

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 412
van **MARTINE Taelman**
datum: 4 januari 2016

aan **BEN WEYTS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

Meldpunt Wegen en Meldpunt Fietspaden - Klachten en meldingen

Klachten en meldingen over gebreken aan de weginfrastructuur kunnen online aan het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) gemeld worden via www.meldpuntwegen.be. Meldingen die betrekking hebben op fietspaden dienen via een apart online meldpunt te gebeuren, namelijk via www.meldpuntfietspaden.be.

1. Hoeveel meldingen werden in de periode van 1 januari 2014 tot en met 31 december 2014 en van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 ontvangen via het Meldpunt Wegen? Graag voor beide periodes een overzicht van het totaal aantal meldingen alsook het aantal meldingen per provincie (territoriale afdeling (TAW)).
2. Hoeveel meldingen uit deelvraag 1 hadden in 2014 respectievelijk 2015 betrekking op stads- en gemeentewegen enerzijds en op gewestwegen anderzijds? Graag een overzicht per provincie (TAW).
3. Op welke hoofdcategorieën (weg, voetpad, parking, brug-tunnel, installatie enzovoort) hebben de meldingen uit deelvraag 1 betrekking? Graag per provincie (TAW) en per periode een overzicht van het aantal in absolute termen alsook in relatieve termen.
4. Hoeveel meldingen uit deelvraag 2 die handelden over knelpunten op en rond de gewestwegen werden ook effectief beantwoord door AWV? In hoeveel van deze gevallen werd de na te streven antwoordtermijn van 21 dagen overschreden? Graag een overzicht per provincie (TAW).
5. Er zou een nieuwe applicatie in gebruik worden genomen, waarmee het mogelijk is om te achterhalen of twee meldingen over eenzelfde locatie gaan en bijgevolg om het aantal unieke klachten en betreffende knelpunten te identificeren. Op het tijdstip van beantwoording van mijn schriftelijke vraag nr. 228 van 27 oktober 2014 was de ingebruikname van de nieuwe applicatie nog geen feit. Eind oktober 2014 was de zogenaamde pre-analysefase bijna afgerond, zodat in 2015 kon worden gestart met het eigenlijke ontwikkelwerk, aldus de minister in zijn antwoord op voornoemde parlementaire vraag. En verder: "De huidige schatting is dat de nieuwe applicatie om klachten en meldingen op te volgen tegen het einde van 2015 in gebruik zal worden genomen".

Werd de nieuwe applicatie ondertussen al in gebruik genomen?

Zo ja, wanneer en wat zijn de eerste ervaringen? Is het thans mogelijk om meerdere meldingen aangaande eenzelfde knelpunt te koppelen aan eenzelfde dossiernummer

en zo ja, op hoeveel unieke knelpunten hebben de klachten uit deelvragen 1 en 4 betrekking?

Zo neen, waarom nog niet en wanneer is deze ingebruikname gepland?

6. Kan de minister het meest recente rapport van het klantentevredenheidsonderzoek bij alle burgers die een melding deden via het Meldpunt Wegen ter beschikking stellen en/of meedelen waar dit rapport publiek beschikbaar is?
7. Hoeveel meldingen werden in de periode van 1 januari 2014 tot en met 31 december 2014 en van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 ontvangen via het Meldpunt Fietspaden? Graag voor beide periodes een overzicht van het totaal aantal meldingen alsook het aantal meldingen per provincie (TAW).
8. Hoeveel meldingen uit deelvraag 7 hadden in 2014 respectievelijk 2015 betrekking op stedelijke en gemeentelijke fietspaden enerzijds en op gewestwegfietspaden anderzijds? Graag een overzicht per provincie (TAW).
9. Hoeveel bedroeg per provincie (TAW) de antwoordtermijn om meldingen uit deelvraag 8, die handelden over knelpunten op en rond de gewestwegfietspaden, te beantwoorden? In hoeveel van deze gevallen werd de na te streven antwoordtermijn van 21 dagen overschreden?
10. Wordt de behandeling van de meldingen op en rond gewestwegfietspaden, die voor verdere afhandeling doorgestuurd worden binnen AWV, thans gemonitord?

Zo ja, op welke manier en wat zijn de uitkomsten?

Zo neen, acht de minister een systeem van klachtenopvolging opportuun?

ANTWOORD

op vraag nr. 412 van 4 januari 2016

van **MARTINE Taelman**

- 1-2. Onderstaande tabel geeft het totaal aantal meldingen weer voor heel Vlaanderen voor het jaar 2014 en het jaar 2015. Daarnaast worden de meldingen opgesplitst per provincie en wordt er een onderscheid gemaakt tussen gemeentewegen en gewestwegen.

	Antwerpen	Vlaams - Brabant	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Limburg	Totaal
Gewestwegen 2014	1343	586	489	734	320	3472
Stads- en gemeentewegen 2014	628	399	280	558	190	2055
Alle wegen 2014	1971	985	769	1292	510	5527
Gewestwegen 2015	1621	820	604	1058	524	4627
Stads- en gemeentewegen 2015	756	507	302	554	240	2359
Alle wegen 2015	2377	1327	906	1612	764	6986

Voor de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 werden er in totaal 6986 meldingen ontvangen ten opzichte van 5527 meldingen voor de periode van 1 januari 2014 tot en met 31 december 2014.

3. Zie onderstaande tabellen voor een overzicht van de meldingen per hoofdcategorie; verder opgesplitst per jaar en per provincie en weergegeven in absolute en relatieve cijfers.

Absolute cijfers (aantallen)

2014

	Antwerpen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Limburg	Totaal
Brug of tunnel	13	10	5	17	4	49
Diverse	204	96	91	125	43	559
Installatie langs de weg	666	302	279	385	210	1842
Leefbaarheid	79	49	34	74	19	255
Snelweg- of carpoolparking	15	13	8	9	5	50
Toegankelijkheid	31	16	11	28	10	96
Voetpad	61	38	26	59	10	194
Weg	841	435	297	552	201	2326
Wegenwerken	61	26	18	43	8	156
Totaal	1971	985	769	1292	510	5527

2015

	Antwerpen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Limburg	Totaal
Brug of tunnel	33	5	8	28	11	85
Diverse	221	113	84	141	72	631
Installatie langs de weg	849	508	368	607	285	2617
Leefbaarheid	71	83	50	89	29	322
Snelweg- of carpoolparking	32	17	7	13	5	74
Toegankelijkheid	30	31	25	16	6	108
Voetpad	109	42	31	65	14	261
Weg	971	498	312	584	324	2689
Wegenwerken	61	30	21	69	18	199
Totaal	2377	1327	906	1612	764	6986

Procentueel

2014

	Antwerpen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Limburg	Totaal
Brug of tunnel	0,24	0,18	0,09	0,31	0,07	0,89
Diverse	3,69	1,74	1,65	2,26	0,78	10,11
Installatie langs de weg	12,05	5,46	5,05	6,97	3,80	33,33
Leefbaarheid	1,43	0,89	0,62	1,34	0,34	4,61
Snelweg- of carpoolparking	0,27	0,24	0,14	0,16	0,09	0,90
Toegankelijkheid	0,56	0,29	0,20	0,51	0,18	1,74
Voetpad	1,10	0,69	0,47	1,07	0,18	3,51
Weg	15,22	7,87	5,37	9,99	3,64	42,08
Wegenwerken	1,10	0,47	0,33	0,78	0,14	2,82
Totaal	35,66	17,82	13,91	23,38	9,23	100,00

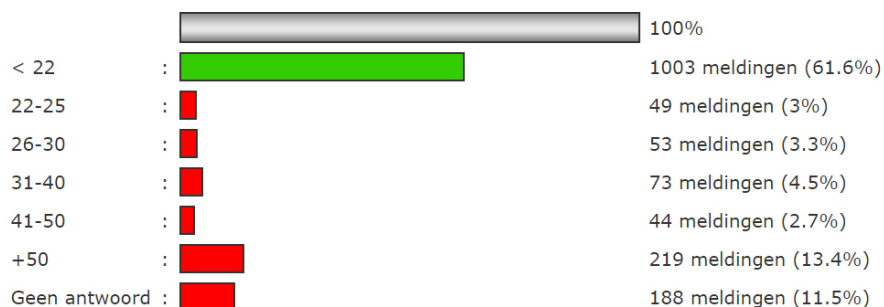
2015

	Antwerpen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Limburg	Totaal
Brug of tunnel	0,47	0,07	0,11	0,40	0,16	1,22
Diverse	3,16	1,62	1,20	2,02	1,03	9,03
Installatie langs de weg	12,15	7,27	5,27	8,69	4,08	37,46
Leefbaarheid	1,02	1,19	0,72	1,27	0,42	4,61
Snelweg- of carpoolparking	0,46	0,24	0,10	0,19	0,07	1,06
Toegankelijkheid	0,43	0,44	0,36	0,23	0,09	1,55
Voetpad	1,56	0,60	0,44	0,93	0,20	3,74
Weg	13,90	7,13	4,47	8,36	4,64	38,49
Wegenwerken	0,87	0,43	0,30	0,99	0,26	2,85
Totaal	34,03	19,00	12,97	23,07	10,94	100,00

4. Onderstaande grafieken geven de antwoordtijden weer voor meldingen over gewestwegen, ontvangen in het jaar 2015. Aan de linkerkant wordt de antwoordtermijn weergegeven in kalenderdagen.

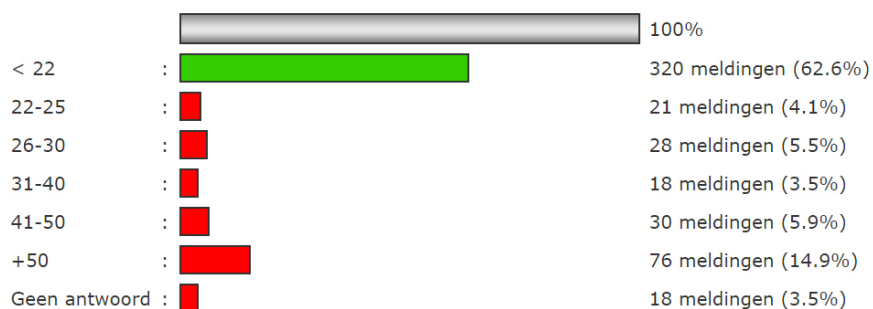
BEHEERDER : wegen.antwerpen@vlaanderen.be

Frequentieverdeling



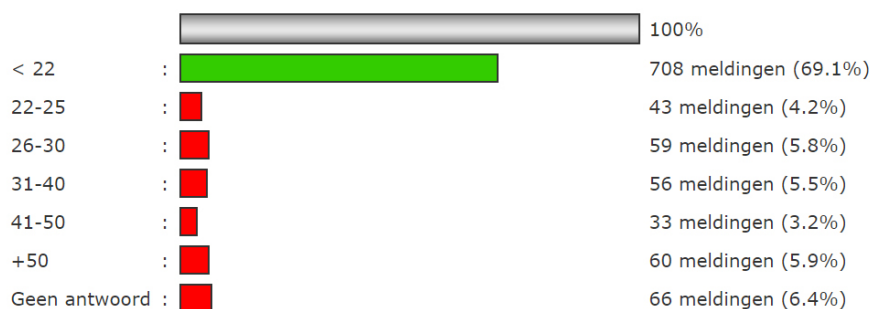
BEHEERDER : wegen.limburg@vlaanderen.be

Frequentieverdeling



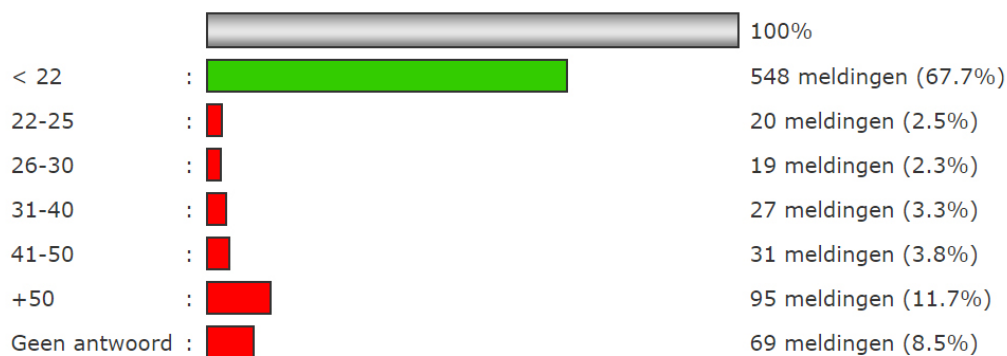
BEHEERDER : wegen.oostvlaanderen@vlaanderen.be

Frequentieverdeling



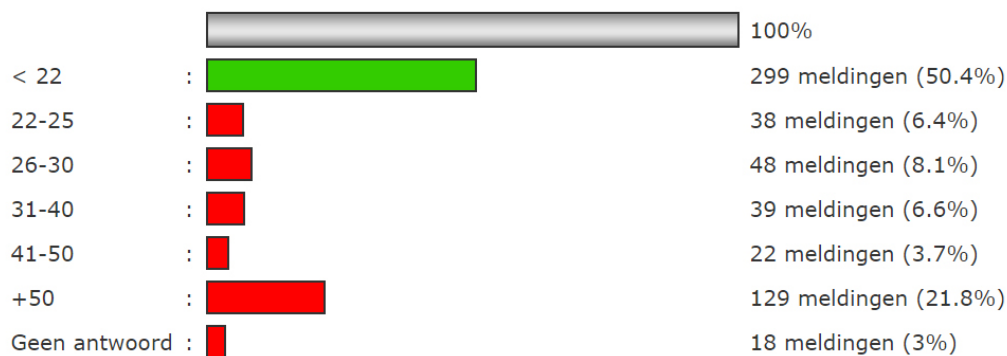
BEHEERDER : wegen.vlaamsbrabant@vlaanderen.be

Frequentieverdeling



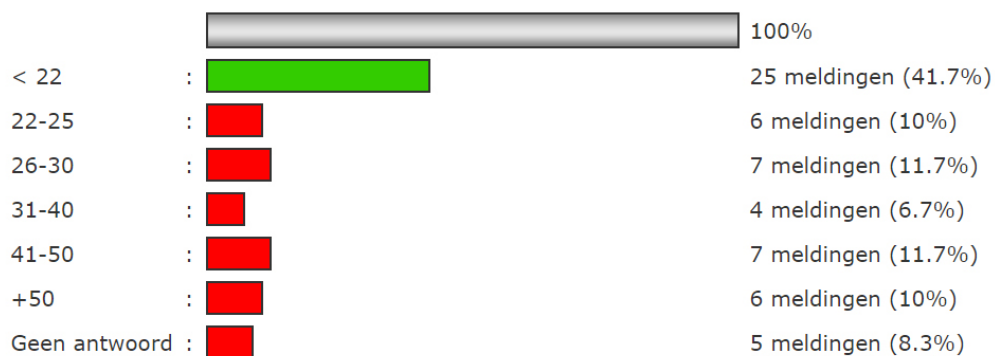
BEHEERDER : wegen.westvlaanderen@vlaanderen.be

Frequentieverdeling

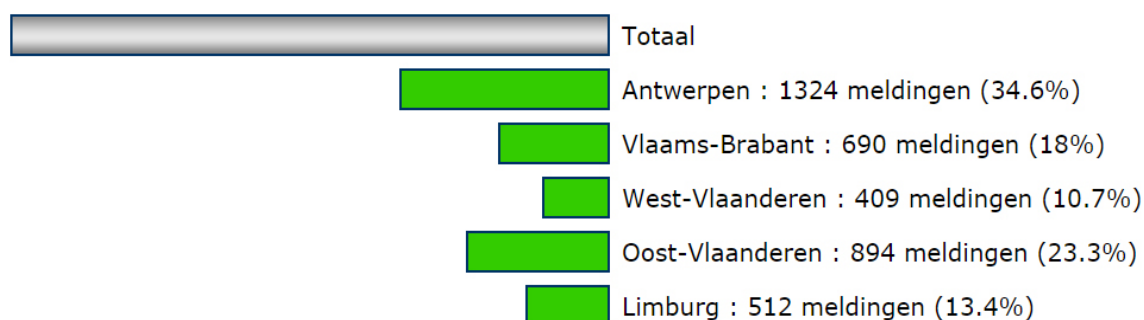


BEHEERDER : elektromechanica.telematica@vlaanderen.be

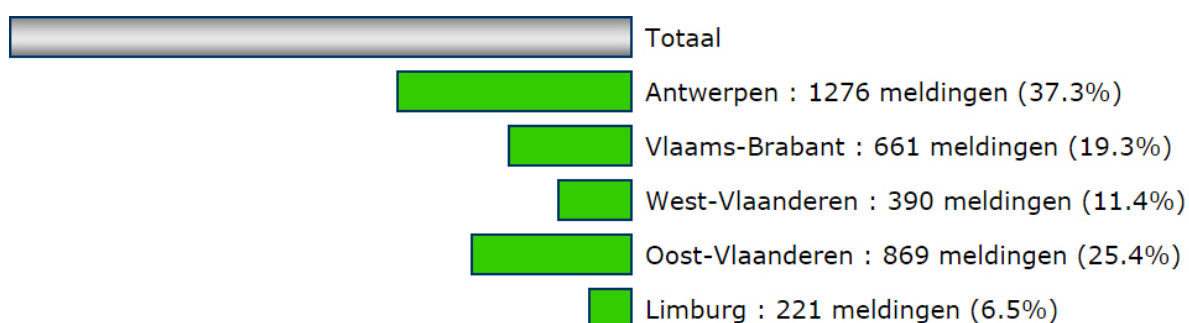
Frequentieverdeling



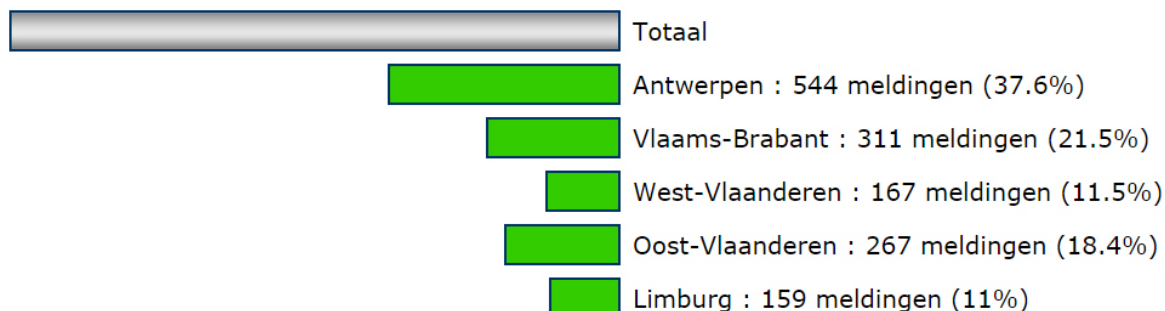
5. De nieuwe applicatie voor het opvolgen van klachten en meldingen werd nog niet in gebruik genomen. In 2015 werd gestart met het eigenlijke ontwikkelingswerk. De uitrol is momenteel voorzien voor het voorjaar van 2016. Deze uitrol zal echter slechts stapsgewijs gebeuren. Dit wil zeggen dat het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) zal starten met een pilootafdeling die de klachten en meldingen zal opvolgen in de nieuwe applicatie. Afhankelijk van de gerapporteerde technische problemen en de gevraagde aanpassingen zal de applicatie stapsgewijs verder uitgerold worden in de andere afdelingen van het agentschap. In deze applicatie is voorzien dat het op termijn inderdaad mogelijk zal zijn om meerdere meldingen aangaande eenzelfde knelpunt aan elkaar te koppelen. Dit zal echter nog niet ontwikkeld zijn bij de eerste release van de nieuwe applicatie.
6. In bijlage vindt u het laatste rapport van het klantentevredenheidsonderzoek rond het Meldpunt Wegen.
Het rapport dateert van en baseert zich op een bevraging in . Aangezien in de nabije toekomst gewerkt zal worden met een nieuwe applicatie, besliste AWV in 2015 geen nieuwe bevraging te doen.
7. Voor de periode 1 januari 2014 tot en met 31 december 2014 werden in totaal **3829** meldingen ontvangen. De verdeling van de meldingen over de provincies ziet er als volgt uit:



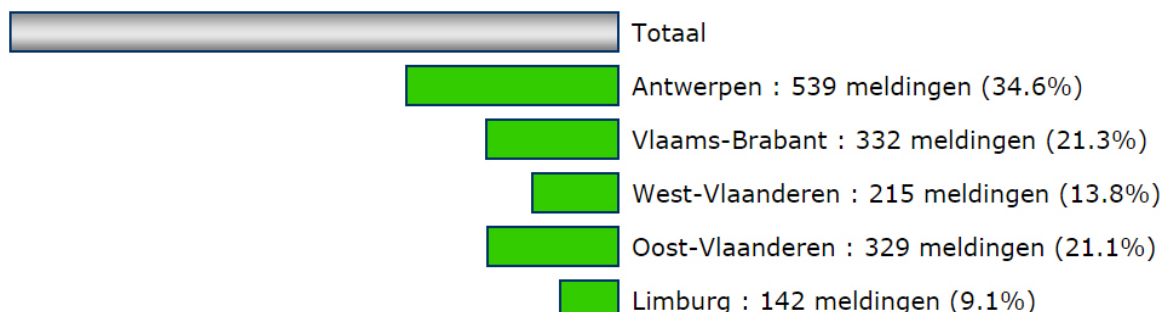
Voor de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 werden in totaal 3417 meldingen ontvangen, dus ongeveer 11% minder dan voor het jaar 2014. De verdeling van de meldingen over de provincies ziet er als volgt uit:



8. Specifiek voor de gewestwegen werden in de periode 1 januari 2014 tot en met 31 december 2014 in totaal **1448** meldingen ontvangen. De verdeling volgens de provincies is als volgt:



Specifiek voor de gewestwegen werden in de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 in totaal **1557** meldingen ontvangen. Dat is 7,5% meer dan voor het jaar 2014. De verdeling volgens de provincies is als volgt:

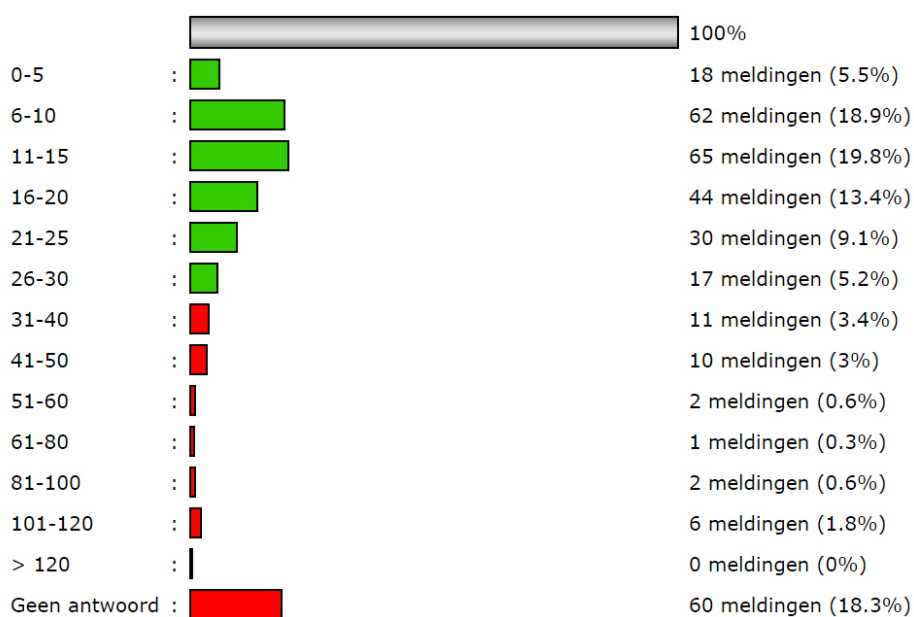


Specifiek voor de stedelijke en gemeentelijke fietspaden ziet de verdeling er als volgt uit:

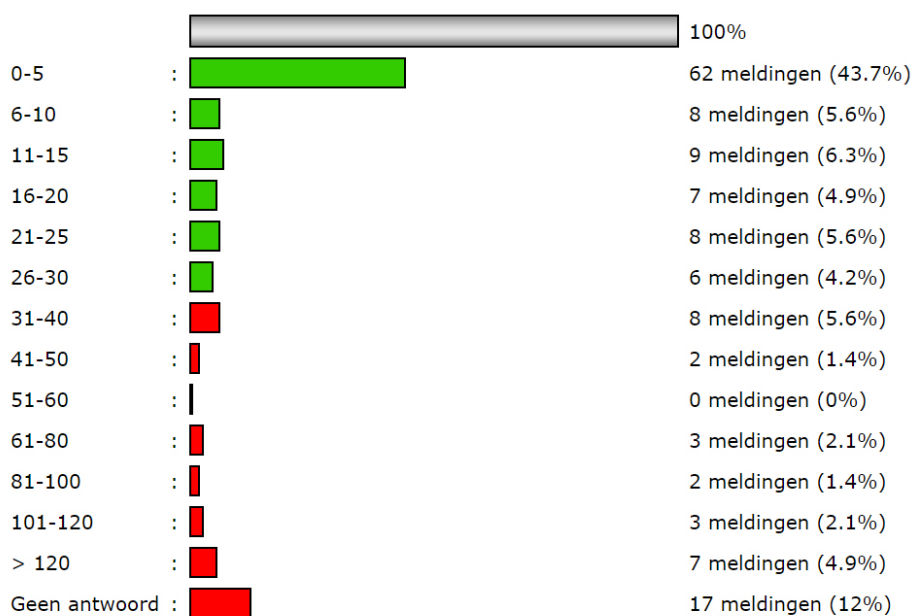
	2014	2015
Antwerpen	780	737
Vlaams-Brabant	379	329
West-Vlaanderen	242	175
Oost-Vlaanderen	627	540
Limburg	353	79
Totaal	2381	1860

9. Onderstaande grafieken geven de antwoordtijden weer voor meldingen over gewestwegen, ontvangen in het jaar 2015. Aan de linkerkant wordt de antwoordtermijn weergegeven in kalenderdagen.

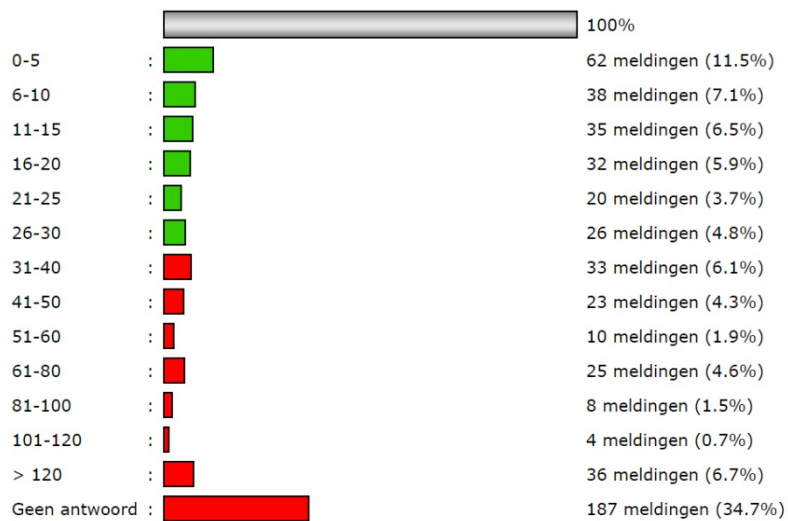
OOST-VLAANDEREN



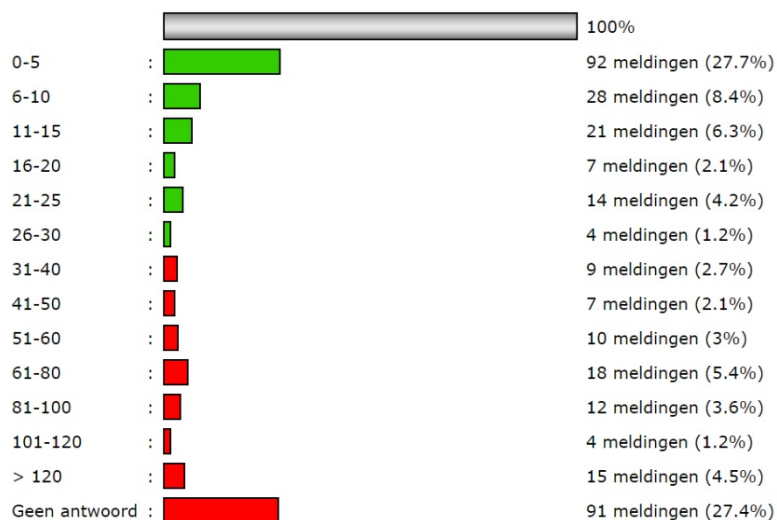
LIMBURG



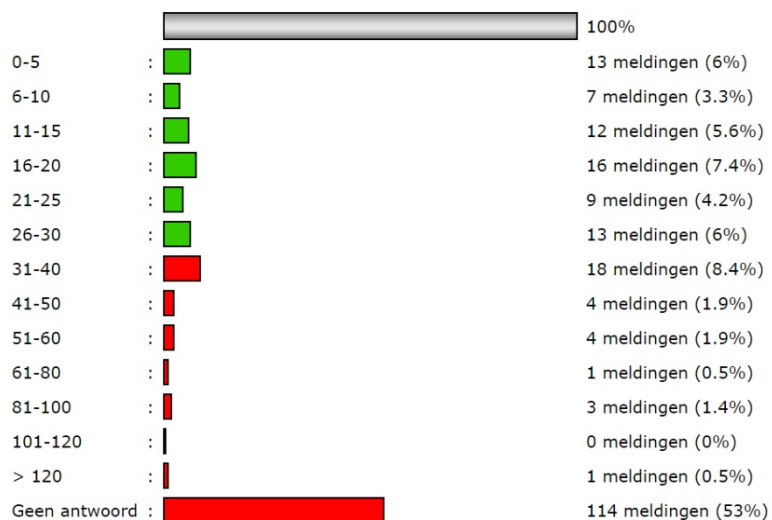
ANTWERPEN



VLAAMS-BRABANT



WEST-VLAANDEREN



10. Vanuit het Meldpunt Fietspaden worden de meldingen die betrekking hebben op gewestwegen doorgestuurd naar de provinciale afdelingen van AWW. Daar worden zij op een zelfde manier geregistreerd en opgevolgd als alle andere meldingen die AWW dagelijks ontvangt. De meldingen worden dus wel degelijk gemonitord en opgevolgd volgens de geldende klachten- en meldingenprocedure binnen AWW.

Anderzijds tonen de cijfers wel aan dat er in een grote variatie bestaat in het beantwoorden van meldingen binnen het Meldpunt Fietspaden. Een substantieel deel van vragen blijft bovendien onbeantwoord.

Met de in gebruik name van de nieuwe applicatie waarvan sprake in deelvraag 5 wenst AWW de opvolging van binnengelopen meldingen te vereenvoudigen en op die manier de antwoordtermijnen sterk te reduceren.

In afwachting van deze nieuwe procedure zal ik AWW vragen om de antwoordtermijnen binnen het huidige opvolgingssysteem vandaag reeds tot een minimum te beperken.

BIJLAGE

Rapport