Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 804
van **ORRY VAN DE WAUWER**
datum: 5 mei 2020

---

aan **LYDIA PEETERS**
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn Antwerpen - Meldingen van hinder van trams

De Antwerpse trams rijden door tientallen woonstraten en passeren zo de deur van duizenden Antwerpenaren. Het is logisch te veronderstellen dat deze mensen naast de baten van het openbaar vervoer voor hun deur, ook enkele lasten van de tram dragen. Lawaai en drukte zijn onlosmakelijk verbonden aan een goed functionerend openbaar vervoer. Belangrijk is wel dat deze mensen ook gehoord worden bij problemen of indien ze suggesties hebben.

1. Op welke manier worden klachten, vragen, opmerkingen en suggesties van bewoners door wier straat een tram rijdt, meegenomen? Hebben zij een aanspreekpunt binnen de organisatie van De Lijn waar ze terechtkunnen?
2. Hoeveel dergelijke klachten, opmerkingen en/of suggesties kwamen afgelopen jaren binnen bij De Lijn? Over welke soort klachten gaat het? Kan daarvan een overzicht gegeven worden?
3. Zijn er bij deze klachten, vragen en/of suggesties veel meldingen van lawaai of trillingen door een slechte staat van de ondergrond of mindere staat van de spoorinfrastructuur?
4. Wat gebeurt er met dergelijke klachten, vragen en/of suggesties? Wordt daaraan gehoor gegeven of wordt het gesprek aangegaan met deze bewoners?
5. Een van dergelijke concrete klachten situeert zich in de Cruyslei in Deurne, waar de slechte staat van de sporen of ondergrond een storend lawaai veroorzaakt. Dit probleem zou in 2014 voor de eerste keer gemeld, maar nooit opgelost zijn.

   Klopt het dat buurtbewoners al 6 jaar klachten formuleren over de infrastructuur? Indien dit het geval is, hoe zal dit probleem afgehandeld worden en hoe zullen dergelijke procedures in de toekomst vermeden worden?

LYDIA PEETERS
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

ANTWOORD
op vraag nr. 804 van 5 mei 2020
van **ORRY VAN DE WAUWER**

---

1. De klant kan bij De Lijn terecht via diverse kanalen:
   - Via het online contactformulier
   - Via social media
   - Telefonisch via De Lijninfo

   Meldingen komen terecht bij de Klantendienst. Zij escaleren de vraag/klacht intern naar de juiste contactpersoon/dienst voor verder gevolg. Indien gemeenten/steden betrokken zijn in de communicatie tussen de klant en De Lijn, dan wordt de vervoerregiomanager betrokken in deze flow. De vervoerregiomanager kan bijsturen en zal de betrokken stakeholders informeren na overleg met de klantendienst en/of de technische diensten die instaan voor herstellingen.

2. De Klantendienst van De Lijn codificeert dit type klachten onder de categorie 'Infrastructuur & omgevingsfactoren – lawaaihinder, trillingen'. Sinds 1 januari 2018 ontving de klantendienst 313 meldingen hierover. De meest voorkomende meldingen:
   - Trillingen
   - Piepend geluid sporen, lawaaihinder
   - Lawaaihinder door spoorwerken ('s nachts)

   In de bijlage vindt u een totaaloverzicht.

3. Over de oorzaak van de trillingen of de lawaaihinder doet de Klantendienst geen uitspraak. Ze escaleert dit naar de juiste contactpersonen voor verder gevolg. De oorzaak wordt niet geregistreerd.

4. Van zodra deze meldingen toekomen bij de dienst Traminfrastructuur wordt dit in de planning opgenomen om binnen enkele dagen ter plaatse na te kijken en te verifiëren. In principe verlopen alle meldingen op deze manier, behalve als de beschrijving duidt op een ernstig veiligheidsprobleem voor de tramvoertuigen of de reizigers of de andere verkeersstromen. In dat geval wordt onmiddellijk een medewerker ter plaatste gestuurd om een inschatting te maken.

   Op de locatie wordt de melding bekeken en wordt eventueel een oorzaak vastgesteld. In veel gevallen tracht De Lijn ook aan te bellen bij de melder en met hem/haar de exacte klacht te bespreken. Na controle ter plaatse wordt een antwoord geformuleerd op de melding en bezorgd aan de dienst Klantenreacties.

5. De meldingen van de bewoners in de Cruyslei in Deurne zijn gekend bij De Lijn en worden altijd nagekeken en beantwoord. Deze meldingen komen sinds meerdere jaren toe: enkele bewoners sturen meerdere meldingen per jaar naar De Lijn via verschillende kanalen.

   De sporen in de Cruyslei dateren van het jaar 1997 en zitten op ongeveer twee derde van de levensduur van een spoor in rechte lijn of zwakke bochten. De afgelopen jaren zijn er meerdere keren per jaar onderhoudswerken aan de sporen uitgevoerd, dit is meestal periodiek onderhoud, maar ook na meldingen van bewoners. De bewoners

blijven echter hinder ondervinden bij trampassages, en op enkele plaatsen heeft De Lijn hiervoor al enkele sleuven gegraven om de toestand van de ondergrondse traminfrastructuur te bekijken. De Lijn stelt geen problemen vast aan de ondergrondse traminfrastructuur en ook de funderingen zien er nog goed uit.

Een tiental jaar geleden heeft de stad Antwerpen wel nieuwe riolering geplaatst onder de parkeerstroken, maar de rijweg met de tramsporen is toen behouden gebleven. Sinds deze werkzaamheden ziet De Lijn dat de meldingen van de bewoners gestart zijn en jaar na jaar licht stijgen. Veel meldingen kunnen redelijk snel opgelost worden, maar voor enkele herhaalde meldingen heeft De Lijn tot nu geen gepaste oplossing gevonden.

Waarschijnlijk zullen deze meldingen pas volledig opgelost raken indien geopteerd wordt voor een volledige vernieuwing, maar rekening houdend met de levensduurte zal dit ten vroegste binnen 10 à 15 jaar gebeuren.

BIJLAGE

Totaaloverzicht klachten in de categorie 'Infrastructuur & omgevingsfactoren – lawaaihinder, trillingen'