De ombudsman doet onderzoek ter plaatse en stelt vast dat de ziekenhuizen goed aangegeven staan. De ombudsman informeert de klager dat de MIVB en het Gewest een nieuwe signalisatie in en van de metro voorbereiden.

Opmerking: het zou goed zijn om in de metrosignalisatie, die momenteel bestudeerd wordt, grote publieke instellingen zoals ziekenhuizen op te nemen.

10014

De klacht is zeer algemeen. Het gaat zowel om een bestuurder die niet voldoende tweetalig is als om het informeren van de reizigers en het respecteren van de uurroosters. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB. De MIVB antwoordt dat ze nota neemt van de opmerkingen.

11034

De klager is blind. Hij had de gewoonte zich tot het informatiepunt van de MIVB te wenden om zijn reisroutes uit te stippelen. Hij stelde vast dat de MIVB een betalend nummer gaf. Hij vraagt een gratis nummer. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman beschouwt dit als een vraag naar informatie en belt de klager op. Hij licht hem in dat het gratis nummer nog steeds bestaat.

11035

Een klant vraagt een netplan. De ombudsman richt zich tot de dienst Klantenrelaties van de MIVB die het plan diezelfde dag nog verstuurt.

12017

De klager kon de « Hallepoort » niet vinden op de website van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte en geeft hem de e-mailadressen van de MIVB.

2.6.2. Dynamische informatie (incidenten)

07016

Een gebruiker klaagt over het totale gebrek aan informatie na een ontsporing. Hij moest een half uur wachten, tijdens het spitsuur, op de eerste tram in het Zuidstation. De klacht is niet ontvankelijk bij de ombudsman. Hij geeft ze door aan de MIVB die het gevraagde attest voor de werkgever bezorgt. De klager heeft dus voldoening gekregen.

De ombudsman heeft de omstandigheden van het incident nader onderzocht. Zij kunnen het uitblijven van informatie aan de reizigers verklaren, want eigenlijk ging het om een opeenvolging van meerdere incidenten. Het eerste incident op zich zou het verloop van de diensten niet zo erg onderbroken hebben, maar de volgende incidenten hebben steeds meer vertraging veroorzaakt.

Opmerking: Een dienstonderbreking van meer dan een half uur wordt meestal slecht opgenomen, in het bijzonder tijdens het spitsuur. De klant heeft het recht om informatie te krijgen over het vervolg van zijn reis. De MIVB zou haar informatieprocedure in geval van incidenten moeten vervolledigen om zo ook opeenvolgende incidenten op dezelfde lijn te kunnen behandelen. De MIVB zou eveneens de uitvoerbaarheid moeten nagaan om ambtshalve attesten van vertragingen te verdelen.

08002

Een gebruiker stuurt een e-mail vanaf de halte waar hij al drie kwartier op een tram wacht en hij vestigt de aandacht op de betalende gesprekken. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman verwittigt de MIVB. Zij stellen de klager voor om eerder SMS'en te versturen dan te bellen en de ombudsman krijgt een kopie van dit antwoord. De klager heeft dus voldoening gekregen.

08013

De reisweg van een bus wordt omgeleid om plaats te maken voor een werf van de gemeente. De klaagster wachtte vergeefs op de bus, aan de voorziene halte op de omleiding. De klacht is niet vankelijk en de klaagster laat de ombudsman toe ze door te geven aan de MIVB.

12007

De klacht betreft de geluidsinstallaties van de nieuwe BOA metrostellen. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

12016

De klacht handelt over het gebrek aan communicatie ter gelegenheid van een onderbreking in het metroverkeer. De weinige informatie die gegeven werd, was nauwelijks hoorbaar in de wagons. De klacht is niet ontvankelijk bij gebrek aan een vooraf ingediende klacht bij de MIVB. De ombudsman geeft dit in samenspraak met de klager door aan de MIVB.

Aanbevelingen

Volgend op klachten buiten de bevoegdheid van de ombudsman

1. Tijdens het in dienst treden van de nieuwe nachtelijke eindhaltes moet het MIVB-personeel rekening houden met de nachtrust van de omwonenden.
(08022 / 11200 Trillingen te wijten aan de voertuigen)

2. Tijdens een volgende sensibiliseringscampagne voor verkeersveiligheid kan het nuttig zijn om de aandacht te vestigen op het feit dat een voetganger die vertrokken is toen het licht op groen stond zijn oversteek mag voortzetten zelfs al is het licht ondertussen op rood gesprongen.
(07014 / 12000 Wegcode)

3. De MIVB zou een lastig gevallen bestuurder die zijn koelbloedigheid heeft weten te behouden, moeten aanmoedigen.
(09014 / 12000 Wegcode)

Probleem om een vervoerbewijs te kopen

4. De ombudsman vraagt zich af om welke reden de klant zich naar een Bootik moet begeven om een gesubsidieerd abonnement te bekomen (Quartier Latin). De MIVB zou een manier moeten uitzoeken om deze abonnementen eveneens via de Post te laten ronddelen.
(08033 / 21110 Probleem om een vervoerbewijs te kopen)

5. Wanneer de sluiting van de loketten is aangegeven om 17u00, is het ongepast de klanten te laten aanschuiven om ze dan weg te sturen om 16u55. De MIVB zou de wachtrijen aan de loketten moeten reorganiseren. De klant moet worden verwittigd wanneer hij aanschuift in de wachtrij. De klanten die toegelaten worden in de wachtrij moeten geholpen worden.
(08036 + 09013 / 21110 Probleem om een vervoerbewijs te kopen)

6. De MIVB zou de omstandigheden van de wachtrijen aan het loket moeten verbeteren. Zolang abonnementen nog verdeeld worden aan de loketten moet het wachten minstens even comfortabel zijn als in andere openbare diensten. De federale openbare diensten hebben bijvoorbeeld stoeltjes ter beschikking. De klant kan snel ontvangen worden wanneer zijn nummertje verschijnt. Die eerste ontvangst vermijdt juist om in de rij te moeten aanschuiven wanneer er een document ontbreekt. Het wachten is niet onaangenaam en de wachttijden zijn beperkt. Het MIVB-personeel zou zwangere vrouwen of bejaarden op zijn minst een zitplaats kunnen aanbieden. Aan het aantal klachten te zien, lijkt het dat dit niet altijd (of zelfs nooit?) wordt gedaan.
(11007 / 21110 Probleem om een vervoerbewijs te kopen)

Probleem om een voorkeurstarief te krijgen

7. Het is niet normaal dat meerdere afdelingen dezelfde klant verder helpen zonder overleg te plegen. De MIVB heeft een proces-verbaal opgesteld voor een klant die zijn abonnement al sinds meer dan een maand betaald had en terwijl de klant al een klacht had ingediend. De MIVB deed er langer dan een maand over om het eerste van twee abonnementen te leveren, zonder voldoende uitleg. Ze heeft vervolgens een bijkomende betaling gevraagd die niet nodig was en met de intentie deze vervolgens terug te betalen. De MIVB zou dit soort dwalingen kunnen vermijden als ze het dossier van een klant niet zou verdelen onder de verschillende afdelingen.
(09004 / 21120 Probleem om een voorkeurstarief te krijgen)

8. Het gebeurt al te vaak dat klanten zich meerdere keren moeten verplaatsen om een abonnement te kunnen kopen, omdat ze niet van in het begin over de nodige informatie beschikken. De MIVB zou ervoor moeten zorgen dat deze informatie bij het eerste contact verspreid wordt, bijvoorbeeld aan het begin van de wachtrij aan de loketten. Bovendien is de ombudsman van mening dat er geen wachtrij zou moeten zijn en dat als de mensen moeten wachten ze het zittend moeten kunnen doen. Aanbeveling 6 werkt de kwestie van comfortabele wachtrijen verder uit.
(09005 / 21120 Probleem om een voorkeurstarief te krijgen)

9. De MIVB zou ervoor moeten zorgen dat de procedures geüniformeerd worden tussen de operatoren van het openbaar vervoer, meer bepaald voor wat betreft mensen met een handicap en hun begeleiders.
(09041 / 21120 Probleem om een voorkeurstarief te krijgen)

10. De MIVB levert geen schoolabonnementen af voor studenten die minder dan 20 uren les per week volgen. De regel van 20 uren zou versoepeld kunnen worden in geval van lessen die op twee verschillende plaatsen gegeven worden op dezelfde dag, om rekening te houden met het aantal trajecten dat deze spreiding met zich meebrengt. De regel zou bijvoorbeeld 10 ritten (of 5 retourtjes) kunnen aanvaarden wanneer het uurrooster geen 20 uren les telt maar wanneer de geografische spreiding ervan bijkomende trajecten met zich meebrengt.

(11008 / 21120 Probleem om een voorkeurstarief te krijgen)

11. Een interne richtlijn weigert de vermindering voor grote gezinnen wanneer het attest van de gezinssamenstelling geleverd door het gemeentebestuur “niet verwant” vermeldt. De gemeentebesturen gebruiken deze term echter wanneer een van de kinderen van het gezin geen kind van het gezinshoofd is. Dit vormt geen hindernis voor het statuut van groot gezin dat toegekend wordt door mutualiteiten en kinderbijslagfondsen. Bijgevolg is er geen enkele reden waarom de MIVB van dit punt zou moeten afwijken en kan ze haar interne richtlijnen op nuttige wijze aanpassen.

(11015 / 21120 Probleem om een voorkeurstarief te krijgen)

Terugbetalingen (geweigerd of met vertraging)

12. De behandeling en verwerking van klachten in het algemeen en van terugbetalingen in het bijzonder versnellen. Duurt het effectief twee maanden om een WIGW-abonnement te kunnen terugbetalen?

(01001 + 12006 / 21210 De prijs van een abonnement terugbetalen)

13. De ombudsman stelt zich vragen bij een praktijk van de MIVB, die neerkomt op het weigeren van de terugbetaling van een abonnement dat niet meer gebruikt zal worden. Inderdaad, de MIVB houdt een bepaald bedrag in zodat de restwaarde van het abonnement niet meer telt, terwijl het wel nog meerdere maanden gebruikt zou kunnen worden maar dat de houder van het abonnement ondertussen een verminderd tarief heeft bekomen. Door dit manoeuvre verliest de abonnee het voordeel van het verminderd tarief. De MIVB zou de richtlijnen in verband met dit onderwerp moeten herbekijken.

(10019 / 21210 De prijs van een abonnement terugbetalen)

Incidenten door vergissingen van de MIVB of van de klant

Voorafgaand. De ombudsman veronderstelt steeds dat de klant en de MIVB te goeder trouw handelen. Bijgevolg noemt hij het incident “een vergissing” terwijl één van de partijen het eventueel als fraude beschouwt en de andere klaagt over een ongepaste of zelfs onrechtvaardige behandeling.

14. Het informeren van de gelegenhedsreizigers op de lijn Brussels Airport verbeteren.
(01002 / 21310 Vergissingen van de MIVB of van de klant)

15. De MIVB zou zelf moeten kunnen nagaan of iemand geabonneerd is vooraleer honderden euro's te eisen aan een familie in moeilijkheden die bovendien van goede wil is.
(04016 / 21310 Vergissingen van de MIVB of van de klant)

16. Als een persoon gedomicilieerd is in Vlaanderen maar op 50 meter van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zou de MIVB haar geen WIGW-abonnement mogen geven. Deze persoon moet zich naar een verkooppunt van De Lijn begeven. Maar als de klant niet van in het begin heeft aangedrongen op een gecombineerd abonnement, zal De Lijn een document overhandigen waarmee ze niet op het MIVB-net kan reizen, en dit terwijl de tram van de MIVB op twee meter van haar huis stopt. Wanneer ze, tegen beter weten in, de tram neemt, krijgt ze toch een proces-verbaal en moet ze een heffingstoeslag betalen. Is het dan niet mogelijk om gecombineerde vervoerbewijzen aan te bieden in de verkoopagentschappen van de twee netten zoals bijvoorbeeld De Lijn en de MIVB, onafhankelijk van de domicilie van de klant ? Indien niet zou elke operator de klant toch op zijn minst volledig moeten kunnen informeren over de middelen om zich een abonnement aan te schaffen en over de geldigheidsbeperkingen van de vervoerbewijzen. Zolang de aankoop van transregionale abonnementen aan verminderd tarief zo moeilijk blijft, moet vermeden worden dat er heffingstoeslagen worden geëist die niet evenredig zijn aan de financiële middelen van de klant.

(05018 / 21310 Vergissingen van de MIVB of van de klant)

17. Ervoor zorgen dat de vervoerbewijzen ook beschikbaar zijn in alle gemeenten die de MIVB aandoet, inclusief in de Vlaamse regio.

(08015 / 21310 Vergissingen van de MIVB of van de klant)

18. De loketbeambten zouden juiste informatie moeten verschaffen. Een verminderingskaart voor grote gezinnen is bijvoorbeeld geen vervoerbewijs van de MIVB.

(05020 / 21310 Vergissingen van de MIVB of van de klant)

19. Gelegenheidsreizigers zijn zich niet bewust van de geldigheidsduur van een ticket. De MIVB zou dit soort incidenten kunnen vermijden door de geldigheidsduur op het vervoerbewijs te vermelden.

(07004 / 21310 Vergissingen van de MIVB of van de klant)

20. Ervoor zorgen dat de vaststellingen van de overtredingen in de juiste taal zijn opgesteld.

(08015 / 21310 Vergissingen van de MIVB of van de klant)

21. De bestuurders, die belast zijn met een eerste controle van het vervoerbewijs, hebben dus de kans om de klant in te lichten.

(08025 / 21310 Vergissingen van de MIVB of van de klant)

22. De MIVB zou haar procedures moeten aanpassen voor de controle van zeer jonge mensen, in het bijzonder wanneer het 's avonds laat is.

(11003 / 21310 Vergissingen van de MIVB of van de klant)

23. Hoewel de klacht niet ontvankelijk is, stelt de ombudsman zich toch vragen bij de kopie van de documenten zonder rechtstreeks verband met de klacht. Het is niet noodzakelijk een kopie te vragen van een kaart van De Lijn of een treinabonnement als het gaat om de afstempeling van een MIVB-ticket.

(11011 / 21310 Vergissingen van de MIVB of van de klant)

24. Het personeel van de Bootiks zou in staat moeten zijn de klanten te informeren in dergelijk gebruikelijk geval.

(11020 / 21310 Vergissingen van de MIVB of van de klant)

25. Alle buschauffeurs en trambestuurders worden geacht het voorziene document voor klanten die geen kleingeld bij zich hebben, spontaan voor te leggen : een overschrijvingsformulier waarvan hij het strookje bewaart.

(11029 + 12025 / 21310 : Vergissingen van de MIVB of van de klant)

Heffingstoeslagen ten gevolge van een verlies, diefstal of vergetelheid

26. in dergelijk geval is het van belang voor de MIVB om van bij het begin de 8 euro administratiekosten aan te rekenen, op voorwaarde dat ze kunnen nagaan wie geabonneerd is. Algemener gesteld zou de MIVB moeten vermijden om typebrieven te versturen in bijzondere gevallen.

(03009 / 21320 Verlies, diefstal, vergeten)

27. De MIVB zou eigenlijk altijd de betaling van de 8 euro administratiekosten moeten toepassen wanneer een jaarabonnee zijn document niet bij zich heeft.

(06023 / 21320 Verlies, diefstal, vergeten)

28. De MIVB zou zich beter moeten organiseren om te vermijden dat ze een burger die na diefstal slachtoffer is van een fout van de politie zo verontrusten.

(09011 / 21320 Verlies, diefstal, vergeten)

Inning van de heffingstoeslagen

29. De MIVB zou haar verificatieprocedure van de identiteiten moeten aanpassen, zodat een burger nooit verontrust wordt voor feiten die hij niet gepleegd heeft. Bovendien, zolang de MIVB geen zekerdere procedure op punt gesteld heeft, is het noodzakelijk om de klachten van personen die beweren ten onrechte vervolgd te worden, nauwgezet te bekijken en na te gaan.

(07007 / 21360 Inning van de heffingstoeslagen)

30. De MIVB zou de inningsprocedure tijdig moeten beëindigen. Wanneer een ontwaardingsincident bijvoorbeeld op het moment zelf een heffingstoeslag van 75 euro rechtvaardigde, moet de procedure – na meerdere jaren - niet leiden tot een dreigement van inbeslagname voor een vijfhonderdtal euro waarvan het overgrote deel naar de gerechtskosten en de kosten voor de gerechtsdeurwaarder gaat.

(11022 / 21360 Inning van de heffingstoeslagen)

31. De MIVB zou zich moeten positioneren om een constante en realistische houding aan te kunnen nemen in het geval van personen zonder inkomen en in instellingen geplaatst. De MIVB stelt meestal voor – maar niet altijd – om het dossier te klasseren in ruil voor de aankoop van een jaarabonnement. Dit voorstel blijft meestal zonder gevolg, rekening houdend met de middelen van deze instellingen.
(11025 / 21360 Inning van de heffingstoelagen)

32. De maandabonnementen zouden moeten vermelden dat er geen duplicaat uitgedeeld wordt. Dit is immers de toepassing van een besluit inzake de tarieven. Maar deze informatie moet beter gecommuniceerd worden.
(11026 / 21360 Inning van de heffingstoelagen)

Net : lijnen en haltes

33. De berekeningswijze voor de kilometerattesten normaliseren. Zo kan vermeden worden dat een werkgever verschillende kilometerattesten krijgt voor dezelfde plaats van herkomst en dezelfde bestemming.
(07018 / 22100 Net - Lijnen en haltes)

34. Op het moment van de herstructureringen van het net zou de MIVB op aanvraag bijkomende hulp kunnen aanbieden voor de herberekening van persoonlijke reisroutes. De website van de MIVB biedt deze dienst reeds aan, maar het gebruik ervan is natuurlijk niet toegankelijk voor zij die niet vertrouwd zijn met dit medium.
(08008 / 22100 Net - Lijnen en haltes)

35. De MIVB zou enerzijds beter moeten meedelen dat lijn 32 enkel na 20u 's avonds circuleert, en zou anderzijds de mogelijkheid en haalbaarheid om deze lijn ook overdag in te zetten, moeten onderzoeken.
(08016 / 22100 Net - Lijnen en haltes)

36. Wanneer een lijn tijdelijk onderbroken wordt, zodat de massa die zich ondertussen op het perron heeft verzameld niet op de eerste tram die uiteindelijk opdaagt, kan geraken, moet het personeel op het terrein de klanten aansporen om de volgende tram te nemen.
(10008 / 22100 Net - Lijnen en haltes)

37. De eerste ochtenddiensten zijn zonder twijfel zeer prijzig, zeker ten opzichte van het geringe aantal passagiers. Maar vooraleer een bestaande dienst op te heffen, is het toch aangewezen om zich bezig te houden met de werkende mensen die geen alternatief ter beschikking hebben.

(10013 / 22100 Net - Lijnen en haltes)

38. De MIVB zou zich vragen moeten stellen over de kwaliteit van een dienst die niet meer toelaat het werk tijdig te bereiken – om 7u 's morgens – met het openbaar vervoer. Bovendien is het niet toelaatbaar dat de uurroosters zonder enige waarschuwing worden aangepast en dat ze op het moment van hun toepassing ook nog eens foute informatie bevatten.

(11005 / 22100 Net - Lijnen en haltes)

39. Wanneer een bepaalde verbinding inhoudt dat u het stuk tussen twee haltes te voet moet afleggen, moeten de uurroosters hier genoeg tijd voor voorzien. Zo duurt het enkele minuten om van de halte NATO van lijn 12 naar die van lijn 65 te wandelen omdat men het kruispunt moet oversteken. Het uurrooster zou lijn 65 enkele minuten later moeten doen aankomen in plaats van de mensen die op de luchthaven werken te verplichten om op de volgende 65 te wachten. 's Avonds bedraagt de wachttijd tussen twee bussen een half uur.

(11027 / 22100 Net - Lijnen en haltes)

Beambten : niet-gerespecteerde haltes

40. Het evenwicht herstellen in het gedrag van bepaalde chauffeurs die het imago van hun beroep schaden en die een klagende klant ongepast antwoorden. Toegeven dat een MIVB-beambte zich kan vergissen, dat een klant het recht heeft te klagen, en dat het aanbieden van verontschuldigen niet vernederend is.

(08018 / 23100 Beambten - Niet-gerespecteerde haltes)

41. Een klant die klaagt over een overgeslagen halte is geen agressor. Haar klacht geeft de MIVB-beambtes niet het recht om haar gedurende drie kwartier vast te houden. De MIVB is het aan zichzelf verplicht onderzoek te voeren en de klaagster in te lichten over het resultaat en de genomen beslissingen. Zelfs dan zou de chauffeur nog zijn verontschuldigen kunnen aanbieden. De MIVB moet haar beambten deze reflex aanleren.

(09031 / 23100 Beambten - Niet-gerespecteerde haltes)

Voertuigen

42. Als een tram een defect vertoont waardoor hij niet aan normale snelheid kan rijden, moeten de passagiers hiervan op de hoogte gebracht worden. Al was het maar om misverstanden te vermijden.

(12022 / 23200 Rijgedrag)

43. Er komen nogal wat klachten van klanten met wandelwagens. De MIVB zou zich nog meer moeten toeleggen op de moeilijkheden om wandelwagens en andere gebruikers samen te laten reizen. Het is niet gepast om wandelwagens enkel te beschouwen als hinderlijke objecten en te vergeten dat ze ook jonge kindjes vervoeren. Moeders van gezinnen verdienen hulp en bijstand, inclusief van de operator van het openbaar vervoer dat hen tijdens hun zwangerschap toch steeds met de nodige zorg behandelde. De richtlijnen voor de bestuurders moeten het belang van de uurroosters niet overdrijven ten koste van de menselijke zorgen waar een burger terecht mag van hopen dat hij ze ook krijgt van het openbaar vervoer. In de praktijk moet de bestuurder vermijden de deuren te sluiten wanneer de persoon met de wandelwagen nog niet helemaal is op- of afgestapt.

Daartegenover staat dat de klant met een wandelwagen op een voertuig van het openbaar vervoer verplicht blijft om de instructies van de MIVB-beambten op te volgen, bijvoorbeeld wanneer de bestuurder vraagt om de deuren vrij te houden. Het gebeurt al te vaak dat deze eenvoudige herinnering aan het reglement een woordenwisseling veroorzaakt. Men moet zich bij de feiten neerleggen : de kinderwagen is een voorwerp dat symbool staat voor verborgen tegenstellingen.

De MIVB zou moeten meewerken aan een beter klimaat in de stad door dit fenomeen zorgvuldig te bestuderen om het vervolgens op te nemen in hun campagnes ter bevordering van de vriendelijkheid, zowel aan het adres van de bestuurders als van de klanten.

(10009 / 23400 Beambten – Deuren)

Verlies van voorwerpen

44. Wanneer de verantwoordelijke aan het loket verloren voorwerpen alleen is, haakt hij soms de telefoon in om de klanten in de wachtrij te bedienen. De MIVB zou dit incident kunnen vermijden door een antwoordapparaat te installeren.

(08010 / 25200 Verlies van voorwerpen)

Hulp aan de getuigen van een zelfmoord

45. De MIVB zou erop moeten aandringen bij de hulpdiensten, politie inbegrepen, dat ze de mensen waarover ze zich ontfermen, – zo snel mogelijk – moeten informeren over de kosten waaraan ze zich blootstellen.

(09006 / 25320 Zelfmoorden)

Agressie

46. Deze klacht stelt de vraag naar de tussenkomsten van het MIVB-personeel bij agressief gedrag ten opzichte van de reizigers. Worden de richtlijnen nageleefd ?

(08011 / 25400 : Agressie)

Statische informatie

47. De MIVB spant zich in om de vraag naar netplannen op publieke plaatsen, in ziekenhuizen en scholen in te willigen. De verdeling van de netplannen is echter nog voor verbetering vatbaar.

(07015 / 26100 Statische informatie)

48. Het ontbreken van een gratis telefoonnummer werkt terugkerende klachten in de hand. De MIVB zou een balans van dit experiment moeten opstellen voor ze er verder mee gaat.

(08038 / 26100 Statische informatie)

49. Het zou goed zijn om in de metrosignalisatie de aanduiding van grote publieke instellingen zoals ziekenhuizen op te nemen.

(10023 / 26100 Statische informatie)

Dynamische informatie over de incidenten

50. Een dienstonderbreking van meer dan een half uur wordt meestal slecht opgenomen, in het bijzonder tijdens het spitsuur en onder de verzwarende omstandigheden van een opstopping in een tunnel. De MIVB spant zich zonder twijfel in om de klant te informeren over het vervolg van zijn reis. Toch is het al voorgevallen dat de MIVB, in dergelijke omstandigheden, geen enkele informatie verschaftte omdat ze met meerdere opeenvolgende pannes geconfronteerd werd, inclusief een panne van het voertuig van de pechverhelper. De MIVB gaf de voorrang aan het opnieuw in dienst stellen van haar lijnen en daar is ze op opvallend korte tijd in geslaagd. Toch zou de MIVB haar informatieprocedure moeten vervolledigen, ook voor gevallen van opeenvolgende incidenten op dezelfde lijn. De MIVB zou eveneens de uitvoerbaarheid moeten nagaan om ambtshalve attesten van vertragingen te verdelen.

(07016 / 26200 Dynamische informatie)

Besluit

De toename van de nood aan mobiliteit is een voortdurende uitdaging voor de openbare instellingen. De ombudsman constateert de inspanningen van de MIVB om op deze vraag te anticiperen en is tegelijkertijd getuige van de teleurstellingen van haar gebruikers.

In november 1991, datum van de oprichting van de ombudsdienst, waren de diensten van de MIVB nog ver verwijderd van hun situatie eind 2007. Het langste metrotoestel telde slechts vier wagons. De metro ging nog niet tot Koning Boudewijn. De tram reed bovengronds van de Bareel van Sint-Gillis tot aan het Albertplein. De nieuwste trams hadden nog opstapjes. Er was weinig plaats voorbehouden voor het openbaar vervoer en de duur van de trajecten nam voortdurend toe.

De nieuwe of vernieuwde metrostations, de nieuwe of verlengde lijnen, de recente voertuigen, de heringerichte contactpunten, de liften die zo van pas komen voor mensen met een handicap en de reorganisatie van het net laten nog steeds een grote indruk na. De mensen die hebben deelgenomen aan deze inspanningen, die de wereld zien vanuit een standpunt binnenin de organisatie, zijn misschien geneigd te denken dat alles beter gaat.

De ombudsman ontvangt klachten. Hij verzamelt de uitingen van een andere visie, de visie van de burgers die ongemakken ondervinden. Deze problemen kunnen structurele oorzaken hebben, in verband met het net, de uurroosters of de organisatie van de verkoop van vervoerbewijzen. De ongemakken kunnen eveneens voortkomen uit bepaalde, plaatselijke incidenten en de klacht handelt bijgevolg over de manier van communicatie of over persoonlijk nadeel.

De ombudsman onderzoekt deze klachten. Hij bekomt documenten en informatie die hem helpen een voorstel tot compromis te formuleren. In het overgrote deel van de gevallen krijgt de klager gedeeltelijke of volledige voldoening.

Deze ervaring inspireerde de ombudsman voor de vijftig aanbevelingen hierboven. Het zijn voorstellen die de openbare instellingen zouden kunnen aannemen om te handelen.

De ombudsman,

Jean-Pierre REYNAERTS

Bemiddelingsdienst
bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

Bemiddelaar
Jean-Pierre Reynaerts

Gulden Vlieslaan 19
1050 Brussel
Tel. 02 515 21 10
E-mail: bemiddelaar@mivb.irisnet.be