



Jaarverslag 2015

MEE DEEL
ZIJN VAN DE
OPLOSSING

**Commissie voor Mobiliteit en
Openbare Werken**

14 april 2016

Inhoud

I.	Uittreksel uit Jaarverslag 2015 Vlaamse Ombudsdienst	
	- Inleiding: Leeswijzer	3
	- Mobiliteit en Openbare Werken	4
II.	Uittreksel uit Klachtenboek 2015	
	Onderdeel Mobiliteit	
	Klachtenboek p.1 t.e.m. p.100 en p.973 t.e.m. p.979	11
III.	Studie 'Geluidsnormen in het wegverkeer'	118

Leeswijzer

1. Ook dit jaar is het jaarverslag afgestemd op de werking van het Vlaams Parlement: de verschillende hoofdstukken zijn ingedeeld volgens het werkterrein van de verschillende parlementaire commissies. Daarbij richt het eerste hoofdstuk zich op de parlementaire commissie Mobiliteit, omdat het Vlaams Klachtenboek het grootste aantal klachten rapporteert bij deze parlementaire commissie. De volgorde van de verdere hoofdstukken respecteert daarna de dalende volgorde van het aantal gerapporteerde klachten in het Vlaams Klachtenboek.

Want inderdaad, u leest dit jaarverslag 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst in samenhang met het Vlaams Klachtenboek 2015. Dat boek is de door de Vlaamse ombudsman telkens op 1 maart vrijgegeven bundeling van de rapporteringen die de verschillende klachtendiensten van de Vlaamse overheid elk jaar zelf maken over hun eigen klachtenmanagement. Die Klachtenboeken, en dus ook het Klachtenboek 2015, vindt u op www.vlaamseombudsdienst.be, rubriek “documentatie”.

De inhoudelijke hoofdstukken van dit jaarverslag respecteren vooral ook de filosofie achter het bestaan van deze klachtendiensten. Zij vormen namelijk de ware spil van een steeds betere omgang met ontevredenheid over de dienstverlening door de Vlaamse overheid. Verschillende beleidsdomeinen zijn in 2015 aan de slag gegaan met de Servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst. Die servicemeter is het instrument, dat de Vlaamse ombudsman ontwikkelde, om de kwaliteit van hun klachtenmanagement te evalueren. Daarom vindt de lezer in dit jaarverslag tal van verwijzingen naar het Klachtenboek.

2. Voorts wil dit jaarverslag een aantal thema's onder de aandacht brengen van parlement en regering. Om één en ander bevattelijk te houden, kiest de Vlaamse Ombudsdienst er nu al enkele jaren voor om toch vooral de dynamiek van ons werk te brengen, zonder al teveel in herhaling te vallen. Dit jaar bijvoorbeeld, legt het jaarverslag – gelet op de ontwikkelingen in het jaar 2015 – een wat grotere nadruk op mensenrechten en armoede.

Aan de andere kant gaat dit jaarverslag niet in op al bij het Vlaams Parlement bekende informatie, zoals onze jaarplanning of onze eigen begroting en rekeningen, die aan bod komen in aparte parlementaire stukken (met telkens het vaste nummer 45). Dit jaarverslag heeft ook maar summier aandacht voor klachtenbeelden die voldoende onder de aandacht zijn van het parlement.

Dit jaarverslag somt ook niet alle 316 individuele verzoeningen op waarover we het hele jaar communiceren via onze bekende kanalen, www.vlaamseombudsdienst.be en de verschillende sociale media van de Vlaamse Ombudsdienst.

Mobiliteit en Openbare Werken (minister Ben Weyts)

42.283 klachten in Klachtenboek 2015 (p. 1 tot 100)

- Regelgever hoort op te treden bij wegverkeerslawaaï en trillingen	7
- De Lijn moet spreken over Uitegewegboetes	10
- Klachtenrapportage Mobiliteit en Openbare Werken kan beter	12

Regelgever hoort op te treden bij wegverkeerslawaaï en trillingen

1. Het jaarverslag 2014 ging uitgebreid in op de geluidshinder door wegverkeerslawaaï. Een jaar later blijft de Vlaamse ombudsman teveel op zijn honger (zie het overzicht in het Klachtenboek van de sindsdien ondernomen acties, Klachtenboek, p. 63). Zo blijft het bijvoorbeeld nog steeds wachten op het actieplan wegverkeerslawaaï tweede fase in uitvoering van de Europese richtlijn omgevingslawaaï, terwijl dit uiterlijk op 18 juli 2013 in orde had moeten zijn.

Het is vanzelfsprekend goed dat Mobiliteit en Milieu over de geluidsnormen inzake wegverkeerslawaaï bij de opmaak van een milieueffectenrapport (MER) zijn gaan samenzitten. Maar uiteraard is er ook een aspect ruimtelijke ordening. Want als een burger klaagt over geluidshinder langs de E40 (dossier 2015-4249), dan is het onbegrijpelijk dat anno 2016, even verderop vlak naast diezelfde E40, een volledige nieuwe woonwijk wordt aangelegd met een grondnam, die deze woningen nooit van het weglawaai zal kunnen afschermen.

Helaas kwam de regelgever niet in actie, terwijl het nodig is om afscheid te nemen van de traditie om het probleem van wegverkeerslawaaï aan te pakken met lapmiddelen als het ontwerp-koninklijk besluit 1991 (richtwaarden en maximale waarden), de ontwerp-tekst Verkeersgeluid 1997 (richtwaarden en maximale waarden voor openbare wegen met een bezetting van meer dan 20.000 voertuigen per etmaal), de discussienota gedifferentieerde referentiewaarden 2008 of de huidige herziening van het richtlijnenboek geluid en trillingen.

In het Vlaamse regeerakkoord staat dat “onaanvaardbare hinder generiek via regelgeving” aangepakt moet worden. Wat in de ons omringende landen mogelijk is, namelijk een duidelijk kader inzake wegverkeerslawaaï (zie studie terzake, aanklikbaar op website ombudsman), moet toch ook in Vlaanderen kunnen (en Brussel en Wallonië)?

2. Naast klachten over geluidshinder door wegverkeerslawaaï, zijn er ook dit jaar weer de trillingsklachten als gevolg van wegverkeer.

Het Agentschap Wegen en Verkeer blijft trillingsklachten te vaak zien als louter schadedossiers. De Vlaamse ombudsman ging in 2015 extra vaak op plaatsbezoek. Daar wordt zelden over schade of schadevergoeding gesproken: de allereerste en meestal enige verzuchting luidt “doe dit ophouden”. Net zo goed zag de ombudsman hoe sommigen daar niet op wachten en toch al herstellingen uitvoeren (dossier 2015-843) of zelfs bereid zijn om mee te betalen voor het herstel van de weg (dossier 2014-3662).

En terwijl de Vlaamse ombudsman ook een gemeente zag die zelf de trillingsmeting van al gauw een goeie 3.000 euro betaalde (dossier 2015-427), geeft de Vlaamse overheid op dat punt niet thuis. Indien de Vlaamse overheid zelf trillingsmetingen zou uitvoeren, dan zou dit ook heel nuttige kennisopbouw

opleveren om problemen sneller op te lossen, maar waarschijnlijk ook om trillingsproblemen in specifieke situaties te voorkomen. Overigens bestaat er ook voor trillingen geen Vlaams toetsingskader met eigen Vlaamse trillingsnormen. En zo is het in de praktijk behelpen met Duitse normen, die niet eens in een Nederlandse versie bestaan (dossier 2015-1351).

Ook hier gaat het om meer dan regelgeving alleen. Het gaat ook om de inrichting van de weg (dossiers 2014-2878 & 2015-1351). Als toezichtsluiken al ten minste buiten de wielsporen worden gelegd, dan kan dat het verschil maken.

Zoals ook uit de klachtenrapporten van bijvoorbeeld de waterwegbeheerders en Aquafin blijkt (Klachtenboek, p. 183, 186, 234, 236, 238), geven ook werken vaak aanleiding tot trillingsklachten. En van bepaalde werkzaamheden, zoals breken van een weg of heien van damplanken, weten we dat ze ernstige trillingen kunnen veroorzaken en eventueel ook schade. Als dit laatste het geval is, begint het klassieke welles-nietesspelletje of deze barsten en scheuren al dan niet vooraf al bestonden.

Zonder afbreuk te willen doen aan het Belgische aansprakelijkheidsrecht, zou de overheid wanneer ze zelf overheidsopdrachten uitschrijft, bijvoorbeeld wel kunnen opleggen dat voor de aanvang van bepaalde werken een plaatsbeschrijving moet worden gemaakt bij de aangelanden. Uiteraard kan dat gemodelleerd worden, bijvoorbeeld bij wie er om vraagt, bij huizen van een bepaalde ouderdom of bij een bepaalde type fundering.

Stiptheid, aanbod, en service chauffeur: top-3 klachten De Lijn

3. Bij het klachtenmanagement van De Lijn waait er sedert 2014 een zeer frisse wind. Een wind, die fris bleef waaien in 2015, ook tijdens de besparingsstorm buiten.

De combinatie “centrale klantendienst in Hasselt” met “lokale antennes bij de betrokken entiteiten voor het beantwoorden van gevoelige klachten” werkt. Zo kan de Vlaamse ombudsman – ook vanuit zijn eigen klachtenbeeld met 793 burgers, die de ombudsman in 2015 contacteerden over De Lijn – bevestigen dat het eigen Klachtenboek van De Lijn terecht de volgende top-3 selecteert uit de meer dan 40.000 reizigersreacties bij De Lijn zelf: stiptheid, aanbod, en service chauffeur.

Voorts haalt het interne klachtenmanagement bij De Lijn ondertussen een dusdanig niveau, dat de Vlaamse Ombudsdienst meer en meer zijn natuurlijke rol kan spelen van tweedelijnsdienst. Getuige daarvan de 677 op 793 contacten bij de ombudsman die de ombudsman vrij eenvoudig kon afhandelen.

Inderdaad, die 677 burgers kregen advies zonder dat de ombudsman daarvoor De Lijn zelf extra moest bevragen. De ombudsman kan hier doorgaans vertrouwen op de aanpak door het klachtenmanagement.

In die zaken gaat het dan bijvoorbeeld om individuele meldingen van te vroeg of te laat gereden bussen of om suggesties rond het aanbod. Maar ook bijvoorbeeld om een reiziger met een al te doorzichtig excuus voor een zwartrijboete.

Maar even goed stelt de ombudsman in die doorverwijzszakken vast dat de klantendienst van De Lijn zelf verzoent. Bijvoorbeeld, bij herhaaldelijk stationair laten draaien van de motor van de laatavondbus, onder het slaapkamerraam van verzoekers (dossier 2015-3918).

Verzoenbare tweedelijnsklachten De Lijn: 7 op 10

4. Voor 116 reizigers opende de Vlaamse ombudsman een dossier. Er werden 83 verzoeningen bereikt: dat is een 7 op de 10. Het gaat vaak om seponeringen van zwartrijboetes voor trouwe reizigers. Maar het kan bijvoorbeeld ook gaan over de terugbetaling van een taxirit voor de reiziger die moest vaststellen dat laatste laatavondbus niet is komen opdagen (dossier 2015-3734).

Is alles dan rozengeur en maneschijn? Toch niet, maar het betekent wel dat de ombudsman zich kan vinden in en verwijzen naar de vaststellingen en verbeteracties uit de eigen rapportering van De Lijn in het Klachtenboek. We besteden in het kort extra aandacht aan vijf thema's: de verantwoordelijkheid van de pachters, de gevoelige klachten, het doorstromingsbeleid, het betaalnummer van De Lijninfo en betaalfaciliteiten voor mensen in armoede en het ingekorte schooljaar.

- 4.1. *Pachters* – De Vlaamse ombudsman kan de klantendienst bijvallen, als die rapporteert:

“Voor De Lijn, net zoals voor de reiziger, is de chauffeur het eerste aanspreekpunt en rechtstreekse vertegenwoordiger van onze dienstverlening, waarden en kwaliteiten.”.

De ombudsman benadrukt dat deze zin ook van toepassing is op de chauffeurs bij pachters van De Lijn. De, op betere service gerichte, verbeteracties horen dus ook bij de pachters doorgetrokken te worden. Het Klachtenboek zwijgt daar te opvallend over.

Hetzelfde geldt voor het klachtenmanagement zelf, want het was zeker geen toeval dat een pachter aan de basis lag van een onnodig schofferende passage in een antwoordbrief aan een respectvol klagende leerkracht. Die nam het op voor haar, niet door een lijnbus meegenomen, groep schoolkinderen “van een andere origine” (dossier 2015-2004). De antwoordbrief weerlegt inhoudelijk correct de aantijging, maar gaat uit de bocht in de volgende tekstpassage: *“Als laatste betreuren wij ten zeerste dat onze chauffeurs te pas en te onpas als “racist” worden bestempeld.”.*

- 4.2. *Gevoelige klachten* – De Vlaamse ombudsman ziet mooie resultaten, ook bij de door de lokale antennes behandelde gevoelige klachten, zoals de verzoening in het dossier 2015-2841, waar De Lijn duidelijke afspraken maakt om een rolstoelgebruiker met de lijnbus op zijn werk te krijgen. De ombudsman apprecieert het ook uitdrukkelijk dat het Klachtenboek aankondigt dat de nieuwe codificatielijst voor reizigersreacties nieuwe codificaties rond het thema ‘discriminatie’ zal bevatten. Want meten is ook hier weten.

Tegelijk is het eindresultaat in enkele andere gevoelige dossiers bedroevend, zoals voor de buurtbewoner (dossier 2015-4790), die 25 correspondenties lang, van het kastje naar de muur werd gestuurd met zijn klacht over lawaaierige infrastructuurwerkzaamheden. De, via de ombudsman, verkregen en beloofde compensatie bleek uiteindelijk te bestaan in het toesturen van het De Lijn-stressmannetje. Dat kan al tellen als gebaar van misprijzen voor de verzoeker en de ombudsman.

4.3. *Uitdewegboetes De Lijn* – Een bedenking bij de 56.926 pv's, waarvan het Klachtenboek 2015, p. 34, melding maakt. Hierna een nader beeld op die "16,3% méér pv's".

	Aantal pv's	Aantal gecontroleerde reizigers	Aantal pv's zwart-/ grijsrijden	Aantal boetes zwartrijden	Aantal pv's overlast	Aantal pv's doorstroming (parkeren halte, busstrookrijden, enz.)	Totaal aantal boetes
2014	48.926	2.068.099	47.779	?	1151	-	38.545
2015	56.926	2.130.418	51.745	?	1239	3942	45.413

Wat eerst opvalt, is dat de drievuldigheid 'meer controle/hogere boetes/veelvuldige campagnes' vooralsnog vruchten blijft afwerpen. Het witrijden zit in de lift. Op die manier voelt ook de Vlaamse ombudsman dat hij een beboete reiziger, maar bijvoorbeeld ook een jongerenpubliek bij een spreekbeurt, kan overtuigen van de rechtvaardigheid van dit beleid.

Het brengt de ombudsman bij een tweede observatie, bij de voorlaatste kolom van de tabel hierboven. Het doorstromingsbeleid, dat hier gestalte krijgt in bijna 4000 pv's, bijvoorbeeld voor wie zijn auto op de tramlijn parkeert of rijdt over de busstrook. Die 4000 pv's doken afgelopen najaar, vanuit het niets, in het klachtenbeeld op.

En vanzelfsprekend, boekte de Vlaamse ombudsman ook voor dergelijke klachten verzoeningsresultaten (dossiers 2015-3973, 2015-4285 en 2016-18). Die verzoening bestond er telkens in dat verzoekers-autobestuurders konden aantonen dat ze elders waren, waarna de boete geseponeerd werd. In andere dossiers heeft de ombudsman de verzoekers er mee van overtuigd dat het beter was om hun bezwaren bij de Uitdewegboete te laten varen (dossiers 2015-3808 en 5461).

Toch voelt de ombudsman heel goed dat hij het stukken lastiger heeft om de betrapte autobestuurder te overtuigen. En dat komt toch vooral omdat De Lijn te weinig communiceert over dit nieuwe beleid, dat nochtans heel makkelijk te koppelen valt aan reizigersbezorgdheid nummer 1: de stiptheid van de dienstverlening.

Het is meteen een absolute prioriteit voor De Lijn in 2016: informeer Vlaanderen over dit nieuwe kordate doorstromingsbeleid, spreek met de mensen hierover, want ondertussen duiken bij de Vlaamse ombudsman ook al de eerste verzuchtingen op over de hoogte van die boete (dossier 2016-1339). Mensen begrijpen momenteel inderdaad niet waarom de Uitdewegboete van 107 euro dubbel zo hoog is als de gewone boete voor een gewone verkeersovertreding van 55 euro, gas-boete. Hier ligt trouwens ook een opdracht voor het beleid: zorg voor evenwicht en hou er rekening mee dat

overtreders hier bovendien soms ook nog eens extra schadevergoeding riskeren voor belemmering van de dienstverlening.

- 4.4. *Jaarabonnement in schijven betalen* – De Lijn doet mooie inspanningen om ook via de sociale media te communiceren met zijn reizigers. Het Klachtenboek toont voorts ook aan hoe reizigers door de centrale klantendienst opgebeld worden. Dat is prima allemaal, maar een pijnpunt blijft dat reizigers zelf De Lijn alleen kunnen opbellen via het betaalnummer van De LijnInfo. Het past niet voor een overheidsdienst om burgers via betaalnummers te laten inbellen. Vooral oudere reizigers zijn hier op onevenredige wijze de dupe van en ook mensen in armoede.

De ombudsman wil dit jaar overigens uitdrukkelijk de aandacht vestigen op de categorie van mensen in verdoken armoede. Het zijn medeburgers die ogenschijnlijk nog net de eindjes aan mekaar kunnen knopen, maar voor wie bedragen van 200 à 300 euro in één keer zwaar aantikken.

De Vlaamse ombudsman weet vanzelfsprekend dat De Lijn sociale abonnementen aanbiedt, maar er is dus ook de categorie van burgers, die daar niet voor in aanmerking komt, maar voor wie De Lijn een belangrijke operationele maatregel zou kunnen en moeten nemen (dossier 2016-32).

In plaats van deze mensen te verplichten om in één keer belangrijke bedragen op te hoesten en hen zo te drijven richting het dure maandabonnement van 46 euro, zouden die mensen het jaarabonnement van 299 euro in 12 schijven van 24,9 euro moeten kunnen betalen.

- 4.5. *Zomervakantie op 24 juni 2016* – In de dossiers 2015-1825 & 1854 zag de ombudsman verzoening: De Lijn Limburg bleef uiteindelijk toch wat langer dan 19 juni 2015 op schoolregime rijden. In het najaar van 2015 ging de Vlaamse ombudsman, via de speciale procedure van een verslag aan de minister (artikel 16, §2, Ombudsdecreet), hierover verder in gesprek met de minister.

Dit gebeurde vanuit de overtuiging dat de strijd tegen het luxeverzuim een verantwoordelijkheid van ons allemaal samen is. Het gaat niet op om de eigen beslissingen af te schuiven op anderen. Zo horen alle Vlaamse schoolbussen op schoolritme te rijden tot de laatste schooldag en dat is 30 juni. Helaas, moet de ombudsman vaststellen dat de minister finaal dit standpunt niet deelt en dat De Lijn de bal blijft terugkaatsen naar het onderwijs. Daardoor zal bij De Lijn Limburg bijvoorbeeld, het schooljaar dus eindigen op vrijdag 24 juni 2016.

Klachtenrapportage Mobiliteit en Openbare Werken kan beter

5. Wat, ten slotte, de globale blik betreft van de Vlaamse ombudsman op het hoofdstuk Mobiliteit en Openbare Werken van het Klachtenboek 2015, dan valt het op dat dit hoofdstuk teveel blinde vlekken vertoont. Voorts is er nog veel marge voor verbetering, waarbij de ontwikkelingen bij het klachtenmanagement van De Lijn een voorbeeld horen te zijn voor de overige entiteiten van het beleidsdomein.
- 5.1. Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) heeft nog een hele weg te gaan op het vlak van klachtenmanagement. Te vaak groeien initiële meldingen er nog uit tot klachten, waarbij de frustratie over het uitblijven van het antwoord groter wordt dan het aanvankelijke probleem.

Al is de Vlaamse ombudsman de eerste om tegelijk ook te bevestigen dat sommige problemen AWV overstijgen. Neem de strijd tegen de Japanse Duizendknoop (dossier 2016-716). Een burger mailt de ombudsman dat hij en AWV al tien jaar vechten tegen overwoekering in zijn tuin, komende van het openbaar domein. En ergens voelen we allemaal: zolang die Japanse Duizendknoop vrij verkrijgbaar blijft in onze tuincentra, strijden we hier samen tegen de bierkaai.

Dit gezegd zijnde, is het uitkijken naar het aangekondigde, vernieuwde klachtenmanagement, dat ongetwijfeld meer dan 88 klachten op meer dan 10.000 meldingen zal capteren, zoals in 2015 nog het geval was.

- 5.2. Het departement zelf kwam in 2015 vooral in beeld omdat dit het eerste werkjaar was met nieuwe bijkomende bevoegdheden zoals de (homologatie, de autokeuring en de rijopleiding). Die overgang verliep allesbehalve vlekkeloos.

Bij de homologatie van voertuigen liep het zelfs zodanig de spuigaten uit, dat wie het georganiseerd kreeg, zijn dossier in het Frans bij het Waalse Gewest ging indienen. Helaas zwijgt het Klachtenboek volledig over de doorlooptijden inzake homologatie en over de te traag op gang gebrachte informatieverstrekking over de nieuwe bevoegdheden.

2016 moet echt wel beter en dat begint uiteraard met een goede basisdienstverlening.

- 5.3. Het laattijdig ingediende klachtenrapport van Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel (BAM) is opgenomen, helemaal achteraan het Klachtenboek, p. 973 tot 979). Het rapport toont wel aan dat ook de BAM het belang beseft van heldere communicatie en vlotte aanspreekbaarheid.

Bij de ontruiming van het Lobroekdok (Klachtenboek, p. 976 tot 979) is heel wat geïnvesteerd in overleg met de bootbewoners en werd met een aantal partners naar oplossingen gezocht. Met een behoorlijk resultaat, al is men uiteindelijk gebotst op het algemene gegeven dat er gewoon te weinig ligplaatsen voor woonboten en andere boten in de regio zijn. In die zin is het dan ook merkwaardig dat de Vlaamse ombudsman zelf wel een aantal klachten behandelde over de woonbootproblematiek, terwijl de waterwegbeheerders hierover geen klachten rapporteren.

Verder deed de BAM vooral studie en voorbereiding van de Oosterweel-verbinding, zodat vooral informatievragen en aanvragen voor afschriften van bestuursdocumenten ontvangen werden. De afhandeling van die laatste categorie – soms erg tijdrovend – verliep niet altijd even vlot, met meerdere dossiers bij de Beroepsinstantie inzake openbaarheid tot gevolg. De ombudsman heeft daarover enkele gesprekken gevoerd en heeft al bij al een constructievere houding bij de BAM ervaren dan het negatieve imago van de BAM doet vermoeden (zie ook p. 44 van dit jaarverslag, over het onderzoek dat de ombudsman voerde op vraag van Vlaams Volksvertegenwoordiger Wouter Vanbesien).

Hoewel dit een verhaal met vallen en opstaan blijft (dossier 2016-271). De BAM zal toch een langdurig vlekkeloos parcours moeten afleggen bij de volgende openbaarheidsvragen om dat imago bijgestuurd te krijgen.

- 5.4. Een voorbeeld van een blinde vlek in de rapportage, ten slotte, is de rapportage vanwege de regionale luchthavens. Nochtans hebben we, ook bij de Vlaamse ombudsman, heel goed de sterke toename gevoeld hebben van de klachten over geluids- en geuroverlast sinds de nieuwe vluchtactiviteiten (o.a. Jetairfly) op de luchthaven van Deurne.

Via de maandelijks rapportage die de afdeling Milieu-Inspectie hierover krijgt van de luchthavencommandant en de zesmaandelijks overlegmomenten met onder andere de burens en naburige gemeenten, wordt hier van overheidswege een vinger aan de pols gehouden.

De Vlaamse ombudsman neemt daarbij eveneens nota van het voornemen van de luchthavenuitbater om als reactie op deze klachten transparanter te communiceren.

Maar de Vlaamse ombudsman kijkt toch vooral uit naar de evaluatie van het geluidsmetnet voor het jaar 2015 door de afdeling Milieu-Inspectie, wat de subjectieve indruk van geluidsoverlast van buurtbewoners moet objectiveren en afzetten tegen de toegelaten normen.

Mobiliteit en Openbare Werken

42.283 klachten

Rapportering klachten 2015 beleidsdomein MOW:

Departement MOW

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

Missie

Het departement ondersteunt de minister(s) actief bij de beleidsvoering, zowel inzake mobiliteit en verkeersveiligheid als inzake investering, beheer en exploitatie van de transport- en de haveninfrastructuur.

Kernopdrachten

Het departement ondersteunt de minister bij:

- de beleidsvoorbereiding en –evaluatie
- ontwikkeling van beleidsvoorbereidend instrumentarium, met inbegrip van monitoring, informatiemanagement, aansturing van het wetenschappelijk onderzoek, opbouw van netwerken (binnen en buiten het beleidsdomein + internationaal)
- formulering van inhoudelijke voorstellen voor de beleidsbepaling
- evaluatie van de beleidsuitvoering voor de bijsturing van het beleid of voor de aansturing van de agentschappen
- secretariaat van de beleidsraad
- informatie en communicatie van het beleidsdomein
- aansturing, monitoring en follow-up van de beleidsuitvoering
- omzetting van strategische in operationele doelstellingen
- voorbereiding van beheers- en samenwerkingsovereenkomsten.

Specifieke opdrachten:

- Verstrekt managementondersteunende diensten en juridische ondersteuning aan de beide IVA's en aan alle DAB's via samenwerkingsakkoorden
- Coördineert voor het hele beleidsdomein de rapportering inzake personeelszaken, facilitair management, ICT, boekhouding, begroting en juridische aangelegenheden
- Verstrekt technisch ondersteunende diensten aan het beleidsdomein, andere beleidsdomeinen en derden, via samenwerkingsakkoorden
- Beheert en exploiteert de maritieme toegangswegen tot de Vlaamse zeehavens

- Beheert het Vlaams Infrastructuurfonds
- Voert andere taken van beleidsuitvoering uit die niet toevertrouwd zijn aan de agentschappen.

2 Inhoud van het jaarverslag

2.1. klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

- 2.1.1. op welke wijze(n)/ via welke kanalen komen klachten binnen?
- 2.1.2. is er een online meldpunt, formulier, centraal nummer,...?
- 2.1.3. wat is eventueel de rol van de Vlaamse Infolijn 1700?
- 2.1.4. wat is eventueel de rol van klantenbevragingen?
- 2.1.5. ...

De klachten die binnenkwamen bij de afdelingen van het departement in 2015 werden in de meeste gevallen per mail ontvangen, rechtstreeks of via een generiek mailadres. Op een aantal websites van de afdelingen worden gegevens van de contactpersonen bekend gemaakt waarnaar burgers klachten sturen. Het gebeurt dus dat klachten rechtstreeks bij betrokken ambtenaren terecht komen.

Voor de afdeling Beleid Mobiliteit en Verkeersveiligheid (BMV) is er een online invulklachtenformulier voorzien sinds 2015, dit naar aanleiding van de 6^e staatshervorming en het daarbij horende extra takenpakket (o.a. autokeuringen). Afhankelijk van het onderwerp kan er gebruik gemaakt worden van dit online contactpunt (met invulformulier). Daarnaast komen heel wat klachten bij BMV binnen via de Vlaamse Ombudsdienst.

De website van het Waterbouwkundig Laboratorium heeft eveneens een invulformulier.

Enkele afdelingen, zoals het Verkeerscentrum, hebben wel een centraal online meldpunt voorzien op hun website. Sociale media worden doorgaans niet ingeschakeld in klachtenbehandeling; enkel bij het Verkeerscentrum komen ook via Twitter vragen binnen. Komt er via Twitter een klacht binnen dan wordt deze naar het mailadres van het Verkeerscentrum doorgestuurd. Het Verkeerscentrum heeft er bewust voor gekozen om geen openbaar telefoonnummer ter beschikking te stellen; enkel op de website is er een centraal mailadres en een verwijzing naar het Twitter-adres.

De rol van de Vlaamse Infolijn 1700 is klein. Jaarlijks beperkt zich dit tot een vijftal contacten om een klacht door te sturen van het 1700-nummer naar een afdeling. Vooral de afdeling BMV werkt nauw samen met de Vlaamse Infolijn voor de 1^e lijncommunicatie naar de burger.

De afdelingen voeren geen klantenbevragingen uit. BMV is dit echter wel van plan met het oog op het verbeteren van de dienstverlening in 2016. Enkel bij het Waterbouwkundig Labo worden officiële klantenbevragingen wel als input gebruikt om de tevredenheid van klanten na te gaan. Indien de klant hier een negatieve score geeft, wordt ook nagegaan welke verbeteracties er genomen kunnen worden.

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

- 2.2.1. hoe wordt de klacht ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd, geanalyseerd,...?
- 2.2.2. welke database wordt er gebruikt?
- 2.2.3. welke interne procedures, informele richtlijnen en instructies,... worden gebruikt naast de algemene principes en de gebruikelijke doorloop en behandeling beschreven in de omzendbrief (zie bijlage)?
- 2.2.4. ...

Algemeen binnen het departement:

Meldingen en klachten komen vaak in een aparte mailbox toe die toegankelijk is voor de klachtencoördinator. Naast de behandeling beschreven in de omzendbrief bestaan geen bijkomende formele richtlijnen of instructies die worden gebruikt bij de klachtenbehandeling-/procedure, maar bij de meeste afdelingen verloopt dit uniform.

De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd en opgevolgd. Er wordt geen specifieke database gebruikt om klachten te verzamelen. Registratie gebeurt in alle afdelingen in een excel-tabel of in een eRoom-applicatie. Bij het Verkeerscentrum dat het meeste klachten registreert binnen het departement, worden klachten onder PDF opgeslagen op de gemeenschappelijke server in een register met nummering. Ook wordt er op de e-Room van het Verkeerscentrum een database bijgehouden met de verplichte registratievelden voor de meldingen. Bij BMV is een deel van de informatie terug te vinden in de applicatie die voor homologaties wordt gebruikt.

Eén gemeenschappelijke factor komt steeds terug: alle afdelingen trachten om alle meldingen en klachten sneller te behandelen dan de 45 kalenderdagen die in de omzendbrief worden opgelegd. Het Verkeerscentrum streeft bijvoorbeeld naar 10 werkdagen.

De klachten worden verzameld bij de 'verantwoordelijke klachtenbeheer', de stafmedewerker van de afdeling of soms de personeelsverantwoordelijke.

Specifiek voor BMV:

Voor afdeling BMV werd in 2015 vastgesteld dat de bestaande (bovenstaande) procedures ontoereikend waren. Deze volstonden zolang de afdeling BMV vooral beleidsvoorbereidende taken uitvoerde en geen tot weinig klachten ontving.

Als een gevolg van de 6^e staatshervorming is het takenpakket toegenomen waarbij ook operationele opdrachten, met rechtstreekse dienstverlening aan de burger, een plaats gekregen hebben binnen de afdeling.

Er vonden in 2015 enkele vergaderingen plaats met de Vlaamse Ombudsdienst met het oog op het verbeteren van de klachtenbehandeling.

Het is noodzakelijk om in 2016 een structurele oplossing te vinden. Door een gebrek aan personeel en precieze werkafspraken blijft een correcte opvolging van de klachten voorlopig moeilijk haalbaar.

2.3. klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:

- 2.3.1. hoe wordt de **servicemeter** van de Vlaamse Ombudsdienst toegepast? (d.i. de graadmeter voor kwaliteitsvolle captatie en behandeling van klachten – zie bijlage):
- toegankelijkheid van de procedure?
 - zijn klachtenbehandelaars bekend en bereikbaar? (bvb: contactgegevens beschikbaar op internet?)
 - hoe wordt de doorlooptijd van een klacht maximaal gereduceerd (bvb: standaardantwoord met toch voldoende empathie, automatisering,...)?
- 2.3.2. welke **zorgvuldigheidsnormen** en waarden worden toegepast?
- klantgerichtheid (bvb: krijgt klager een ontvangstmelding van zijn klacht?, wordt hij in de afsluitbrief attent gemaakt op de bezwaarmogelijkheden en de toegang tot de Vlaamse Ombudsdienst?, hoe wordt omgegaan met een veelheid van klachten door één klager?)
 - voortdurend verbeteren (wordt er gestreefd naar oplossingsgerichte acties?, hoe wordt rekening gehouden met nieuwe tendensen (bvb: applicaties, sociale media)?),
 - integriteit,
 - transparantie en duidelijkheid (bvb: begrijpelijk taalgebruik),
 - hoe wordt er intern samengewerkt?,
 - hoe wordt er extern samengewerkt (bvb. met andere entiteiten)?,
 - hoe wordt er gecommuniceerd met andere entiteiten rond een gemeenschappelijke klacht (bvb: wegenwerken waarbij zowel AWV als De Lijn betrokken partij zijn)?
 - wordt er nog een andere checklist gehanteerd?

De servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst wordt door de afdelingen nog maar recent toegepast.

Toch passen de afdelingen al langer principes toe van de servicemeter:

- In 1^e instantie streeft elk afdeling naar het vermijden van klachten. In 2^e instantie worden de klachten zo zorgvuldig en snel mogelijk behandeld.
- er is een ruimere captatie en behandeling (bijvoorbeeld het Verkeerscentrum: alle meldingen worden behandeld op universele manier; er wordt geen onderscheid gemaakt tussen een klacht in de strikte betekenis en een andere melding)
- de afdelingen streven naar een zo open en duidelijk mogelijk contact met de burger en andere klanten (bijvoorbeeld voor de afdeling BMV: lokale besturen en rijscholen).

- de procedure klachtenbehandeling wordt zo eenvoudig en toegankelijk mogelijk gehouden (bijvoorbeeld door het mailadres duidelijk aan te geven op de website).
- de klachtenbehandelaar is meestal bekend via de website. In het andere geval is het de klachtenbehandelaar die het generieke mailadres bedient zodat burgers niet nog verder op zoek dienen te gaan naar extra specificaties om hun klacht over te brengen.
- klagers worden ook steeds attent gemaakt op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst.
- het taalgebruik wordt zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk gemaakt.

Alle afdelingen beschouwen hun klachten als uniek zodat ze een specifieke aanpak vereisen. De meeste afdelingen werken wel met een ontvangstboodschap aan de klager. Hierbij wordt de termijn vermeld waarbinnen de klager een antwoord op de klacht zal ontvangen. Dit neemt niet weg dat gestreefd wordt om zo snel mogelijk een bruikbaar antwoord te formuleren waarbij vermeden wordt om standaardantwoorden te versturen die misschien in hun algemeenheid transparantie en duidelijkheid zouden missen. Elke klacht / melding wordt individueel beantwoord. In elke mail wordt de burger attent gemaakt op de bezwaarmogelijkheden en de toegang tot de Vlaamse Ombudsdienst.

Het Verkeerscentrum beschouwt de meldingen die binnenkomen als een voortdurende respons op zijn initiatieven en acties op het wegennet. De meldingen geven dan ook de kans om deze bij te sturen en steeds te verbeteren. Het Verkeerscentrum werkt niet met ontvangstboodschappen maar probeert om zo snel mogelijk een bruikbaar antwoord te formuleren. Elke melding wordt individueel beantwoord. Meldingen worden niet gegroepeerd, noch per aard van de melding, noch per indiener. In elke mail wordt de burger attent gemaakt op de bezwaarmogelijkheden en de toegang tot de Vlaamse Ombudsdienst.

De klachtenbehandeling in elke afdeling verloopt autonoom en intern. De samenwerking met andere entiteiten en/of afdelingen is minimaal. Enkel indien een entiteitsoverschrijdende klacht binnenkomt wordt deze in samenspraak met de andere entiteiten behandeld. De externe, samenwerking zou beter kunnen. Zo krijgt bijvoorbeeld het Verkeerscentrum nogal wat meldingen en/of vragen die over zaken gaan die weliswaar over verkeer gaan (openbaar vervoer of wegbeheer) maar die niet onder de kerntaken van het Verkeerscentrum vallen.

In 2015 kwam het netwerk Klachtenmanagement van het beleidsdomein MOW niet samen. De communicatie van het forum verliep dit jaar via het digitaal platform (eRoom) dat voor de leden van het netwerk werd gecreëerd. Alle voorbereidende documenten naar aanleiding van de jaarrapportering worden via deze tool gedeeld, besproken en becommentarieerd door alle leden. Thematische overlappingsen tussen de entiteiten werden zo gecapteerd. Dit digitaal platform is tevens een instrument om te brainstormen over de stroomlijning van de vele fora waar klachten toekomen.

2.4. klachtenmanagement:

- 2.4.1. welke rollen en verantwoordelijkheden worden er toebedeeld binnen het klachtenmanagement?
- 2.4.2. wie is er klachtenbehandelaar, -coördinator, -manager?

- 2.4.3. worden deze rollen omschreven met resultaatsgebieden/competenties in functiebeschrijvingen?
- 2.4.4. welke inspanningen worden gedaan om klachtenbehandeling te professionaliseren (kennisdeling, klantenbevraging, periodieke bespreking, opvolging aanbevelingen,...)
- 2.4.5. in welke fora worden klachten besproken?
- 2.4.6. hoe wordt er gerapporteerd naar de leidend ambtenaar/comités/...?
- 2.4.7. wat is het engagement van het (top-)management?
- 2.4.8. wat is de plaats van het klachtenmanagement binnen het integrale management? wat is de beleidslijn?
- 2.4.9. ...

De rol van klachtenbehandelaar werd tot op heden bij de meeste afdelingen niet opgenomen in de functiebeschrijving, ook al is voor iedereen die rol duidelijk (de klachtenbehandelaar coördineert de klacht, verzamelt de nodige informatie en verstuurt het antwoord). Vaak neemt de stafmedewerker of kwaliteitsmanager de rol van klachtenbehandelaar waar. Enkel voor het Verkeerscentrum worden in de functiebeschrijving van één voltijds medewerker (wegens minimale personeelsbezetting) de rollen klachtenbehandelaar, -coördinator, -manager in de functiebeschrijving opgenomen. De klachtencoördinator/manager is ook de 1^{ste} lijn klachtenbehandelaar. In de functiebeschrijving van deze medewerker wordt het klachtenmanagement aangegeven met resultaatsgebieden geïntegreerd in de functiebeschrijving. De afdelingen waar de rol van klachtenbehandelaar nog niet geformaliseerd werd in een functiebeschrijving, zijn zich hiervan bewust en trachten de klachtenbehandeling te professionaliseren door dit te centraliseren bij één persoon.

Er gebeurt steeds een rapportering aan de afdelingshoofden, die instaan voor de te ondernemen actie, indien dit nodig blijkt op basis van de behandelde klacht.

Er bestaat een netwerk klachtenmanagement binnen de Vlaamse Overheid.

Ook binnen het beleidsdomein is er een netwerk waar klachtenmanagement wordt besproken.

Aan de behandeling van meldingen en opmerkingen wordt in het Verkeerscentrum snel aandacht gegeven. Enerzijds wordt getracht om snel een antwoord te formuleren, anderzijds wordt er aan opmerkingen snel opvolging gegeven. Aankondigingen die niet correct blijken te zijn, onduidelijkheden op de website,... worden snel na de opmerking aangepast. De opmerkingen worden ook meegenomen om de operationele werking van het Verkeerscentrum effectief te verbeteren. Er wordt ook op regelmatige basis op de stuurvergadering gerapporteerd over de stand van zaken. Ook daar worden verbeteringsvoorstellen geformuleerd. De leidend ambtenaar is voorzitter van de stuurgroep, dus ik ook op de hoogte van de klachtenrapportage. Meldingen en klachten worden beschouwd door de stuurgroep als mogelijkheden tot snel contact met de burger en opportuniteiten tot verbetering.

In 2015 kwam het netwerk Klachtenmanagement van het beleidsdomein MOW samen. Dit forum is een essentiële eerste stap in een betere communicatie tussen de verschillende klachtenmanagers van de entiteiten. Er wordt er vanuit dit forum gerapporteerd naar het managementcomité van het beleidsdomein (MCB).

2.5. klachten van personeelsleden

- hoe wordt omgegaan met klachten van personeelsleden?
[algemeen principe: de klachtenbehandelaars kunnen klachten van personeelsleden ontvangen maar verwijzen deze door naar de bevoegde dienst (afdeling Personeel - personeelsdienst - vertrouwenspersoon - ...). De klacht wordt op die dienst geregistreerd en behandeld. Dubbele registratie en procedure wordt zo vermeden. Voor de jaarlijkse rapportering worden klachten van personeelsleden wel opgenomen in het rapport via de terugkoppeling van die bevoegde afdeling / dienst.]

Binnen het departement MOW werd in 2015 extra aandacht besteed aan welzijn op de werkvloer, met o.a. de aanstelling van de vertrouwenspersonen. Klachten van personeelsleden kunnen worden gemeld aan de vertrouwenspersoon van de afdeling.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2015:

Vooraf: voor de afdeling BMV was het onmogelijk om het aantal klachten ontvangen in 2015 correct op te lijsten. Dit heeft veel te maken met de juiste definitie van wat geldt als klacht en de wijzigingen in het kader van de zesde staathervorming. De nodige afspraken hierover, en over de manier van werken bij het bevestigen van ontvangst, het registreren en de opvolging van de klacht, zullen dit probleem moeten oplossen in 2016. Via de Vlaamse Ombudsdienst werden 26 klachten ontvangen. Deze staan los van onderstaand overzicht.

	Aantal
Totaal aantal klachten:	48

Aantal onontvankelijke klachten:	
---	--

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	

	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	48
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	48
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	42
	deels opgelost:	
	onopgelost:	6

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	48
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	29
	via Vlaamse Ombudsdienst:	
	Via middenveld:	19
	Andere kanalen:	

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	42
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	20 d

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Gebrekkige communicatie van de Dienst HRM, rekrutering en selectie	
Bij de afdeling Luchthavenbeleid werden de klachten als onopgelost” benoemd, aangezien de meeste klachten gaan over (geluids)overlast en deze (geluids)overlast niet weggenomen werd. De klachten hebben voornamelijk betrekking op de (geluids)overlast van de Luchthaven Antwerpen. De luchthaven wordt geëxploiteerd door een private partner, deze heeft een eigen klachtenregistratie- en behandelingssysteem. Het merendeel van de klachten m.b.t. de luchthaven wordt rechtstreeks aan de private partner bezorgd, deze werden niet opgenomen in voormeld overzicht. Enkel de (enkele) klachten die aan de afdeling Luchthavenbeleid of minister Weyts gesteld werden, zijn opgenomen in bovenstaand overzicht. Er zijn geen specifieke interne procedures voor de opvolging en behandeling van klachten. Deze worden behandeld juist zoals andere mails of kabinetsnota’s. Een evolutie in het aantal klachten die behandeld worden door de afdeling Luchthavenbeleid is niet merkbaar, zoals hoger vermeld komt het merendeel van de klachten m.b.t. de luchthavens bij de luchthavenexploitant terecht.	
Beeldstanden rijstrooksignalisatie	
Liefkenshoektunnel niet automatisch tolvrij bij wegenwerken	
TMC uitzendingen	
Routeplanner ‘De Lijn’	
Ontevredenheid naar het verloop van een dienstverlening	

4 Klachtenbeeld 2015

4.1. inhoudelijk:

- 4.1.1. Bespreek en evalueer de klachten die werden behandeld in 2015.
- 4.1.2. kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? welke?
- 4.1.3. wat is de evolutie tegenover het jaar daarvoor? stijging/daling in het

- algemeen? stijging/daling in een bepaalde categorie?
- 4.1.4. geef enkele voorbeelden, concrete realisaties en bijzondere cases van klachten uit 2015?
 - 4.1.5. zijn er klachten waarbij thematisch verbanden met andere entiteiten in het beleidsdomein kunnen gelegd worden? werden die entiteiten effectief betrokken?
 - 4.1.6. ...

Evolutie van de klachten:

Bij de meeste afdelingen is er een status quo. Grote stijgingen en dalingen zijn er niet echt geweest in 2015, over het algemeen bleven de meldingen per afdeling / per categorie vergelijkbaar met 2014.

Enkel bij BMV zijn er met de nieuwe bevoegdheden die er door de 6^e staatshervorming zijn bijgekomen binnen het departement, meer klachten gekomen. Het was voor hen onmogelijk om het aantal klachten ontvangen in 2015 correct op te lijsten. Dit heeft veel te maken met de juiste definitie van wat geldt als klacht en de wijzigingen in het kader van de zesde staathervorming. De nodige afspraken hierover, en over de manier van werken bij het bevestigen van ontvangst, het registreren en de opvolging van de klacht, zullen dit probleem moeten oplossen in 2016. Er wordt op dit moment gesleuteld aan de website Mobiel Vlaanderen om alle informatie zo goed mogelijk te ontsluiten. Ook de lijnen voor interne communicatie zullen bekeken worden.

Voor wegenwerken en openbaar vervoer verwijst het Verkeerscentrum door naar de wegbeheerder en De Lijn zodat deze klachten hier niet werden geregistreerd.

Voor het Waterbouwkundig Labo werd er ten opzichte van voorbije jaren in 2015 meer klachten geregistreerd. Het is niet uit te maken of dit komt door het feit dat er effectief meer klachten zijn, dan wel dat de klachten intern beter door gemeld worden zodat registratie en opvolging mogelijk is conform de klachtenprocedure.

overzicht van enkele typevoorbeelden van klachten per afdeling:

- Uit de verkeerstechnische categorieën die het Verkeerscentrum hanteert blijkt dat de meeste meldingen te maken hebben met de 'zichtbare' activiteiten van het centrum: verkeersinformatie op de website, dynamische verkeersborden en boodschappen op de weg, camera's, wegenwerken, openbaar vervoer...
- Klacht i.v.m. gebrekkige communicatie van de datum van een selectiegesprek (naar aanleiding van een selectieprocedure) – kandidaat verbleef in het buitenland

Sollicitant neemt deel aan een selectieprocedure en wordt uitgenodigd voor een gesprek. Op datum van het gesprek verblijft hij in het buitenland. Hij vraagt of het gesprek via Skype kan. Men antwoordt dat de vraag gesteld zal worden aan de selectiecommissie en dat betrokkene hierover verder geïnformeerd zal worden.

De selectiecommissie beslist enkele dagen later om niet op de vraag van sollicitant in te gaan. Deze beslissing wordt niet gecommuniceerd aan betrokkene (administratieve vergetelheid). Betrokkene neemt ondertussen zelf telefonisch contact op met het nummer dat hem in eerste instantie belde. Aangezien op het

moment van uitnodiging voor het selectiegesprek, hij gecontacteerd werd via een pooltelefoon, kan hij dit nummer niet bereiken en krijgt hij geen gehoor.

Selectieprocedure werd ondertussen afgerond en er werd een kandidaat geselecteerd. Sollicitant legt zich hierbij neer en aanvaardt de verontschuldigungen van de betreffende dienst.

Volgende normen werden geschonden:

- verzoeker klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling
 - verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend
 - verzoeker voelt zich onheus bejegend
 - verzoeker vindt dat de beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft
- Bij het Waterbouwkundig Labo situeren de klachten zich vooral in het dienstverleningsproces en de manier waarop bepaalde taken werden uitgevoerd:
- een projectplan dat naar de klant opgestuurd werd ter ondertekening, zonder dat er alle handtekeningen van de partners op stonden
 - een opdracht tot facturatie die vergeten door te geven was, waardoor het factuur pas een jaar later werd opgestuurd
 - een ontbrekend logo van een partner op een rapport
 - gegevens van een derde partij die ter beschikking werden gesteld, zonder uitdrukkelijke toestemming van die derde partij
 - een klant die een fout opmerkte in een rapport. Het betreft hier een typfout zonder invloed op het resultaat
 - klachten door klanten over de toestand van de cafetaria toen de verwarming defect was en er onvoldoende soepkommen ter beschikking waren

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2015:

- 4.2.1. geef voorbeeld(en) van hoe een klacht in 2015 resulteerde in concrete interne verbeteractie(s)?
- 4.2.2. Op welk niveau situeren deze verbeteringen zich: klachtencaptatie, -behandeling, - management?
- 4.2.3. leidde dit ook tot een betere dienstverlening naar de burger toe?
- 4.2.4. ...

Verbeteracties op afdelingsniveau:

Naar aanleiding van de klachtenrapportage 2014 werden in 2015 volgende concrete verbeteringen doorgevoerd bij het Verkeerscentrum:

- Snelheidsharmonisatiescenario's E17 regio Gent werd verfijnd en geïmplementeerd;
- indicatoren/studies werden op de website geplaatst.

Het Verkeerscentrum gaat er van uit dat deze verbeteringen ook een betere dienstverlening naar de burger inhouden.

Bij de afdeling Maritieme Toegang zijn er organisatorische verbeteringen geweest: de klachtenbehandeling werd gecentraliseerd bij één stafmedewerker.

Meestal werden intern bijkomende afspraken gemaakt. Sommige van deze afspraken werden geborgd in procedures indien nodig. Een concreet voorbeeld van een interne verbeteractie bij het Waterbouwkundig Labo is het opmaken van een procedure rond het ter beschikking stellen van gegevens van derden. De verbeteringen situeren zich op het vlak van de organisatie van de dienstverlening.

Verbeteracties op departementaal niveau:

In 2015 kwam het netwerk Klachtenmanagement van het beleidsdomein MOW niet samen. De communicatie van het forum verliep dit jaar via het digitaal platform (eRoom) dat voor de leden van het netwerk werd gecreëerd. Alle voorbereidende documenten naar aanleiding van de jaarrapportering werden via deze tool gedeeld, besproken en becommentarieerd door alle leden. Thematische overlappingsen tussen de entiteiten werden zo gecapteerd. Dit digitaal platform is tevens een instrument om te brainstormen over de stroomlijning van de vele fora waar klachten toekomen.

Het netwerk becommentarieerde zo o.a. het Jaarverslag 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst en het daarbij horende evaluatierapport voor het beleidsdomein. Ook het uniform rapporteringssjabloon dat sinds 2014 in voege is getreden werd positief geëvalueerd. Dit sjabloon sluit aan bij de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om een rapporteringswijze te vinden die het midden houdt tussen wat De Lijn en AWV in vroegere rapporteringen deden.

4.3. toekomstige verbeteracties:

- 4.3.1. welke verbeterpunten zouden er kunnen komen om de klachten op een hoger niveau beter te behandelen?
- 4.3.2. kunnen er proactief inspanningen gedaan worden rond klachten m.b.t. één welbepaald thema? Welke? (bvb: publiceren van cases op website om perspectief te geven, rol sociale media, rol Vlaamse Infolijn 1700,...)
- 4.3.3. kan er een beleidslijn ontwikkeld worden naar aanleiding van bepaalde gecapteerde klachten? (bvb: kan er gewerkt worden naar één meldpunt voor *alle* klachten rond verkeer en vervoer?)
- 4.3.4. ...

De afdelingen geven aan dat rond volgende punten steeds verbeteringen mogelijk zijn :

- centraal meldpunt (generiek e-mailadres)
- gegevens klachtenbehandelaar nog meer bekend maken
- rol duidelijk omschrijven in functiebeschrijving
- doorlooptijd nog beter monitoren
- deelnemen aan netwerk klachtenmanagement
- servicemeter Ombudsdienst meer implementeren
- klachten kunnen eventueel geagendeerd worden op het directieteam.
- De afdelingen voeren geen klantenbevragingen uit. BMV is dit echter wel van plan in 2016 met het oog op het verbeteren van de dienstverlening.

Naar aanleiding van de nieuwe taken en dienstverlening, en de daarmee samenhangende klachten, als gevolg van de zesde staathervorming, zullen in 2016 een aantal procedures grondig worden bekeken bij BMV (homologatie, technische keuring, ADR, rijopleiding, vakbekwaamheid, CARA). Er vonden in 2015 reeds enkele vergaderingen plaats met de Vlaamse Ombudsdienst met het oog op het verbeteren van de klachtenbehandeling.

Het is echter noodzakelijk om in 2016 een structurele oplossing te vinden. Door een gebrek aan personeel en precieze werkafspraken blijft een correcte opvolging van de klachten voorlopig moeilijk haalbaar. Verbeterpunten: invoer gebruik van de service-meter, aangepast systeem om klachten te ontvangen, te registreren te behandelen,...

De uitwerking van precieze werkafspraken is een opdracht voor 2016.

Zoals al werd aangegeven in de rapportage 2014 merkt het Verkeerscentrum dat ze meer en meer aanspreekpunt wordt voor alles dat met verkeer en vervoer te maken heeft. Routeplanning met het openbaar vervoer, onjuiste radio-uitzendingen, fietspaden, slechte TMC ontvangst, vragen over de wegcode, ongerustheden over de luchtkwaliteit.... het komt allemaal bij het Verkeerscentrum terecht.

Dit is begrijpelijk, 'verkeerscentrum' werkt de verwachting van een soort helpdesk te zijn voor dergelijke vragen.

Het Verkeerscentrum vindt het belangrijk om ook deze burger te helpen en verwijst zo degelijk mogelijk door.

'Verkeer en Vervoer' is een brede noemer is waaronder voor de burger vele thema's passen.

De klachtenbehandelaar van het Verkeerscentrum merkt dat door netwerking, zelfs informeel, de onderlinge communicatiekanalen gevoelig verbeterd en verkort worden.

nota

aan Vlaamse Ombudsman

Van Kelly Serretti

Greet Aelter

e-mail kelly.serretti@delijn.begreet.aelter@delijn.be

tel 011 85 40 05

datum 1 februari 2016

Rapportering klachtenbeeld VVM De Lijn 2015**1. Inleiding**

VVM De Lijn is als EVA verplicht om jaarlijks en conform het klachtendecreet, te rapporteren over haar klachtenbeeld.

Hieronder vindt u een verdere analyse van de klachten die De Lijn in 2015 behandelde. Gedetailleerdere cijfers (kanaal, codificatie, afhandelingstermijnen, ...) bij deze nota vindt u als bijlage 2 terug.

Bij VVM De Lijn wordt er een onderscheid gemaakt in de rapportering en behandeling tussen de 'gewone' klantenreacties en de klantenreacties in het kader van de procedure 'Administratieve boetes'. Een rapport over de werking van de dienst Administratieve Boetes in 2015, vindt u terug als bijlage 3.

2. Inhoud van het jaarverslag**2.1 Klachtenbehandeling - procedure**

Sinds 1 juni 2014 kunnen bus- en tramgebruikers van De Lijn die een vraag, suggestie of klacht hebben, terecht bij de centrale Klantendienst die in Hasselt gevestigd is. De centrale Klantendienst verving hierdoor de vroegere werking van één klantendienst per entiteit met als doel om de reizigers efficiënter en sneller van dienst te zijn. De centrale Klantendienst wordt hierbij nog ondersteund door een lokale antenne in de entiteit (m.u.v. Centrale Diensten). Alle meldingen worden geregistreerd in CRM Microsoft Dynamics.

De opstart ging met wat groeipijnen gepaard. Heel wat nieuwe medewerkers moesten zich inwerken. De laatste 2 maanden van 2014 toonden al de eerste gunstige tekenen

nota vervolg

van stabilisatie. De centrale Klantendienst stond met 2015 dan ook voor de verdere bevestiging hiervan.

2.2 Klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit

De medewerkers van de Klantendienst bekijken in eerste instantie of er genoeg informatie beschikbaar is om een antwoord op te maken op basis van gestandaardiseerde antwoordelementen, FAQ's en databronnen. Als er verdere analyse nodig is, maakt de medewerker van de Klantendienst de melding over aan de betrokken dienst of aan de lokale antenne. Zij bezorgen de medewerker van de centrale Klantendienst vervolgens informatie om een kwalitatief antwoord op te maken. Alle meldingen worden per mail of via rapporten overgemaakt aan de bevoegde verantwoordelijke diensten.

In bepaalde gevallen definieert de behandelaar een klacht als 'gevoelig'. Dat kan bijvoorbeeld zijn in het kader van stakeholdermanagement. De klacht wordt dan door de betrokken entiteit verder overgenomen en beantwoord.

De centrale Klantendienst werkt voornamelijk als back office. Het front office-verhaal wordt ingevuld door De LijnInfo. Tevens kan de reiziger voor bijkomende vragen of opmerkingen op antwoorden van de centrale Klantendienst steeds terecht op het persoonlijk telefoonnummer van de klachtenbehandelaar. De reiziger vindt die gegevens in principe steeds terug op de briefhoofding.

Indien een reiziger vindt dat er niet of onvoldoende is tegemoet gekomen aan zijn klacht, kan hij ook steeds terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

2.3 Klachtencaptatie

Als dienstverlenend bedrijf willen we dicht bij onze klanten en andere Vlamingen staan. Daarom converseren we sinds 4 oktober 2012 op Twitter en Facebook. Via deze kanalen willen we beter naar iedereen luisteren, van mensen leren en hen informeren. Dat doen we door vragen te beantwoorden, te helpen bij problemen en grote verstoringen snel te signaleren.

Onze reizigers appreciëren de mogelijkheid om rechtstreeks te kunnen communiceren (en vice versa) via sociale media. Dat blijkt alvast uit het stijgend aantal volgers op Twitter (@delijn; 36.415) en fans op Facebook (47.935) (status 15/01/2016).

Daarnaast is het online meldingsformulier nog steeds de grote slokop met 52.6% van alle klachten die via deze weg worden gemeld. Telefonie bleef quasi status quo ten opzichte van 2014.

nota vervolg

Ten slotte biedt De Lijn haar klanten ook de optie om mondeling, per mail, brief of via fax te reageren bij onregelmatigheden (zie ook bijlage 2 – Tabblad ‘Drager’).

2.4 Klachtenmanagement

De Lijn streeft naar een juiste en volledige rapportering van alle meldingen die kunnen leiden tot een correctie en/of een optimalisatie van de dienstverlening. De Lijn is zich namelijk ervan bewust dat klantenreacties unieke adviezen zijn die tot een verbetering kunnen leiden. De budgettaire context speelt hier ook wel uiteraard mee.

Daarom spelen klantenreacties ook een cruciale rol in de jaarlijkse beoordeling van de directie van de VVM De Lijn. Hierin wordt het kwaliteitsmanagementsysteem gescoord op geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid.

In die beoordeling onderzoekt de directie de kansen voor verbetering en noodzaak van wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem alsook de verbetering en noodzaak van wijzigingen van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen.

In de directiebeoordeling beoordelen we de geleverde kwaliteit t.a.v. de aspecten die de reiziger belangrijk vindt, met name:

1. Aanbod
2. Comfort
3. Informatie en communicatie
4. Chauffeur
5. Veiligheid

Het belang dat de reiziger hecht aan deze thema's wordt bevestigd door de tevredenheidsmeting die De Lijn bij haar reizigers organiseert en door de cijfergegevens van de klantenreacties.

In de directiebeoordeling worden diverse interne gegevens geanalyseerd zodat de focus kan bepaald worden die de directie met betrekking tot kwaliteit naar volgend jaar naar voorschuijft.

Verdere details zijn terug te vinden in de verbeteracties (4.2).

2.5 Klachten van personeelsleden

Als personeelsleden van De Lijn bij de Klantendienst een klacht indienen over de interne werking van De Lijn, worden zij doorverwezen naar hun directe hiërarchische overste of naar de HR-afdeling. De klantendienst start in zulke gevallen nooit zelf een onderzoek.

nota vervolg

3 Cijfers - Algemeen

Als bijlage 2 vindt u alle kerncijfers terug m.b.t. het klachtenbeeld 2015 (incl. vergelijking met 2014).

4 Cijfers – analyse

4.1 Algemeen

In 2015 nam het aantal klachten bij De Lijn toe met 20.30% of 7.071 eenheden. Aan de basis van die stijging liggen o.a. volgende aspecten:

- Vandaag zijn onze social mediaplatformen de grootste stijgers als medium om een melding te doen. Facebook en Twitter leveren samen ruim 16% van alle klachten op. In 2013 waren de sociale media nog goed voor 3.86% (9.87% in 2014). Toch zien we geen verschuiving van andere kanalen naar sociale mediakanalen. Het lijkt erop dat we via deze weg een ander reizigersprofiel benaderen dan via onze traditionele kanalen.
- Met de lancering van de centrale Klantendienst wordt er een duidelijke standaard gehanteerd voor reacties op antwoorden. Als die reacties een nieuwe vraag of klacht impliceren, hanteert de centrale Klantendienst het principe om die zaken opnieuw te registreren en om er verder gevolg aan te geven. Daarnaast worden klachten die gebundeld toekomen, maar een verschillend karakter of tijdstip hebben, ook apart geregistreerd om een duidelijk beeld te krijgen van het type klacht. Dergelijke meldingen maken 4.5% uit van het totaal aantal klachten. In het overgangsjaar 2014 waren er dat nog 1.6%.
- Het aantal klachten met betrekking tot 'service chauffeur' en de 'stiptheid van de dienstverlening' vormen opnieuw het grootste aandeel en bevinden zich nog steeds in stijgende lijn. Het betreft voornamelijk klachten met betrekking tot 'rit niet gereden', halte voorbijgereden', 'rijgedrag van de chauffeur' en 'conflicten met klanten'. Tegelijkertijd nam ook het aantal felicitaties toe. 2015 deed het op dat vlak met 88 meldingen meer of een toename van 13.27% beter dan het jaar daarvoor.

Een zelfde stijgende trend zien we overigens niet alleen bij de klachten, maar ook bij de felicitaties. 2015 deed het op dat vlak met 88 meldingen meer of een toename van 13.27% beter dan het jaar daarvoor. De kwaliteitsmonitor leert ons – net zoals de klantenreacties- dat de chauffeur de ervaring van de reiziger maakt. De chauffeur is in de eerste plaats het

4

nota vervolg

gezicht van onze dienstverlening waar De Lijn als bedrijf ook sterk blijft op inzetten.

- Ook de attesten zitten in de lift (+82.50%). De online attestaanvragen voor vertragingen zijn sinds eind 2014 grotendeels geautomatiseerd wat een snellere afhandeltijd opleverde. Hierdoor kunnen onze reizigers op een efficiënte manier geholpen worden.

4.1.1 Codificatie – Hoofdcategorie

De klantenreacties geven aan dat volgende onderwerpen in 2015 een bijzonder pijnpunt vormden: stiptheid, aanbod, service en info.

Stiptheid, namelijk te vroeg rijden, te laat rijden of niet rijden, vereist onze continue aandacht. We komen hier uitgebreid op terug onder de rubriek 'verbeteracties' (4.2).

Daarnaast was 2015 opnieuw een besparingsjaar voor De Lijn met wijzigingen in het aanbod als gevolg. 81 procent van de 34.8 miljoen die De Lijn in 2015 moest besparen, kwam voort uit interne maatregelen en hogere tarieven. Het resterende deel werd gehaald uit aanbodswijzigingen op laagbezette ritten. Ook werden er een aantal belbussen stopgezet. Al die veranderingen genereerden extra klachten (+26% t.o.v. 2014).

Wat de hoofdcategorie 'info' betreft, zien we een blijvende sterke vertegenwoordiging van dit type klachten (3583 klachten of 8 % meer dan in 2014). In de bespreking van de subcategorieën en verbeteracties wordt dit eveneens verder besproken.

Daarnaast noteerden we in de hoofdcategorie 'voorverkoop' de grootste stijging (+119.96%). Meer in detail blijkt het aantal meldingen rond online verkoop abonnementen hier voornamelijk verantwoordelijk voor te zijn. Reizigers liepen vast in de tool, bv. omdat ze niet de geprefereerde browser gebruikten. In de meeste gevallen was dit eenvoudig op te lossen met ondersteuning van de klantendienst. Tegelijkertijd zagen we een meerverkoop van 999 abonnementen via het online platform t.o.v. het jaar voordien, wat meteen ook een gedeeltelijke verklaring kan betekenen voor de stijging. Met een nog uitgebreidere FAQ op onze website hopen we onze reizigers in de toekomst meteen op weg te kunnen helpen bij opstartproblemen.

Ten slotte zagen we in 2015 een daling in het aantal klachten rond MOBIB. Een vreemde tendens op het eerste gezicht, aangezien onze 65+'ers sinds september 2015 voor het eerst in meer dan 15 jaar dienen te betalen voor hun abonnement. Specifieke opmerkingen betreffende het betalende karakter zien we wel in beperkte mate terug in hoofdcategorie 4 Prijs en betalingswijze (meer specifiek in subcode 4.2 Prijs – Opmerkingen Mbt voordeel- of doelgroeptarief).

nota vervolg

De 65+'ers hadden wel duidelijk nog vragen over de omschakeling van gratis naar betalend en de verplichte registratie. Hierbij merken we wel een sterke vertegenwoordiging v.w.b. vragen (1581 vragen omtrent MOBIB).

Onze reizigers meldden in 2015 minder problemen omtrent het algemene veiligheidsgevoel (hoofdcategorie 8).

Als bijlage 2, tab 'Codificatie hoofdcategorie', zijn verder alle details over de evoluties in de diverse hoofdcategorieën te vinden.

4.1.2 Codificatie – Subcategorie

Alle details over de evoluties in de diverse subcategorieën vindt u terug als bijlage 2.

Stiptheid blijkt nog steeds één van de grootste ergernissen te zijn voor onze klanten. Zowel ritten die niet (+26.26% of 4505 klachten), te laat (+46.81% of 3883 klachten) of te vroeg (+52.52% of 1934 klachten) worden gereden lijden tot frustraties.

In tegenstelling tot de algemene stijging van het aantal klachten binnen de hoofdcategorie '9. Service', zien we voor de subcodes rond 'conflicten met andere weggebruikers' (-2.64% of -20 klachten) en 'roken' (-6.06% of -8 klachten) wel een daling.

De stijging in de hoofdcategorie aanbod zet zich door in de deelcategorieën zoals 1.5 Aanbod – Capaciteitsproblemen (+50.60%), 1.1 Aanbod – Frequentie en amplitude (+36.92%) en vooral 1.8 Aanbod – Herstructureringen exploitatie (+139.75%). Die laatste is niet onverwacht gezien het besparingsjaar.

Correcte informatie is een belangrijke factor voor onze reizigers. De website speelt hierin een cruciale rol, maar net die genereerde vorig jaar heel wat klachten (subcode 10.1.5; +486 klachten of +97.59%). Die klachten zijn bijna uitsluitend gerelateerd aan de stabiliteits- en prestatieproblemen waar onze (nieuwe) website de eerste maanden van 2015 mee kampte. Dat vertaalde zich ondermeer in de reisinfo die het noorden kwijt was waardoor reizigers die een bus- of tramrit wilden plannen, 'technische fout' of 'geen resultaten gevonden' als antwoord kregen. Deze problematiek werd in de 2^e helft van 2015 volledig opgelost. Anderzijds lijken onze reizigers inmiddels vertrouwd met de nieuwe look en feel van de website: 99 klachten minder dan het jaar voordien (of -40.91%).

Subcode 9.4.7 Service belbuscentrale – No show van de klant (+677.27% of 149 extra klachten) is procentueel gezien één van de uitschieters. Reden hiervoor is dat

nota vervolg

sinds het voorjaar van 2015 de centrale Klantendienst als tussenpersoon optreedt bij betwistingen hieromtrent tussen de reiziger en de Belbuscentrale voor entiteit Limburg. Dit proefproject dient verder geëvalueerd te worden. Codificaties onder 12 Toegankelijkheid scoorden quasi allemaal beter dan in 2014. Klachten rond subcode 12.3 Toegankelijkheid – voertuigen (-9.46%), 12.1 Toegankelijkheid – haltes (-25.64%) als 12.2 Toegankelijkheid – premetro (-5.88%) dalen in aantal. De acties die hieromtrent werden genomen werpen hun vruchten af. Meer hierover bij de verbeteracties.

4.2 Verbeteracties gerealiseerd in 2015

Op basis van de cijfergegevens en tendensen in klantenreacties werden volgende acties genomen in het kader van klantentevredenheid.

4.2.1 Communicatie en informatie

Onze website kende in de eerste maanden van 2015 de nodige perikelen. Dit was ondermeer concreet merkbaar in de routeplanner die het liet afweten. Onze IT-afdeling spaarde kosten noch moeite om onze reizigers weer op het juiste reispad te krijgen. Sinds mei 2015 zijn er ook geen onvoorziene performantieproblemen of downtime meer genoteerd.

Daarnaast investeerde De Lijn in 2015 in een vernieuwde app. Belangrijkste nieuwigheden hierbij waren de afstapwaarschuwingen en de actieve route. Bij de afstapwaarschuwing ziet een reiziger eenvoudig de volgende haltes op de route en wanneer de bus of tram die bereikt. In de app zit ook een instelbaar alarm dat verwittigt wanneer de gekozen afstaphalte is bereikt. De actieve route houdt in dat onze reizigers een veel genomen route kunnen instellen. Ze krijgen dan bijvoorbeeld een verwittiging om te vertrekken en om af te stappen, eventuele info over voorziene en onvoorziene storingen tijdens de rit.

4.2.2 Stiptheid

Congestie blijft de grootste oorzaak van laat rijden en het te laat komen aan de eindhalte. Doorstroming blijft als aandachtspunt primordiaal willen we tegemoet komen aan de (on)tevredenheid van onze reizigers. Daarnaast blijkt ook dat specifiek genomen acties, zoals controle door de dispatching op het te vroeg rijden door de chauffeurs en het sterk inzetten op variabele rittijden, resultaat oplevert.

4.2.3 Service

7

nota vervolg

Voor De Lijn, net zoals voor de reiziger, is de chauffeur het eerste aanspreekpunt en rechtstreekse vertegenwoordiger van onze dienstverlening, waarden en kwaliteiten. Het is dan ook terecht dat we sterk inzetten op de chauffeur en continu aandacht hebben voor de tevredenheid van de chauffeurs, hun opleiding en alle facetten die invloed hebben op hun prestaties.

De rijstijlmeter biedt de mogelijkheid om op een objectieve basis de (rijstijl van de) chauffeurs te meten. In de stelplaatsen waar via 'Rij met Stijl' en eco-rijden structurele feedback wordt gegeven aan de chauffeurs zijn er positieve resultaten vast te stellen op vlak van brandstofverbruik. Eco-rijden gaat samen met een aangename rijstijl waardoor onze reizigers mee van het voordeel genieten. Het uitrollen van het project 'Rij met Stijl' en eco-rijden in alle entiteiten is dan ook in 2015 gerealiseerd.

Diverse sociale vaardigheidstrainingen zoals de opleiding 'in dialoog met de klant', 'comfort en noodsituaties', ... worden reeds aangeboden. Aan de uitbreiding van deze modules vakbekwaamheid met de uitrol van de opleiding 'agressievrij werken' werd in 2015 prioriteit gegeven.

4.2.4 Comfort en properheid

De tevredenheid van de reiziger inzake comfort, properheid en drukte op de bus en tram is voor verbetering vatbaar. De indienststelling van nieuwe, comfortabele, toegankelijke en ook grotere voertuigen zal ongetwijfeld aan de verzuchtingen van de reiziger tegemoetkomen en heeft eveneens een positieve impact op de gemiddelde leeftijd van onze vloot en de netheid van de voertuigen. Betreffende de properheid van de voertuigen dient er blijvend gewerkt te worden aan de systematische interne reiniging van de voertuigen.

4.2.5 Toegankelijkheid

In 2015 werd het project halte-inventaris vormgegeven dat bestaat uit de ontwikkeling een mobiele applicatie voor halte inventarisatie, een platform voor haltebeheer en integratie met de achterliggende systemen. Met de app zullen de halteploegen in 2016 op een vlotte en eenvoudige manier online de toegankelijkheidsstatus van haltes opnemen.

Om tegemoet te komen aan de vormingsnood van de chauffeurs in het helpen van personen met een beperking werd een module vakbekwaamheid 'Toegankelijkheid' ontwikkeld. De opleiding is ondertussen in de entiteit West-Vlaanderen uitgerold. De andere entiteiten volgen in 2016.

Bijkomend werd voor de De Lijn-medewerkers die in contact staan met de klanten een opleidingsmodule 'Klantvriendelijk onthaal voor iedereen' opgezet i.f.v. omgang

nota vervolg

met personen met beperking. Dit werd in een intern opleidingstraject in 2015 uitgerold. Doelgroep hier waren de medewerkers van De LijnInfo, Lijnwinkel en belbuscentrale.

4.3 Verbeteracties gepland in 2016

De directiebeoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem op basis van de cijfergegevens in 2015 is in opmaak. Een overzicht van de kwaliteitsacties voor 2016 om tegemoet te komen aan de verzuchtingen van de reizigers is dus nog niet voorhanden. Wel kunnen we al meegeven welke acties sowieso gepland staan.

4.3.1 Cover

De nieuwe software 'Cover', voor de planning, reservering, uitvoering en opvolging van het vraagafhankelijk vervoer van De Lijn, moet voor een moderne communicatie naar chauffeurs en reizigers zorgen. Deze software zorgt voor een efficiënte planning en reservatie van belbussen en taxi's alsook toegankelijke verplaatsingen. Cover zal bij een oplossing van een vervoervraag verschillende vervoervormen belbus, reguliere bus/tram en (aansluiting op) trein, taxi of een combinatie er van, mee in overweging nemen. Reservaties zullen bevestigd worden via email en/of SMS. Proefprojecten gaan van start in maart 2016 in Limburg en West-Vlaanderen om kort daarna uit te rollen over de andere entiteiten.

4.3.2 Basisbereikbaarheid

Op 18 december 2015 werd door de Vlaamse Regering de conceptnota basisbereikbaarheid goedgekeurd. De kernboodschap is *'om met basisbereikbaarheid te evolueren naar een efficiënt en aantrekkelijk vervoersmodel in Vlaanderen dat optimaal tegemoet komt aan de globale en lokale vervoersvraag'*. Ook De Lijn en haar dienstverlening is hierdoor geïmpacteerd.

In het kader van deze nieuwe beleidscontext worden door het departement MOW proefprojecten opgezet om de aanpassingen in het huidige mobiliteitsaanbod en de uitbouw van een gelaagd vervoersnet uit te testen. De Lijn draagt hier uiteraard actief aan bij. De proefprojecten worden uitgerold binnen drie vervoersregio's (Aalst, Mechelen en Oostende) en zullen in de zomer van 2016 opstarten en gedurende 1 jaar uitgevoerd worden. Een grondige evaluatie is voorzien in het najaar van 2017.

4.3.3 Informatie

Er wordt verder ingezet op de verschillende strategische projecten die bijdragen tot verbetering van deze realtime informatie, namelijk RETIBO, RISE, DOE, Irtis 2 en

nota vervolg

auditieve en visuele (halte) aankondiging op het voertuig. Nieuwe technologieën en innovatieve ontwikkelingen dienen maximaal benut te worden, willen we mee gaan in de wijze waarop de reiziger alle nodige gegevens consulteert, ook in realtime. Inspanning op voldoende performante platforms zoals CRM en website blijft essentieel.

4.3.4 Toegankelijkheid

Ook in 2016 zal elk voertuig dat door De Lijn in dienst wordt genomen toegankelijk zijn voor personen met een beperkte mobiliteit. Dit volgens de in de beheersovereenkomst gestelde eisen. Om een toegankelijke rit te kunnen garanderen, moet ook de halte toegankelijk zijn. Het project halte-inventaris wordt dan ook verder uitgevoerd en krijgt daarom een vervolgtraject waarbij de verzamelde data van 2016 zullen koppelen aan de routeplanner en zo ter beschikking worden gesteld van de gebruikers.

Daarnaast ondersteunt De Lijn de verdere implementatie van BlueAssist en openbaarvervoerbuddies als hulpmiddelen voor personen met een beperking. Voortbouwend op de resultaten van onze eerdere samenwerking met BlueAssist, TreinTramBus en het Instituut voor Mobiliteit (Imob - UHasselt), blijkt dat er in Vlaanderen voldoende draagvlak aanwezig is om een systeem van vrijwillige assistentieverlening tijdens openbaar vervoerverplaatsingen op te zetten, maar dat een bijkomende omkadering noodzakelijk is. Hiertoe werd een projectvoorstel voor een mobiliteitsproject ingediend bij het departement MOW dat focust op de praktische implementatie van het OV-buddies systeem binnen een gemeente of organisatie.

Ten slotte kijkt De Lijn uit naar aanzet van conclusies en aanbevelingen van het Imob - UHasselt met betrekking tot vervoerbare verplaatsingshulpmiddelen, waaronder scootmobielen, die wel en niet mee kunnen op bus of tram. De aanbevelingen worden voorgelegd aan een gebruikersoverleg dat door Imob eind januari 2016 wordt georganiseerd. Nadien volgt eindrapportage en toelichting van de conclusies/aanbevelingen van het onderzoek aan het kabinet van Vlaams minister Ben Weyts.

4.3.5 Diversiteit

Net zoals in 2015 zet De Lijn ook dit jaar in op diversiteit als belangrijk aandachtspunt in de continuïteit van haar operationele werking. Zo rekruteert De Lijn niet alleen via haar eigen website, maar ook via de website van Kif Kif (interculturele beweging die strijdt voor gelijkheid en tegen racisme) en Wheelit (integratie van personen met een handicap op de werkvloer).

Net als vorig jaar zal De Lijn weer deelnemen aan de DuoDay. Tijdens deze ene dag lopen mensen met een arbeidsbeperking stage bij De Lijn. Op die manier kon

10

nota vervolg

vorig jaar een stagiair tijdens de DuoDay aangeworven worden als technicus tram in Antwerpen.

Er is een opleiding 'professioneel handelen in diversiteit' opgesteld die in de toekomst georganiseerd zal worden in het kader van de vakbekwaamheid voor chauffeurs en Lijncontroleurs (voor zover die eveneens beschikken over een rijbewijs D en dus moeten voldoen aan de vereisten van de vakbekwaamheid).

De opleiding wordt in 2016 naar het departement MOW gestuurd voor goedkeuring, waarna de nodige interne lesgevers geselecteerd en goedgekeurd kunnen worden. Tijdens de opleiding wordt gesproken over stereotypen, vooroordelen, discriminatie, cultuur, gelijkwaardigheid en interculturele communicatie.

Daarnaast zijn nog tal van interne acties waar De Lijn op diversiteit inzet.

5 Afhandeltermijnen

De opstart van de centrale Klantendienst, met een quasi volledig nieuw team, heeft in 2014 tot gevolg gehad dat in de beginfase de afhandeltijd per klacht hoger lag dan normaal. Ook dat in de opstartfase bepaalde processen rond het bekomen van input om een klacht te kunnen beantwoorden, niet altijd even vlot verliepen, heeft er voor gezorgd dat de gemiddelde afhandeltijd per klacht in 2014 hoger lag.

De cijfers voor 2015 tonen aan dat de centrale Klantendienst duidelijk is gegroeid. De gemiddelde afhandeltijd telde in 2015 nog 8 kalenderdagen t.o.v. 18 kalenderdagen in 2014.

Het percentage klachten dat binnen de 45 dagen beantwoord moet worden, waarbij De Lijn zichzelf een minimumnorm van 95% oplegt, steeg in 2015 tot 99,59% (93,22% in 2014).

Op piekmomenten (voorjaar om backlog weg te werken, in het najaar voor de jaarlijkse piek op te vangen) schakelde de centrale Klantendienst De LijnInfo in voor de registratie van de klachten. Zij ondersteunden door in te staan voor aanvulling van de ritgegevens, doorkomsttijden, enz. Op die manier kon de afhandeltermijn ook toen gewaarborgd blijven.

6 Toekomstige evoluties klachtenbehandeling binnen De Lijn

Sinds oktober 2012 communiceert De Lijn via social media met haar reizigers. Drie jaar na die lancering is er op het vlak van social media veel bewogen. Om ook toekomstgericht mee te blijven met nieuwe tendensen, zal de centrale Klantendienst vanaf 1 maart 2016 in zee gaan met het communicatie- en adviesbureau RCA Group uit Hasselt. Dat zal gebeuren op basis van het huidige raamcontract 'reputatiemanagement en crisiscommunicatie' van het

nota vervolg

Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR). Een van de zaken die alvast op de agenda staat is om Instagram als extra kanaal te gebruiken.

De verdere groei op het vlak van sociale media mag anderzijds het persoonlijk contact met onze klanten niet in de weg staan. Meestal zijn onze reizigers blij verrast als ze een telefoontje krijgen van de centrale Klantendienst als antwoord op hun melding. In het najaar van 2015 kregen de klachtenbehandelaars een telefonietraining, verspreid over 2 dagen, om hen hierin te ondersteunen. Ook in 2016 blijven we streven naar een persoonlijk telefooncontact waar het kan.

Vanaf 1 februari 2016 zal de Klantendienst ook een nieuwe codificatielijst hanteren. De codificatielijst maakt niet langer het onderscheid tussen het type reactie zoals vraag of klacht. Er zal één lijst zijn die voor alle types kan gebruikt worden. Tegelijkertijd zullen ook enkele nieuwe codificaties toegevoegd worden. Een concreet voorbeeld hiervan is 'discriminatie' met verdere opsplitsing voor 'racisme', 'gender/geslacht', 'seksuele geaardheid', 'handicap' en 'taal'.

Enkele klachtenbehandelaars zullen zich ook verder buigen over de meest gebruikte antwoorden die De Lijn hanteert. Bedoeling is om een nieuwe wind te blazen door de antwoorden, met klantvriendelijkheid en correct en begrijpelijk taalgebruik als cruciale elementen. Daarbij is het ook de bedoeling dat bij introductie hiervan de klachtenbehandelaars hun antwoorden persoonlijk zullen ondertekenen (i.p.v. het huidige De Lijn Klantendienst).

Verder staat de centrale Klantendienst in 2016 voor een uitdaging met de verdere overschakeling van de kartonnen abonnementen naar een MOBIB-kaart. De ervaringen die opgedaan zijn in 2015 zullen zeker van pas komen.



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2015

Aantal gemelde klachten per subcategorie codificatie

Codificatie	2015	2014	
2.3 STIPTHEID - rit niet gereden	4505	3568	26,26%
9.1.5 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	4044	3446	17,35%
2.2 STIPTHEID - te laat gereden	3883	2645	46,81%
9.1.4 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	2487	2211	12,48%
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden	1934	1268	52,52%
9.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - Vriendelijkheid	1871	1677	11,57%
1.5 AANBOD - capaciteitsproblemen	1381	917	50,60%
9.1.13 SERVICE CHAUFFEURS - Verkeerde reisweg	1292	905	42,76%
9.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten)	1155	1046	10,42%
10.1.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	984	498	97,59%
6.1 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	864	686	25,95%
9.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	738	758	-2,64%
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	675	493	36,92%
4.5 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodagegebruik	613	451	35,92%
1.8 AANBOD - Herstructurerings exploitatie	573	239	139,75%
9.1.8 SERVICE CHAUFFEURS - tarief- en geldconflicten	516	483	6,83%
9.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - gsm gebruik	486	441	10,20%
1.6 AANBOD - omleiding	484	551	-12,16%
15.1 Schadedossiers - Aangifte	411	353	16,43%
9.1 SERVICE CHAUFFEURS	387	735	-47,35%
10.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie aan haltes	385	380	1,32%
10.1.10 INFO: BESCHIKBAARHEID - reis-applicaties	383	335	14,33%
10.4 INFO: CORRECTHEID van de informatie	366	232	57,76%
5.4 VVK - Online abonnementen	341	193	76,68%
1.2 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding (woonwijk/attractiepool) / verzoek om bijkomende halte	334	312	7,05%
5.3.5 VVK - Defecten automaten	326	269	21,19%
10.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - tijdelijke informatie	297	173	71,68%
16. MOBIB	274	190	44,21%
7.2. VOERTUIGEN - mankementen	274	197	39,09%
10.2.6 INFO: BESCHIKBAARHEID - realtime-info haltebord	269	190	41,58%
6.2 INFRASTRUCTUUR - locatie halte	262	254	3,15%
02. STIPTHEID	252	330	-23,64%
11.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	245	274	-10,58%
4.3 PRIJS - opmerkingen mbt hoogte toeslagen boetes	243	95	155,79%
3.1 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/ De Lijn	242	196	23,47%
8.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	207	245	-15,51%
9.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - informatievervalsing	204	151	35,10%
4.1 PRIJS - opmerkingen mbt algemeen tarief	198	107	85,05%
3.2 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/andere (o.a. trein)	192	135	42,22%
5.5 VVK - Mobile Ticketing	173	136	27,21%
9.4.7 SERVICE BELBUSCENTRALE - no show van de klant	171	22	677,27%
4.2 PRIJS - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroepstarief	157	138	13,77%
5.1.1 VVK - personeel Lijnwinkel/loket	156	76	105,26%
01. AANBOD	155	179	-13,41%
6.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	148	135	9,63%
10.1.9 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie rond omleidingen	147	160	-8,13%

9.2.1 SERVICE CONTROLEURS & Pters - gedrag en optreden	145	104	39,42%
9.9 SERVICE PERSONEEL - Staking	145	143	1,40%
10.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	143	242	-40,91%
4.6 PRIJS - fraude	134	46	191,30%
7.1 VOERTUIGEN - comfort en ruimte	134	94	42,55%
9.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	0	35	-100,00%
10.1.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie mbt dienstregelingen, trajecten en netplannen	125	111	12,61%
9.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen	125	79	58,23%
9.4.3 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	125	91	37,36%
9.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - roken	124	132	-6,06%
11. ATTEST	122	159	-23,27%
4.4 PRIJS - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	122	57	114,04%
6.5 INFRASTRUCTUUR - spoor en bovenleidingen	121	119	1,68%
1.7 AANBOD - andere	118	114	3,51%
16.6.3 MOBIB - Kaart werkt niet	111	36	208,33%
5.4 MOBIB	111	250	-55,60%
10.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - haltebord	109	72	51,39%
11.4 OMGEVINGSFACTOREN - lawaaihinder	106	81	30,86%
5.3 ABONNEMENTEN	106	79	34,18%
14.1 Verloren - Voorwerp	101	154	-34,42%
8.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	101	79	27,85%
01. ALGEMEEN	93	86	8,14%
7.3 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	93	55	69,09%
9.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	91	79	15,19%
5.1 PRODATA-VERVOERBEWIJZEN	89	31	187,10%
04. PRIJS EN BETALINGSWIJZE	86	102	-15,69%
16.6.1 MOBIB - Kaart niet ontvangen	84	133	-36,84%
06. WEBSITE/MOBIEL/OPEN DATA	83	41	102,44%
7.5 VOERTUIGEN - sluiten deuren bus	79	72	9,72%
10.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie algemeen	73	115	-36,52%
7.4 VOERTUIGEN - Aard van ingezette materieel	73	39	87,18%
7.6 VOERTUIGEN - sluiten deuren tram	73	59	23,73%
9.8 SERVICE PERSONEEL - algemeen	69	50	38,00%
12.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	67	74	-9,46%
2.4 STAKING	67	74	-9,46%
05. VVK	66	71	-7,04%
5.1.4 OMRUILING	63	28	125,00%
5.3.5 VOORDEELTARIEVEN (DINA, PMH, 65+)	63	12	425,00%
5.1 VVK - INTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Lijnwinkel + loket	60	51	17,65%
9.10.1 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - procedure abonnementendienst	60	35	71,43%
15. SCHADEDOSSIERS	59	127	-53,54%
5.3 VVK - AUTOMATEN	59	47	25,53%
10.1.7 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnfilms	55	37	48,65%
09. SERVICE	54	125	-56,80%
10. INFO	51	165	-69,09%
6.1 WERKING APPLICATIES	50	141	-64,54%
06. INFRASTRUCTUUR	47	97	-51,55%
1.3 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	44	38	15,79%
5.3.6 WIJZIGING CONTACTGEGEVENS	44	36	22,22%
9.4 SERVICE DE BELBUSCENTRALE	44	61	-27,87%
9.4.5 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid	43	56	-23,21%
9.2.5 SERVICE CONTROLEURS & Pters - frequentie controle	41	24	70,83%
16.3 MOBIB - Administratiekost	40	43	-6,98%
1.4 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	39	54	-27,78%
16.1 MOBIB - Algemeen	39	51	-23,53%
6.6 INFRASTRUCTUUR - klachten ivm busbanen, busstroken en verzinkbare paaltjes	39	42	-7,14%
05. VERVOERBEWIJZEN	38	29	31,03%

Felicitaties dienen ingegeven te worden als 'felicitatie' ipv als 'klacht': in totaal 595 felicitaties geregist

2.1 REISINFORMATIE	38	35	8,57%
5.3.4 TERUGBETALING	38	19	100,00%
9.5.1 SERVICE KLANTENDIENST - procedure klantenreacties	38	28	35,71%
2.3. MELDING TIJDELIJKE VERSTORING	37	14	164,29%
10.3.7 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - reis-applicaties	36	80	-55,00%
9.3.2 SERVICE DE LIJNINFO - kennis en informatie	35	24	45,83%
11. OMGEVINGSFACTOREN	33	42	-21,43%
10.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - informatie algemeen	31	34	-8,82%
5.2 VVK - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN	31	11	181,82%
6.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm toestand gebouwen	31	10	210,00%
9.10 SERVICE ABONNEMENTENDIENST	31	38	-18,42%
1.7 CAMPAGNES EN PUBLICITEIT	30	19	57,89%
12.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	29	39	-25,64%
16.6 MOBIB - Kaart	29	46	-36,96%
07. VOERTUIGEN	27	33	-18,18%
5.1.3 VVK - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket	27	8	237,50%
5.2.4 TERUGBETALING	27	6	350,00%
08. VEILIGHEIDSGEVOEL	26	32	-18,75%
10.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info i.v.m. dienstregeling en trajecten (netplan)	26	22	18,18%
11.3 OMGEVINGSFACTOREN - nieuw geplande inplantingen (gebouwen - sporen)	23	10	130,00%
2.1.1 TRAJECTINFO	23	32	-28,13%
2.1.2 DIENSTREGELINGFOLDERS	23	24	-4,17%
1.8 BELBUS	22	21	4,76%
9.5 SERVICE KLANTENDIENST	21	18	16,67%
10.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - haltes	20	14	42,86%
12. TOEGANKELIJKHEID	20	28	-28,57%
3.3. VOORDEELTARIEVEN	19	8	137,50%
3.4 TARIEFWIJZIGINGEN	19	7	-
5.3.3 GEBRUIKSVOORWAARDEN	19	3	533,33%
9.3.4 SERVICE DE LIJNINFO - bereikbaarheid	19	7	171,43%
5.3.8 AANVRAAG	18	28	-35,71%
9.2 SERVICE CONTROLEURS	18	29	-37,93%
9.2.2 SERVICE CONTROLEURS & Pters - kennis en informatie	18	11	63,64%
9.4.2 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie	17	19	-10,53%
10.5 INFO: opmerkingen met betrekking tot campagnes	16	34	-52,94%
11.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	16	24	-33,33%
12.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	16	17	-5,88%
16.4 MOBIB - Communicatie & informatie	16	11	45,45%
16.5.1 MOBIB - Uitnodiging niet ontvangen	16	78	-79,49%
5.3.1 AANKOOPWIJZE	16	9	77,78%
5.6 VVK - eShop	16	8	100,00%
2.2. WIJZIGING	15	4	275,00%
2.1.4. OMLEIDINGEN	14	16	-12,50%
5.1.4 VVK - informatie ivm Lijnwinkel/loket	14	9	55,56%
03. AANSLUITING	13	28	-53,57%
5.2 SMS-TICKET	13	7	85,71%
10.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	12	10	20,00%
02. AANBOD	11	15	-26,67%
10.6.2 PUBLICITEIT - publiciteit in/op voertuigen	11	2	450,00%
5.1.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in Lijnwinkel/loket	11	11	0,00%
03. TARIEVEN	10	11	-9,09%
04. ROLLEND MATERIEEL EN INFRASTRUCTUUR	10	10	0,00%
13. VOORLOPIGE CODE	10	27	-62,96%
5.2.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in externe voorverkooppunten	10	13	-23,08%
5.3.4 VVK - gebruiksgemak automaten	10	5	100,00%
9.10.2 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - gedrag en optreden	10	19	-47,37%
5.1.5 RESTSALDO	9	3	200,00%

9.3 SERVICE DE LIJNINFO	9	18	-50,00%
10.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID - netplannen van het vervoersgebied	8	3	166,67%
2.2.2 TRAJECT	8	6	33,33%
4.2 AANVRAAG NIEUWE/EXTRA HALTEINFRASTRUCTUUR	8	11	-27,27%
5.2.4 VVK - informatie ivm externe voorverkooppunten	8	1	700,00%
5.3.2 PRIJS	8	9	-11,11%
5.3.7 DUPLICAAT	8	23	-65,22%
9.1.12 SERVICE CHAUFFEURS - tweetaligheid	8	9	-11,11%
9.10.4 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - bereikbaarheid	8	2	300,00%
9.3.1 SERVICE DE LIJNINFO - gedrag en optreden	8	8	0,00%
9.5.3 SERVICE KLANTENDIENST - felicitaties	8	1	700,00%
9.7 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering	8	4	100,00%
08. SCHOLEN/BEDRIJVEN/VERENIGINGEN/LOKALE BESTUREN	7	4	75,00%
10.1.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	7	3	133,33%
12.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	7	0	#DEEL/0!
14.2 Verloren - Abonnement	7	29	-75,86%
2.2.1 DIENSTREGELING	7	15	-53,33%
5.3.1 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten	7	4	75,00%
6.2 INHOUD	7	20	-65,00%
1.6 SOLLICITEREN	6	5	20,00%
10.6.2.2 PUBLICITEIT - publiciteit v derden in/op voertuigen	6	0	#DEEL/0!
3.1 KOSTPRIJS	6	4	50,00%
5.1.3 GEBRUIKSVOORWAARDEN	6	4	50,00%
9.2.4 SERVICE CONTROLEURS & Pters - felicitaties	6	0	#DEEL/0!
1.1 ORGANISATIESTRUCTUUR	5	1	400,00%
16.5 MOBIB - Uitnodiging	5	24	-79,17%
2.5 EVENEMENTEN	5	2	150,00%
10.1.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - De LijnInfo	4	8	-50,00%
16.2 MOBIB - Interoperabiliteit	4	0	#DEEL/0!
5.2.1 VVK - personeel externe voorverkooppunten	4	1	300,00%
9.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	4	6	-33,33%
07. TOEGANKELIJKHEID	3	4	-25,00%
10.2.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnnummer	3	1	200,00%
10.6 PUBLICITEIT - publiciteit	3	10	-70,00%
16.6.2 MOBIB - Kaart niet correct	3	1	200,00%
5.1.1 AANKOOPWIJZE	3	4	-25,00%
5.3.2 VVK - beschikbaarheid automaten	3	2	50,00%
5.3.3 VVK - informatie ivm automaten	3	0	#DEEL/0!
8.7 PUBLICITEIT	3	4	-25,00%
1.2 KLANTENDIENST	2	2	0,00%
10.2 AANVRAAG	2	4	-50,00%
11.1 ONTSTENTENIS OPENBAAR VERVOER	2	4	-50,00%
5.1.2 PRIJS	2	1	100,00%
5.5 BEGELEIDERSKAART	2	1	100,00%
7.2 ROLSTOELN EN SCOOTMOBIELS	2	3	-33,33%
8.6 COMMERCIELE AANBIEDINGEN	2	3	-33,33%
9.2.3 SERVICE CONTROLEURS & Pters - voorkomen	2	3	-33,33%
9.5 VOORAAN OPSTAPPEN	2	1	100,00%
1.5 VOORVERKOOPPUNTEN	1	3	-66,67%
10. GROEPSVERVOER	1	3	-66,67%
10.1 INFO	1	2	-50,00%
10.1.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -belbusnummer	1	0	#DEEL/0!
10.1.6 INFO BESCHIKBAARHEID- promoties	1	0	-
10.2.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - haltenummer	1	0	#DEEL/0!
10.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info i.v.m. tarieven	1	2	-50,00%
10.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - promotiemateriaal en -drukwerk	1	0	#DEEL/0!
10.6.1 PUBLICITEIT - publiciteit aan gebouwen/haltes	1	0	#DEEL/0!

10.6.1.1 PUBLICITEIT - eigen publiciteit aan haltes/gebouwen	1	0	#DEEL/0!
10.6.1.2 PUBLICITEIT - publiciteit van derden aan haltes/gebouwen	1	0	#DEEL/0!
10.6.2.3 PUBLICITEIT - publiciteit v LijnCom in/op voertuigen	1	8	-87,50%
11.3 FISCAAL ATTEST	1	1	0,00%
14. VERLOREN	1	14	-92,86%
16.5.2 MOBIB - Uitnodiging niet correct	1	3	-66,67%
2.1.3. NETPLAN	1	4	-75,00%
3.2 ZONES	1	1	0,00%
5.2.1 AANKOOPWIJZE	1	2	-50,00%
7.1 BLUE ASSIST	1	1	0,00%
9.2 FIETS	1	1	0,00%
9.5.4 SERVICE KLANTENDIENST - bereikbaarheid	1	2	-50,00%
9.6 SERVICE VERSTERKINGSRITTEN EN EVENEMENTENVERVOER - correctheid uitvoering	1	5	-80,00%
1.3 SOCIAL MEDIA TEAM	0	4	-100,00%
10.1.8 INFO: BESCHIKBAARHEID - tweetalige informatie	0	5	-100,00%
10.6.1.3 PUBLICITEIT - publiciteit lijnCom aan haltes/gebouwen	0	2	-100,00%
17. Openbaarheid van bestuur	0	0	#DEEL/0!
4.1 NIEUWE BESTELLINGEN	0	1	-100,00%
5.1.5 VVK - Tweetaligheid Lijnwinkel/loket	0	0	#DEEL/0!
5.2.3 VVK - bereikbaarheid externe voorverkooppunten	0	0	#DEEL/0!
5.2.5. VVK - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - tweetaligheid externe voorverkooppunten	0	0	#DEEL/0!
8.4 LESSENPAKKET	0	1	-100,00%
8.5 SPONSORING	0	2	-100,00%
9.3.3 SERVICE DE LIJNINFO -felicities	0	0	#DEEL/0!
9.4.4 SERVICE BELBUSCENTRALE - felicitaties	0	1	-100,00%
9.4.6 SERVICE BELBUSCENTRALE - tweetaligheid	0	0	#DEEL/0!
Niet Beschikbaar	79	153	-48,37%
Onbekend	23	30	-23,33%

41897 34826

reerd (zie soort). Correctie op doorgevoerd (127).

1. Algemeen

In 2015 werden er **56.926** PV's uitgeschreven (dd. 18/01/2016).

Tot op heden ontvingen we **13.048 (22,92%)** reacties (1^{ste} fase procedure) en **3.036 (5,33%)** verzoekschriften (2^{de} fase procedure).

2. Reacties – 1^{ste} fase procedure

We ontvingen in totaal **13.048 (22,92%)** reacties op **56.926** PV's.

Van het aantal ontvangen reacties (**13.048**) werden er in totaal **4.135 (31,69%)** geseponeerd en dit volgens onderstaande verhouding:

Aantal dossiers met reactie	Abonnement vergeten – Seponeren	Andere - Reactie geground - Seponeren	Reactie ongegrond – Niet seponeren
13.048	2.934	1.201	8.913

Daarenboven werden er nog **6.705** dossiers geseponeerd voor vaststelling 'Abonnement vergeten' waar de klant echter geen reactie indiende. Hierdoor werden in totaal **10.840** dossiers geseponeerd in de eerste fase van de procedure.

3. Verzoekschriften – 2^{de} fase procedure

We ontvingen in totaal **3.036 (5,33%)** verzoekschriften. Deze verzoekschriften worden opgedeeld in 'Verzoekschrift na (niet-gegronde) reactie' (tweede reactie van klant) en 'Verzoekschrift zonder reactie' (eerste reactie van klant).

Verzoekschriften na reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift geground – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
2.099	507	24,15 %	1.592	75,85 %

Verzoekschriften zonder reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift geground – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
937	166	17,72 %	771	82,28 %

In totaal werden **673 (22,16 %)** verzoekschriften als geground beoordeeld. **2.363 (77,83%)** verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

4. Samenvatting

In het totaal werden er in de eerste (10.840 dossiers) en tweede (673 dossiers) fase 11.513 dossiers geseponeerd.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2015 uitgeschreven PV's, de procedure nog niet voor alle dossiers afgelopen is en er nog reacties en verzoekschriften te beoordelen zullen zijn.

In een samenvattende tabel:

Aantal dossiers	Enkel reactie	Abonnement vergeten – Seponeren	Andere - Reactie gegrond - Seponeren	Reactie ongegrond	Verzoekschriften	VZS gegrond - Seponeren	VZS ongegrond	Totaal aantal - Reactie + VZS	Totaal aantal - Seponeren	Totaal - Seponeren %
56.926	10.949	9.639	1.201	8.913	3.036	673	2.363	16.084	11.513	20,22%



Rapportering klachten 2015

Beleidsdomein MOW- AWW

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Overzicht organisatiestructuur	3
1.2. Visie en missie	3
1.3. Strategische doelstelling	4
2. Inhoud van het jaarverslag	5
2.1. Klachtencaptatie	5
2.2. Klachtenbehandeling - procedure	7
2.2.1 Huidige werking	7
2.2.2 Vastgestelde knelpunten in de huidige werking	8
2.2.3 Toekomstige werking	9
2.3. Klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit	10
2.3.1 Hoe wordt de servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst aangepast?	11
2.3.2 Welke zorgvuldigheidsnormen en waarden worden toegepast?	14
2.4. Klachtenmanagement	17
2.4.1 Rollen en bevoegdheden	17
2.4.2 Inspanningen om de klachtenbehandeling te professionaliseren	18
2.4.3 Ondersteuning door het management	19
2.5. Klachten van personeelsleden	19
3. Cijfers	20
3.1. Cijferoverzicht van de klachten over de periode 2015	20
3.2. Cijferoverzicht van de meldingen over de periode 2015	22
3.3. Schadeclaims	23
3.4. Oproepen Vlaamse Tunnel- en controlecentrum (VTC)	24
4. Klachtenbeeld 2015	25
4.1. Inhoudelijk	25
4.2. Effectief doorgevoerde verbeteracties in 2015	27
4.3. Toekomstige verbeteracties	28

1. Inleiding

1.1. Overzicht organisatiestructuur

Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) is, als intern verzelfstandigd agentschap (IVA), één van de schakels van het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken. Het agentschap beheert ca. 7000 km gewest- en autosnelwegen en ruim 6700 km fietspaden. Om vlot te kunnen werken aan een betere mobiliteit werd het Agentschap Wegen en Verkeer onderverdeeld in drie horizontale en zes territoriale afdelingen. De algemene leiding van het agentschap is in handen van de administrateur-generaal ir. Tom Roelants. Het Agentschap Wegen en Verkeer behaalde in juni 2008 het ISO 9001:2008 kwaliteitscertificaat en werd ondertussen al twee maal gehercertificeerd, in 2011 en 2014.



1.2. Visie en missie

Het Agentschap Wegen en Verkeer wil een veilige, vlotte en duurzame mobiliteit realiseren voor alle weggebruikers in Vlaanderen.

Het Agentschap Wegen en Verkeer neemt hiertoe de verantwoordelijkheid voor:

- het beheren, onderhouden en optimaliseren van het haar toevertrouwde wegenpatrimonium
- het organiseren van het verkeer op het haar toevertrouwde wegennet
- het mee vormgeven van het beleid

Het Agentschap Wegen en Verkeer wil dit doen door:

- juiste informatie te verstrekken en tijdige communicatie te verzekeren
- evenwichtige en objectieve programma's op te stellen
- de aanwezige kennis goed te beheren
- kwaliteitsvol en innovatief te werken

1.3. Strategische doelstellingen

1. Op een selectieve wijze de bereikbaarheid van de economische knooppunten en poorten waarborgen.
2. Op een selectieve manier iedereen in Vlaanderen de mogelijkheid bieden zich te verplaatsen. Daardoor moet iedereen volwaardig kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven.
3. De verkeersonveiligheid in Vlaanderen verder terugdringen met het oog op een wezenlijke vermindering van het aantal verkeersslachtoffers.
4. Ondanks de toenemende mobiliteit de verkeersleefbaarheid verbeteren.
5. De schade aan milieu en natuur terugdringen, zelfs al neemt de mobiliteit verder toe.

2. Inhoud van het jaarverslag

2.1. Klachtencaptatie

Een uitgebreide kanalenmix om de klant te bereiken

Het Agentschap Wegen en Verkeer wil de klant op een zo laagdrempelig mogelijke manier ter wille zijn door een mix van kanalen aan te bieden om een klacht of melding door te geven. Zo kan de klant zijn melding doorgeven via klassieke ((wegen)telefoon, e-mail, brief, fax) en meer moderne (sociale media, contactformulier op de website www.wegenenverkeer.be) kanalen. Daarnaast zet het agentschap volop in op een vlotte bereikbaarheid door het ter beschikking stellen van het Meldpunt Wegen om klachten en meldingen door te geven (www.meldpuntwegen.be).

Het agentschap promoot het gebruik van dit meldpunt omwille van de voordelen voor zowel de klant als de organisatie. De klant beschikt over een vlotte en eenvoudige registratietool om een klacht of melding door te geven. Tegelijkertijd beschikt het agentschap, dankzij de voorziene invulvelden, onmiddellijk over voldoende informatie om de klacht of melding op een vlotte manier te beantwoorden en te onderzoeken (efficiëntiewinst).

Eind 2016 zal het Meldpunt Wegen volledig vernieuwd worden. De website wordt verder geoptimaliseerd, niet alleen op het vlak van de 'look & feel', maar ook op het vlak van de gebruiksvriendelijkheid voor de klant. Tegelijkertijd zal ook het Meldpunt Fietspaden geïntegreerd worden in de website Meldpunt Wegen. De URL van het Meldpunt Fietspaden zal wel blijven bestaan, zodat de burger die het Meldpunt Fietspaden vaak gebruikte, automatisch doorverwezen wordt naar het vernieuwde meldpunt. Het werken met 1 meldpunt betekent een efficiëntiewinst voor het agentschap, maar is ook duidelijker voor de klant. Er zal immers 1 plaats zijn waar hij terecht kan met al zijn klachten en meldingen rond gewest- en gemeentewegen, inclusief de fietspaden.

Samenwerking met Informatie Vlaanderen (1700)

Daarnaast werkt het agentschap samen met Informatie Vlaanderen. Momenteel behandelt de 1700-lijn voornamelijk telefonische oproepen voor het Agentschap Wegen en Verkeer en daarnaast een beperkter aantal e-mails. De voorlichters van Informatie Vlaanderen behandelen deze contacten volgens volgende afspraken:

- Beschikken zij over voldoende informatie om de vraag van de melder zelf te beantwoorden, dan wordt de vraag door de voorlichters van Informatie Vlaanderen afgehandeld
- Beschikken zij over onvoldoende informatie om de vraag van de melder te beantwoorden:
 - Telefonisch: de melder wordt doorgeschakeld naar de correcte afdeling van het Agentschap Wegen en Verkeer voor verdere afhandeling
 - E-mail:
 - Heeft de burger voldoende informatie gegeven om de melding te beantwoorden, dan wordt de e-mail doorgestuurd naar het Agentschap Wegen en Verkeer voor verdere afhandeling
 - Heeft de burger onvoldoende informatie gegeven om de melding te beantwoorden, dan verwijst Informatie Vlaanderen de burger door naar het

Meldpunt Wegen met de vraag om hun melding daar in te geven met voldoende input

Momenteel zijn er gesprekken lopende met Informatie Vlaanderen om de onderlinge samenwerking nog verder uit te breiden. Zo wordt er bijvoorbeeld gedacht om de door de voorlichters van Informatie Vlaanderen gecapteerde vragen en meldingen rechtstreeks te laten ingeven in het Meldpunt Wegen (in plaats van deze door te sturen via e-mail). Dit om efficiënter te werk te gaan en de vraag van de klant sneller te kunnen beantwoorden.

Een proactieve werking

Het Agentschap Wegen en Verkeer heeft de afgelopen jaren heel wat inspanningen geleverd om proactief over haar werking te communiceren met de burger. Via verschillende kanalen krijgt de burger informatie over wegenwerken en de andere activiteiten van het agentschap. Door proactief te communiceren over onze wegenwerken kunnen we de hinder van deze werken tot een minimum beperken. Omdat de weggebruikers goed op de hoogte zijn van de eventuele hinder die de wegenwerken met zich mee zullen brengen, kunnen ze hun verplaatsingsgedrag aanpassen (andere route nemen, ander tijdstip kiezen,...) en vermijden dat ze in de file staan.

Het Agentschap Wegen en Verkeer beschikt daarnaast over een crisiscommunicatieplan dat verzekert dat de burger op elk moment geïnformeerd wordt bij onverwachte gebeurtenissen. Het aanleveren van open, transparante en duidelijke informatie aan de burger levert positieve resultaten op en zorgt er ook voor dat het aantal klachten naar aanleiding van hinder op de wegen daalt.

Jaarlijks voert het Agentschap Wegen en Verkeer een grootschalige mediacampagne om weggebruikers in te lichten over de geplande grote werven die dat jaar zullen plaatsvinden. Elk jaar wordt het bereik en het effect van deze campagne gemeten. In 2015 bereikte deze campagne 60% van de weggebruikers:

- Bijna 67% wil zich verder informeren na de campagne
- 40% past zijn verplaatsingsgedrag aan na de campagne
- 70% neemt een omweg
- 60% kiest voor een ander tijdstip
- 20% kiest voor openbaar vervoer

Ten slotte voert het Agentschap Wegen en Verkeer regelmatig klantentevredenheidsonderzoeken uit om zo, op basis van de verkregen input, haar werking bij te sturen. In 2013 werd het laatste algemeen klantentevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij de burger. (In 2015 werden de georganiseerde klanten bevraagd.) Hieruit bleek dat 92% van de Vlamingen tevreden tot uiterst tevreden is over de Vlaamse gewest- en autosnelwegen. 75% van de burgers is tevreden tot uiterst tevreden over de organisatie van onze wegenwerken en 96% is tevreden tot uiterst tevreden over onze communicatie.

Naast deze algemene klantentevredenheidsonderzoeken werden de voorbije jaren ook klantentevredenheidsonderzoeken uitgevoerd die zeer specifiek de tevredenheid van de burger over het Meldpunt Wegen en de opvolging van hun klacht of melding onderzochten. Op basis van dit rapport worden concrete acties en verbetervoorstellen uitgewerkt.

Een voorbeeld van hoe er gevolg gegeven wordt aan de opmerkingen in de klantenbevraging

Een burger uit Limburg meldde dat er een vast bord te veel stond op een gewestweg in Borgloon. Daarnaast vroeg hij om de werking van het op diezelfde gewestweg aanwezige dynamische zone 30 bord aan en uit te laten schakelen naar gelang het tijdstip. Het Agentschap Wegen en Verkeer liet de burger weten dat beide vragen terecht waren en de gevraagde aanpassingen doorgevoerd zouden worden. Uit zijn opmerking bij het invullen van het klantentevredenheidsonderzoek bleek echter dat enkel de aanpassing van het dynamische zone 30 bord doorgevoerd werd, terwijl het vaste verkeersbord nog steeds niet verwijderd werd: "Laag gezien er feitelijk niks is veranderd aan de toestand inzake aanwezige verkeersborden ter plaatse niettegenstaande men vond dat de opmerking terecht was. Jammer, er werd meer verwacht en het blijft dus incoherent. Alleen ben ik niet langer geconfronteerd met een zone 30 ergens op een zondagnamiddag als er geen school is, dat is dus wel terug in orde."

Op basis van deze opmerking werd contact opgenomen met de bevoegde dienst en werd het bewuste verkeersbord alsnog verwijderd. Met de burger werd contact opgenomen om hem te bedanken voor het invullen van het klantentevredenheidsonderzoek, zodat alsnog actie ondernomen kon worden. Met als gevolg: een dankwoord van de burger en een duidelijker wegbeeld op de bewuste gewestweg.

Met de verkregen informatie uit deze klantentevredenheidsonderzoeken wordt daarnaast rekening gehouden bij de ontwikkeling van het nieuwe Meldpunt Wegen (zie hoger onder 2.1).

2.2. Klachtenbehandeling – procedure

2.2.1. Huidige werking

Het Agentschap Wegen en Verkeer maakt een onderscheid tussen klachten, meldingen en vragen om info zoals beschreven in artikel 2.2. van de *Omzendbrief 2014/20 Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement*. In geval van een klacht laat de burger zijn ongenoegen uitdrukkelijk blijken (rechtstreeks aan het Agentschap Wegen en Verkeer of via de Vlaamse Ombudsdienst). In geval van een melding, signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid, bijvoorbeeld: een eerste melding van een defect aan het wegdek. In geval van een vraag om informatie dient de burger op een snelle en correcte wijze te worden ingelicht en/of doorverwezen.

De afspraken met betrekking tot de opvolging van de klachten en de meldingen wordt beschreven in de overeenkomstige ISO-procedures van het Agentschap Wegen en Verkeer.

Klachten worden geregistreerd en opgevolgd door de klachtencoördinatoren van de betrokken afdeling van het agentschap

- Klachtencoördinator:
 - Registratie van de klacht in de daartoe bestemde databank
 - Controle ontvankelijkheid klacht
 - Versturen van ontvangstmelding
 - Doorsturen voor onderzoek door de klachtenbehandelaar van de betrokken interne dienst
- Klachtenbehandelaar:
 - Inhoudelijk onderzoek van de klacht
 - Opmaak van voorstel ontwerp van antwoord aan de klachtencoördinator

- Klachtencoördinator:
 - Nazicht ontwerp van antwoord
 - Doorsturen voor nazicht, goedkeuring en ondertekening van het definitieve ontwerp van antwoord aan het afdelingshoofd van de betrokken afdeling

Meldingen worden geregistreerd en opgevolgd door de secretariaatsmedewerkers van de betrokken afdeling van het agentschap

- Secretariaatsmedewerker:
 - Registratie van de melding in de daartoe bestemde databank OF automatische registratie indien de melding via het Meldpunt Wegen geregistreerd werd
 - Doorsturen voor onderzoek door de dossierbehandelaar van de betrokken interne dienst
- Dossierbehandelaar:
 - Inhoudelijk onderzoek van de melding
 - Opmaak van voorstel ontwerp van antwoord aan de secretariaatsmedewerker
- Secretariaatsmedewerker:
 - Nazicht ontwerp van antwoord
 - Doorsturen voor nazicht, goedkeuring en ondertekening van het definitieve ontwerp van antwoord aan de aangeduide fiatteerder van de betrokken afdeling

Rapportering en analyse van klachten en meldingen

De kwaliteitsmanager van het Agentschap Wegen en Verkeer geeft op regelmatige basis de opdracht aan de klachtencoördinatoren van de afdelingen om alle data met betrekking tot klachten en meldingen te verzamelen. Op basis van deze cijfergegevens wordt een analyse gemaakt van de ontvangen klachten en meldingen. Deze analyse wordt besproken in de Werkgroep Klachtenmanagement (waar alle klachtencoördinatoren van het agentschap lid van zijn) en ter advies en goedkeuring voorgelegd aan de leden van de directieraad van het Agentschap Wegen en Verkeer.

Dataverzameling voor het opstellen van dit jaarverslag

- Klachtendatabank: Applicatie waarin per afdeling de klachten geregistreerd en opgevolgd worden door de klachtencoördinatoren van het agentschap
- Meldpunt Wegen: Bekend van de applicatie die aan de burger ter beschikking gesteld wordt voor het registreren van meldingen; hierin worden alle meldingen die binnenkomen via verschillende kanalen (telefoon, e-mail, Meldpunt Fietspaden, ...) geregistreerd en opgevolgd door de secretariaatsmedewerkers van de afdelingen
- Schadeprogramma: Applicatie waarin de districten van de territoriale wegenafdelingen de meldingen registreren en opvolgen die rechtstreeks aan de districten gemeld worden

2.2.2. Vastgestelde knelpunten in de huidige werking

Het Agentschap Wegen en Verkeer ontvangt jaarlijks heel veel meldingen. Enerzijds willen we al deze meldingen op een kwalitatieve manier beantwoorden, omdat we als agentschap heel veel waarde hechten aan een klantgerichte cultuur. Door een klantgerichte cultuur voorop te stellen, vermijden we bovendien dat eenvoudige meldingen escaleren tot klachten. Anderzijds zijn we er ons sterk van bewust dat het

beantwoorden en opvolgen van al deze meldingen een enorme werklast betekent voor de mensen op het terrein.

Vertrekkend vanuit dit spanningsveld is het Agentschap Wegen en Verkeer in 2014 gestart met een meerjarige agentschapsdoelstelling. De projectgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van alle afdelingen van ons agentschap, boog zich over de vraag hoe we het proces van het behandelen van klachten en meldingen efficiënter kunnen maken. Dit zowel naar interne opvolging van de meldingen als naar klantvriendelijkheid naar de burger toe.

In het kader van deze agentschapsdoelstelling werden eerst alle huidige knelpunten van het bestaande proces in kaart gebracht. Enkele in het oog springende knelpunten:

- Onderscheid tussen klachten en meldingen is niet altijd helder
- Meldingen komen binnen langs verschillende kanalen, wat kan leiden tot dubbele registraties – het gaat hierbij onder meer om:
 - Unieke meldingen: één melder doet eenzelfde melding via verschillende kanalen
 - Gerelateerde meldingen: verschillende melders doen eenzelfde melding via verschillende kanalen
- Meldingen worden geregistreerd in verschillende databanken die niet aan elkaar gelinkt zijn
- Collega's op het terrein worden overbevraagd waardoor afgesproken deadlines voor het beantwoorden van meldingen niet behaald worden

Deze knelpunten werden geanalyseerd en er werd een visie uitgewerkt over hoe het Agentschap Wegen en Verkeer in de toekomst zou omgaan met klachten en meldingen, die ook mee door het management van het agentschap ondertekend werd.

2.2.3. Toekomstige werking

Onderscheid tussen klachten en meldingen

In het verleden werd het onderscheid tussen een klacht en een melding nogal arbitrair bepaald. Zo bepaalde een interne richtlijn dat alle meldingen die ons via de Vlaamse Ombudsdienst bereikten sowieso als klacht behandeld dient te worden (ook al gaat het om een eerste melding over een put in de weg).

Het agentschap wenst het onderscheid tussen een klacht en een melding wel degelijk te behouden, gezien de hoeveelheid van meldingen en vragen die het agentschap jaarlijks te verwerken krijgt. Door een onderscheid te maken tussen klachten en meldingen kan een melding met een zeer gevoelige of emotionele lading of een melding die door bepaalde problemen of gevoeligheden bij de behandeling van het dossier geëscaleerd wordt tot een klacht, verder opgepikt worden door de klachtencoördinator van de betrokken afdeling.

Er werd echter wel voor gekozen om klachten en meldingen binnen eenzelfde processtroom en binnen dezelfde opvolgingstool te behandelen, zodat het risico dat er naast elkaar gewerkt wordt, beperkt wordt.

Inzetten op standaardantwoorden op veel voorkomende meldingen

Om de dossierbehandelaars op het terrein te ontlasten voor vaak terugkerende vragen en meldingen werd er gewerkt aan het uitschrijven van kwalitatieve standaardantwoorden op veel voorkomende meldingen. Zo wordt aan de burger uitgelegd hoe de procedures van het agentschap opgebouwd zijn en waarom bepaalde zaken op een welbepaalde manier aangepakt worden. Zo ontvangt het agentschap bijvoorbeeld jaarlijks verschillende meldingen van verontwaardigde burgers rond het hakhoutbeheer langs

gewestwegen. Dit hakhoutbeheer lijkt drastisch en heeft het uitzicht van een kaalkap, maar biedt eigenlijk heel wat voordelen. In de standaardbrief wordt dan ook uitgelegd waarom het Agentschap Wegen en Verkeer deze vorm van houthakbeheer toepast.¹

Dit wil niet zeggen dat er in de toekomst geen ruimte meer gemaakt zal worden voor het individueel contact met de klant. Er wordt in de standaardantwoorden de mogelijkheid voorzien om een vrije tekst toe te voegen om de boodschap voor de klant te personaliseren of om extra informatie toe te voegen. Daarnaast kan er net door het inzetten op standaardantwoorden op veel voorkomende vragen en meldingen ook meer ingezet worden op die vragen en meldingen die wel een specifiek antwoord vereisen van een dossierbehandelaar op het terrein. Bovendien moet er telkens afgewogen worden wanneer er nood is aan een persoonlijker contact. In bepaalde gevallen zal een constructief gesprek met een misnoegde klant effectiever en efficiënter blijken dan schriftelijke communicatie.

Ontwikkeling module klachten en meldingen

Daarnaast werd er een budget vrijgemaakt voor de ontwikkeling van een overkoepelende databank voor de opvolging van klachten, meldingen en vragen om info, die door alle afdelingen van het agentschap, zowel door de centrale diensten als door de districten, gebruikt zal worden.

Deze databank heeft tot doel om het proces van het opvolgen van klachten en meldingen op een efficiënte manier te ondersteunen. Daarnaast zal de databank gelinkt worden aan andere bestaande databanken binnen het agentschap. Hierdoor kan er, voor de klachten en meldingen waarbij dit van toepassing is, opgevolgd worden welk gevolg er aan een klacht of een melding gegeven wordt. Bovendien zal de nieuwe databank een schat aan informatie rond het proces van klachten en meldingen opleveren. Op basis van analyserapporten kunnen dan verdere acties opgezet worden die de werking van ons agentschap verder kunnen verbeteren.

2.3. Klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit

Het Agentschap Wegen en Verkeer heeft de laatste jaren sterk geïnvesteerd in een open dialoog en communicatie met burgers en klanten. Ook de investeringen in sociale media en het Meldpunt Wegen zorgen ervoor dat steeds meer klanten hun weg vinden naar het agentschap.

Klantgerichtheid wordt steeds belangrijker aangezien mensen veel mondiger zijn dan vroeger en sociale media steeds vaker gebruikt worden om klachten te uiten. Hoewel dialoog met de klant niet meer weg te denken is in de huidige maatschappij is het ook belangrijk om een gezond evenwicht te bewaren tussen een goed werkend klantgericht beleid en het haalbaar houden van de werkdruk voor de dossierbehandelaars op het terrein.

Daarom heeft het agentschap de voorbije jaren ingezet op het uitwerken van een toekomstvisie rond het omgaan met klachten en meldingen binnen het agentschap. Een aantal vastgestelde knelpunten en hoe deze in de toekomst aangepakt zullen worden, werden hierboven geschetst onder 2.2.2 en 2.2.3. Door de ontwikkeling van de nieuwe databank voor de opvolging van klachten en meldingen, door de toekomstvisie

¹ Het hoe en waarom van houthakbeheer wordt trouwens ook proactief meegedeeld aan de burger door het verspreiden van persberichten (<http://wegenenverkeer.be/persberichten/vanaf-deze-week-opnieuw-hakhoutbeheer-langs-vlaamse-gewest-en-autosnelwegen>) en door het plaatsen van borden langs de gesnoeide zones. Meer informatie is terug te vinden op de website van het agentschap: <http://wegenenverkeer.be/hakhoutbeheer>

de volgende jaren in de praktijk om te zetten en door haar werking blijvend te evalueren en bij te sturen op basis van de ontvangen input (zowel van de klant als intern van de medewerkers van het agentschap), zal het Agentschap Wegen en Verkeer haar dienstverlening op vele vlakken verder kunnen verbeteren en dus steeds beter tegemoet komen aan de indicatoren van de servicemeter.

2.3.1 Hoe wordt de servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst toegepast?

Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar / procedure

Zie hoger onder 2.1. over hoe het Agentschap Wegen en Verkeer inzet op verschillende kanalen om de klant te bereiken.

De algemene klachten- en meldingsprocedure die het Agentschap Wegen en Verkeer toepast wordt toelicht op de website www.wegenenverkeer.be. Hier vind je ook de contactgegevens terug van de klachtenmanager van het Agentschap Wegen en Verkeer.

Het Meldpunt Wegen zal eind 2016 verder geoptimaliseerd worden. Op het moment van de lancering van de nieuwe website zal ook de informatie op onze website rond de klachten- en meldingsprocedure verder geoptimaliseerd worden.

Reduceren van de doorlooptijd voor klachten en meldingen

Doorlooptijden voor klachten van 01-01-2015 tot 31-12-2015

Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3.07
	0-10 dagen	49
	> 10 dagen	2
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	33.67
	0-20 dagen	32
	21-45 dagen	29
	46-90 dagen	21
	> 90 dagen	6

Voor klachten hanteert het Agentschap Wegen en Verkeer de 45 dagen behandeltermijn zoals deze bepaald wordt in hoofdstuk 4.3 van de *Vlaamse omzendbrief 2014/20 Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement*. Voor ontvangstmeldingen wordt een doorlooptermijn van maximaal 10 kalenderdagen gehanteerd.

Zoals blijkt uit bovenstaande figuur wordt niet voor alle klachten een ontvangstmelding verstuurd. Hier zijn verschillende redenen voor. In sommige gevallen maakt de klachtencoördinator de inschatting dat het definitieve antwoord op de klacht binnen de 10 kalenderdagen aangeleverd kan worden. Er wordt dan beslist om geen ontvangstmelding te versturen, aangezien de ontvangstmelding en het definitieve antwoord elkaar te snel zouden opvolgen. Daarnaast werden sommige klachten via de Wegentelefoon ontvangen. Ook in dat geval werd er geen ontvangstmelding verstuurd, aangezien de klacht mondeling overgebracht werd. Ten slotte gaat het soms om klachten die ingegeven werden via een online meldpunt (onze eigen Meldpunt Wegen of doorgestuurd via het meldpunt van een grotere stad zoals dat van de stad

Antwerpen). Deze online meldpunten zorgen voor automatische ontvangstmeldingen aan de burgers. Ook in deze gevallen werd beslist om geen extra ontvangstmelding meer te sturen.

In bijna 31% van de klachten werd de behandeltermijn van 45 kalenderdagen overschreven. Eén van de oorzaken moet gezocht worden in het feit dat het vaak draait om complexe dossiers waarbij verschillende partners betrokken zijn. Het is in dat geval een op te nemen actiepoint voor het Agentschap Wegen en Verkeer om sneller tot een duidelijk standpunt te komen en dit in het belang van de burger. Ook hier zal in de toekomst meer op ingezet worden.

Doorlooptijd voor meldingen van 01-01-2015 tot 31-12-2015

BEHEERDER: wegen.antwerpen@vlaanderen.be

		100%
< 22	: 	1590 meldingen (52.5%)
22-25	: 	95 meldingen (3.1%)
26-30	: 	126 meldingen (4.2%)
31-40	: 	153 meldingen (5%)
41-50	: 	100 meldingen (3.3%)
+50	: 	608 meldingen (20.1%)
Geen antwoord :		358 meldingen (11.8%)

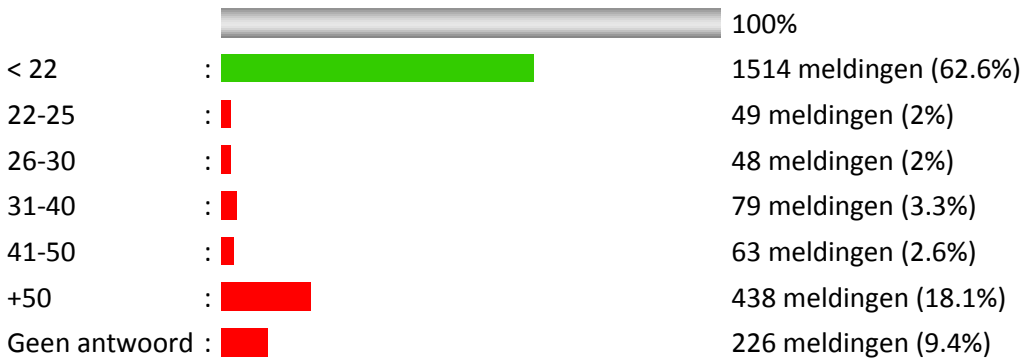
BEHEERDER: Afdeling Wegen en verkeer Limburg

		100%
< 22	: 	605 meldingen (55.2%)
22-25	: 	39 meldingen (3.6%)
26-30	: 	54 meldingen (4.9%)
31-40	: 	52 meldingen (4.7%)
41-50	: 	59 meldingen (5.4%)
+50	: 	212 meldingen (19.3%)
Geen antwoord :		76 meldingen (6.9%)

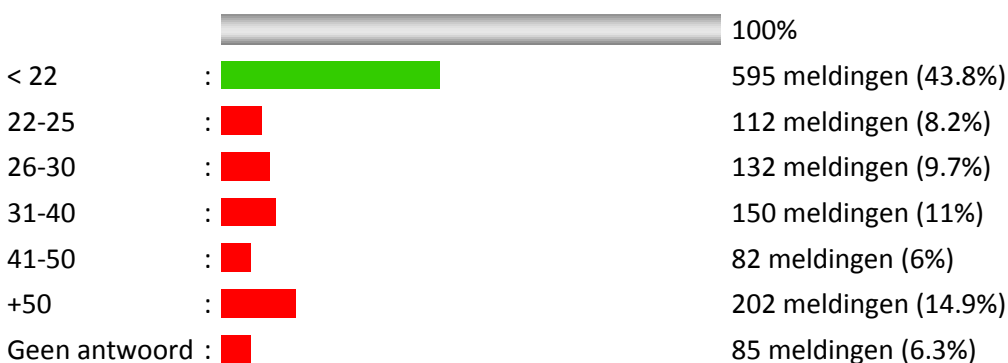
BEHEERDER: Afdeling Wegen en verkeer Oost-Vlaanderen

		100%
< 22	: 	1308 meldingen (68.3%)
22-25	: 	91 meldingen (4.7%)
26-30	: 	103 meldingen (5.4%)
31-40	: 	92 meldingen (4.8%)
41-50	: 	54 meldingen (2.8%)
+50	: 	108 meldingen (5.6%)
Geen antwoord :		160 meldingen (8.4%)

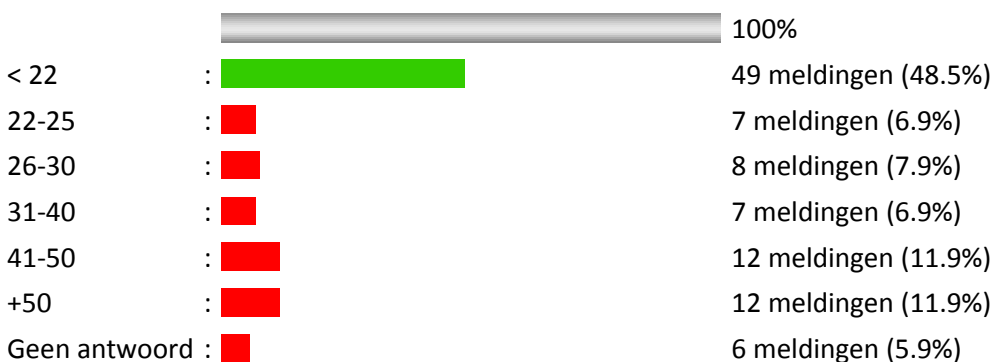
BEHEERDER: Afdeling Wegen en verkeer Vlaams Brabant



BEHEERDER Afdeling Wegen en verkeer West-Vlaanderen



BEHEERDER: Afdeling Elektromechanica en telematica



Voor meldingen hanteert het Agentschap Wegen en Verkeer een behandeltermijn van 21 dagen. Hoewel er enorme inspanningen geleverd worden om deze behandeltermijn zoveel mogelijk te behalen, wordt deze behandeltermijn zeer vaak overschreden. Per afdeling worden deze doorlooptijden op zeer regelmatige basis besproken en waar nodig, knelpunten geanalyseerd en verbeteracties opgezet.

Ons toekomstig klachten- en meldingenbeleid (zie ook hoger onder 2.2.3) probeert de behandeltermijn van klachten en meldingen te reduceren door in te zetten op het gebruik van kwalitatieve standaardantwoorden en door alle klachten, meldingen en vragen onder te brengen in 1 applicatie. Zo kunnen unieke meldingen gemakkelijker gedetecteerd worden en dienen ze slechts 1 keer voorgelegd te worden aan de dossierbehandelaars op het terrein. Uiteraard zal ook na de uitrol van de nieuwe applicatie

blijvend moeten bekeken worden hoe we eventueel andere acties op touw kunnen zetten om de behandeltermijn van klachten en meldingen zoveel mogelijk te beperken, terwijl we toch oog blijven hebben voor de kwaliteit van de geformuleerde antwoorden.

2.3.2 Welke zorgvuldigheidsnormen en waarden worden toegepast?

Klantgerichtheid

In het huidige klachten- en meldingenbeleid maakt het Agentschap Wegen en Verkeer een strikt onderscheid tussen de opvolging van klachten en meldingen. Naargelang of het gaat om een klacht of een melding, zijn er dan ook verschillende afspraken op het vlak van het versturen van ontvangstmeldingen; het verwijzen naar de bezwaarprocedure via de Vlaamse Ombudsdienst en het omgaan met veelvuldige meldingen door 1 klager.

Zoals hoger geschetst onder 2.3.1. dient er voor elke klacht een ontvangstmelding gestuurd te worden aan de klager, binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht. (Zoals geschetst onder 2.3.1. wordt hier soms, omwille van pragmatische redenen, van afgeweken.) In deze ontvangstmelding wordt de klager meegedeeld dat hij ten laatste binnen de 45 kalenderdagen een antwoord mag verwachten op zijn klacht. De beroepsmogelijkheid via de Vlaamse Ombudsdienst wordt nu niet steeds standaard opgenomen in het individueel contact met de klager. Deze beroepsmogelijkheid wordt echter wel expliciet vermeld op de pagina van het website van het Agentschap Wegen en Verkeer rond de klachtenprocedure. Indien bepaalde klagers het agentschap blijven contacteren voor hetzelfde dossier wordt momenteel, in overleg met de Vlaamse Ombudsdienst, een antwoord geboden aan de klager, om zo het contact met de klager over dit welbepaalde dossier af te ronden.

Voor meldingen krijgt de melder in het huidige klachten- en meldingenbeleid enkel een ontvangstmelding toegestuurd indien de melding het agentschap bereikt via het online meldpunt.

In het toekomstige klachten- en meldingenbeleid wil het agentschap nog meer en beter inzetten op klantgerichtheid. Hiertoe zijn er concrete afspraken gemaakt over hoe het onderscheid gemaakt wordt tussen een melding en een klacht, over wanneer een melding geëscaleerd wordt tot een klacht, over hoe we omgaan met klagers die ons blijvend contacteren rond hetzelfde dossier en over het versturen van ontvangstmeldingen op klachten, meldingen en vragen om info. Door duidelijkere richtlijnen hier rond uit te schrijven, probeert het agentschap op een zo klantgerichte manier om te gaan met de veelheid aan meldingen.

Daarnaast werden in deze zelfde applicatie standaardjablonen opgenomen voor het beantwoorden van klachten, meldingen en vragen om informatie. In deze sjablonen bestaat de mogelijkheid om standaardformuleringen mee op te nemen. Zo zal de klager bij elke briefwisseling omtrent zijn klacht steeds verwezen worden naar de beroepsmogelijkheid via de Vlaamse Ombudsdienst.

Deze nieuwe manier van werken zal ingaan eind 2016 bij de uitrol van de nieuwe applicatie voor het opvolgen van klachten en meldingen waarbij ook uitgebreide opleidingssessies voorzien zullen worden voor alle gebruikers van de nieuwe applicatie.

Voortdurend verbeteren

Binnen het Agentschap Wegen en Verkeer wordt de gedachte 'voortdurend verbeteren' hoog in het vaandel gedragen.

Dit is eveneens een eis van de ISO 9001 norm die toegepast wordt binnen het agentschap. Om voortdurend te kunnen verbeteren worden op regelmatige basis audits uitgevoerd, zowel intern (uitgevoerd door interne auditoren actief binnen het Agentschap Wegen en Verkeer) als extern (in het kader van de ISO 9001 norm; maar ook in het kader van doorlichtingen rond een bepaald thema, uitgevoerd door Ernst & Young; Audit Vlaanderen of het Rekenhof). De opmerkingen die voortvloeien uit deze interne en externe audits worden opgenomen in één opvolgingstabel. Samen met alle opmerkingen die voortvloeien uit klantentevredenheidsonderzoeken, leveranciersbeoordelingen, analyses van klachten, ... leveren deze opmerkingen verschillende verbetervoorstellen op. Deze worden toegewezen aan de bevoegde stuurgroepen, commissies of werkgroepen binnen het agentschap die dan verantwoordelijk gesteld worden om een verbetertraject uit te werken.

Daarnaast werkt het Agentschap Wegen en Verkeer jaarlijks met agentschapsdoelstellingen. Deze doelstellingen werken rond thema's die extra aandacht verdienen binnen het agentschap en waartoe acties dienen opgezet te worden om een bepaalde werking te verbeteren of een bepaald probleem aan te pakken. In deze agentschapsdoelstellingen wordt er organisatiebreed samengewerkt. Dit wil zeggen dat er per projectgroep van een agentschapsdoelstelling een vertegenwoordiger van elke afdeling van het agentschap aangeduid wordt. Zo wordt ervoor gezorgd dat er enerzijds voldoende input is vanuit alle afdelingen en anderzijds voldoende doorvertaling is van de resultaten of knelpunten van de agentschapsdoelstellingen naar alle afdelingen. Een voorbeeld van een dergelijke agentschapsdoelstelling is de hierboven reeds besproken agentschapsdoelstelling rond het uitwerken van een uniform klachten- en meldingssysteem (zie 2.2.3).

Integriteit, transparantie en duidelijkheid

Integer zijn betekent handelen in overeenstemming met de waarden en normen die uitdrukking geven aan begrippen als rechtschapenheid, betrouwbaarheid, geloofwaardigheid, ... Het Agentschap Wegen en Verkeer voert actief beleid op vlak van integriteit. Zo werd de deontologische code van de Vlaamse overheid verder geconcretiseerd in een AWV Gedragscode en een ICT-reglement AWV, naast een bestaande dienstorder over melding van onverenigbaarheden en familiale banden. Eind 2013 werden de eerste voorbereidingen getroffen om de kwetsbare functies binnen het agentschap in kaart te brengen. In 2014 werden de functies en de principes voor een integriteitsplan effectief goedgekeurd. In 2015 werd het vierjarig integriteitsbeleidsplan uitgeschreven en goedgekeurd. Voor de eerste 2 jaar werd een actieplan opgesteld. Dit werd reeds ten dele uitgevoerd.

Bij klachtenbehandeling spelen waarden zoals integriteit en openheid naar de burger toe een belangrijke rol. De klant verwacht een eerlijke en betrouwbare behandeling en opvolging van hun klacht. Het Agentschap Wegen en Verkeer streeft er dan ook naar om als een transparante en betrouwbare organisatie naar buiten te komen. Hoewel er niet steeds onmiddellijk een oplossing geboden kan worden op de gemelde knelpunten, is het agentschap er zich terdege van bewust dat een correcte, open en duidelijke informatieverstrekking helpt om verdere klachten te vermijden.

Door regelmatig een klantentevredenheidsonderzoek te doen bij de klanten die een melding indienen via het Meldpunt Wegen komt het agentschap veel te weten over de wijze waarop de klant het door het agentschap geformuleerde antwoord evalueert op het vlak van duidelijkheid, het gebruik van technische termen, ...

Ter voorbereiding van de uitrol van de nieuwe applicatie voor de opvolging van alle klachten, meldingen en vragen om info (zie ook hoger onder 2.2.3) werd er zeer veel aandacht besteed aan het opstellen van kwalitatieve, begrijpbare standaardantwoorden. Daarnaast werden sjablonen uitgewerkt waarin standaard

formuleringen aangeklikt kunnen worden die door de dienst communicatie van het agentschap gescreend werden op hun duidelijkheid. De ontwerpen van specifieke antwoorden op klachten en meldingen, waarvan de elementen van antwoord worden aangereikt door de dossierbehandelaars op het terrein, worden steeds kwalitatief en inhoudelijk nagekeken door een daartoe aangeduide medewerker en geverifieerd door een gemachtigde persoon binnen de afdeling vooraleer het antwoord aan de klant verstuurd wordt.

Interne samenwerking

Als een klacht of melding de organisatie bereikt, is het belangrijk dat deze zo snel mogelijk op de juiste plaats terechtkomt. Er wordt dan ook van de klachtencoördinatoren verwacht dat zij de activiteitsgebieden van de organisatie grondig kennen en dat ze een goede samenwerking onderhouden met de collega's dossierbehandelaars. Het zijn immers de klachtencoördinatoren die in eerste instantie een eerste evaluatie van de klacht maken. Hun ervaring en dus hun kennis van de organisatie speelt hierbij de grootste rol. Een samenwerking tussen de klachtencoördinatoren onderling en de betrokken klachtenbehandelaars is essentieel. Vaak dienen meerdere behandelaars aangeduid te worden en dit zowel binnen de eigen afdeling als daarbuiten. Overleg en correcte informatieverstrekking tussen alle betrokkenen zorgen ervoor dat een klacht snel, grondig en resultaatgericht kan worden opgelost.

Om deze interne samenwerking te bevorderen heeft het agentschap een sterk uitgebouwde overlegstructuur. Hierbij wordt er steeds voor gezorgd dat er vanuit de verschillende stuurgroepen, commissies en werkgroepen zowel top-down als bottom-up teruggekoppeld wordt, zodat acties met de nodige steun van het management uitgewerkt worden tot op de werkvloer. Zo bestaat er ook een Werkgroep Klachtenmanagement, waarin de verschillende klachtencoördinatoren samenwerken om klachten te bespreken en verder op te volgen.

Externe samenwerking

Om een oplossing te bieden aan sommige klachten is er soms een samenwerking nodig tussen verschillende actoren. Het Agentschap Wegen en Verkeer zet daarom in op een goede samenwerking met politiediensten, steden, gemeenten, nutsbedrijven, ... om de klant een goede oplossing te kunnen bieden. Om deze samenwerking verder te kunnen verbeteren voert het agentschap op regelmatige basis klantentevredenheidsonderzoeken uit waarbij het agentschap steden en gemeenten en organisaties waarmee het agentschap nauw samenwerkt (zoals De Lijn, politie, fietsersbond, ...) bevraagt over hun tevredenheid over de samenwerking met het Agentschap Wegen en Verkeer. Op basis van de verkregen input kan het agentschap de samenwerking verder bijsturen wat ook de burger ten goede komt.

Het is voor de burgers niet altijd gemakkelijk om te achterhalen tot wie ze zich precies dienen te wenden om hun melding door te geven. Om de burger op een zo klantvriendelijk mogelijke manier ter wille te zijn heeft het Agentschap Wegen en Verkeer ervoor gezorgd dat meldingen die via het Meldpunt Wegen ingegeven worden en die betrekking hebben op gemeentewegen automatisch doorgestuurd worden naar de betrokken gemeenten voor verdere opvolging. De burger krijgt hier bericht van, zodat zij weten dat zij zich voor verdere vragen tot deze diensten dienen te wenden.

Daarnaast maakte het agentschap ook concrete afspraken met andere partners in verband met het doorsturen van meldingen. Zo is het voor de burger vaak zeer moeilijk te weten welke openbare verlichting door wie beheerd wordt. Met de nutsbedrijven werd dan ook afgesproken om de meldingen in verband met openbare verlichting die beheerd wordt door de andere partij rechtstreeks naar elkaar door te zenden, zodat de burger niet van het kastje naar de muur gestuurd wordt.

Ook klachten over schade (bv. door geluidstrillingen) en vergunningen vragen een nauwe samenwerking tussen het Agentschap Wegen en Verkeer en de afdeling Juridische Dienstverlening van het departement MOW om de klant een duidelijk en genuanceerd antwoord te kunnen bieden op hun klacht.

Verder bekijkt het Agentschap Wegen en Verkeer ook hoe de samenwerking met Informatie Vlaanderen (1700) verder geïntensifieerd kan worden (zie ook 2.1).

Communicatie met andere entiteiten rond een gemeenschappelijke klacht

Indien er een gemeenschappelijk antwoord aangeleverd dient te worden aan een klant wordt een coördinerende partij aangeduid die de verschillende antwoorden verzamelt en samenvoegt in één antwoord. Zo wordt voor klachten over wegenwerken waarbij zowel De Lijn als het Agentschap Wegen en Verkeer betrokken is, gekeken naar wie de verantwoordelijke bouwheer is. De verantwoordelijke bouwheer wordt dan aangeduid als coördinerende partij en vraagt elementen van antwoord op bij de andere entiteit. Deze worden door de coördinerende partij samengevoegd tot een coherent antwoord aan de betrokkene.

2.4. Klachtenmanagement

2.4.1. Rollen en bevoegdheden

De kwaliteitsmanager van het Agentschap Wegen en Verkeer staat in voor de sturing en de coördinatie van de respectievelijke klachtencoördinatoren in de verschillende afdelingen en zit de Werkgroep Klachtenmanagement voor.

Verantwoordelijkheden:

- Correcte informatie en advies over de toepassing van het Klachtendecreet van 1 juni 2001 en de klachtenprocedure binnen het Agentschap Wegen en Verkeer
- Opmaken van een jaarlijks gecoördineerd verslag voor de Vlaamse Ombudsdienst over de klachtenbehandeling binnen het Agentschap Wegen en Verkeer
- Terugkoppeling van de resultaten van het jaarverslag naar de organisatie
- Contact met de Vlaamse Ombudsdienst.
- Deelname aan stuurgroep 'Netwerk klachtenmanagement' van de Vlaamse overheid
- Verlenen van advies en functionele ondersteuning aan de klachtencoördinatoren van de afdelingen bij hun klachtenbehandeling
- Verzamelen van informatie over de klachten die rechtstreeks aan de kwaliteitsmanager worden overgemaakt en doorverwijzing van de klager naar de klachtenbehandelaar
- Rapportering en advies verlenen aan de Directieraad
- Beheren van de database Klachten en het Meldpunt Wegen (centrale applicatie voor meldingen)
- Uitvoeren van klantentevredenheidsonderzoeken
- Opstellen van jaarlijks kwaliteitsplan klachten en meldingen
- Organisatie van overlegvergaderingen (Werkgroep Klachtenmanagement)

Elke afdeling binnen het Agentschap Wegen en Verkeer beschikt over een eigen klachtencoördinator die, afhankelijk van de situatie, ook kan instaan voor globale kwaliteit en behandeling van de meldingen.

Verantwoordelijkheden:

- Registratie, opvolging en doorverwijzing van de klachten naar de behandelaars
- Aanleveren van data voor de opmaak van de maandelijkse operationele boordtabellen per afdeling
- Opvolging en rapportering van klachtenbehandeling in de stafvergaderingen van de afdelingen
- Persoonlijke contacten met klagers en organisatie van bijkomend overleg of plaatsbezoeken
- Bewaken van de behandelingstermijnen
- Verzamelen van alle gevraagde data en rapporteringen aan de kwaliteitsmanager
- Opmaken van ontwerp van antwoord
- Evalueren van de beschikbare applicaties
- Toezien op de correcte uitvoering van de klachten- en meldingsprocedures
- Signaleren van knelpunten, probleemdossiers aan de kwaliteitsmanager
- Aanbrengen van verbeterpunten
- Deelname aan de bijeenkomsten van het 'Netwerk klachtenmanagement' van de Vlaamse overheid

De verantwoordelijkheden en competenties van de klachtencoördinatoren zijn opgenomen in de functiebeschrijving.

Voor 2015 was de klachtenmanager van het Agentschap Wegen en Verkeer Hilde Van Nieuwenhuyse. Zij is ook de kwaliteitsmanager van het Agentschap Wegen en Verkeer.

Vanaf 1 januari 2016 werd er een aparte, nieuwe functie gecreëerd voor een Coördinator klachten meldingen en interne communicatie. Deze nieuwe functie valt onder de pijler communicatie van de afdeling Planning en Coördinatie van het Agentschap Wegen en Verkeer en werd ingevuld door Leen Cassiers.

De verschillende klachtencoördinatoren per afdeling zijn:

- Stafdienst en afdeling Planning en coördinatie: Leen Cassiers
- Afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen: Marilyn Van Nimmen
- Afdeling Wegen en Verkeer Limburg: Marleen Emonds
- Afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen: Stefanie Vandenheede
- Afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant: Tina Van Meensel
- Afdeling Wegen en Verkeer West-Vlaanderen: Dirk Vanhuyse
- Afdeling Expertise Verkeer en telematica: Leen Cassiers
- Afdeling Elektromechanica en telematica: Ellen Vekeman
- Afdeling Wegenbouwkunde: Gerd Bosman

2.4.2. Inspanningen om de klachtenbehandeling te professionaliseren

Het Agentschap Wegen en Verkeer zet enorm in op het verder professionaliseren van het klachten- en meldingenbeleid. Er bestaan verschillende overlegfora waar het klachten- en meldingenbeleid aan bod kan komen. Eerst en vooral is er de Werkgroep Klachtenmanagement waar alle klachtencoördinatoren van het agentschap in vertegenwoordigd zijn. Hier wordt aan kennisdeling gedaan en er worden specifieke problemen of verbetertrajecten inzake klachten en meldingen besproken. De Werkgroep Klachtenmanagement koppelt terug aan de Commissie Kwaliteit, die op haar beurt terugkoppelt aan de Directieraad van het agentschap. Zo wordt gegarandeerd dat voorstellen voor verbeteracties / specifieke knelpunten waarmee de werkgroep worstelt teruggekoppeld en voor goedkeuring voorgelegd worden aan de Directieraad.

Specifieke aandachtspunten met betrekking tot klachtenbehandeling kunnen in elke AWW stuurgroep, commissie of werkgroep aan bod komen. Bovendien bestaat er binnen het Agentschap Wegen en Verkeer sinds enkele jaren een ideeënforum **Denk Mee**. Op dit forum kan iedere medewerker van het agentschap input aanbrengen. Ideeën voor verbeteracties worden via enkele moderatoren doorgegeven aan de bevoegde stuurgroepen en commissies. Elk idee of verbeterpunt krijgt op die manier een eerlijke kans om van naderbij bekeken te worden. De moderator volgt op dat er een onderbouwd antwoord komt op elk idee. Indien er klachten zijn of men ziet verbeterpunten kan dit dus altijd via deze weg ingebracht worden. Op die manier kunnen verschillende collega's over de afdelingen heen nadenken en proberen zoeken naar een verbetering of oplossing van een bepaalde klacht.

Ten slotte schakelde het agentschap de laatste jaren een versnelling hoger om het klachten- en meldingenbeleid de volgende jaren verder te gaan professionaliseren. Er werd in 2014 en 2015 een agentschapsdoelstelling aan gewijd om een toekomstvisie uit te werken voor ons klachten- en meldingenbeleid. In de projectgroep van deze doelstelling zaten vertegenwoordigers van alle afdelingen van het agentschap. In 2015 en 2016 werd / wordt volop ingezet op de ontwikkeling van een nieuwe applicatie voor de behandeling van alle klachten, meldingen en vragen om info die het agentschap bereiken. Deze applicatie zal in 2016 stapsgewijs uitgerold worden binnen het Agentschap Wegen en Verkeer (zie ook 2.2.2. en 2.2.3.). Ook het aanwerven van een voltijdse kracht voor het coördineren van het toekomstige klachten- en meldingenbeleid (zie hoger bij 2.4.1.) getuigt van de richting die het Agentschap Wegen en Verkeer wil inzetten om het klachten- en meldingenbeleid verder te professionaliseren.

2.4.3. Ondersteuning door het management

Het Agentschap Wegen en Verkeer hecht zeer veel belang aan klachten en meldingen. De organisatie beperkt zich niet tot het strategisch beleid omtrent klachtenmanagement, maar neemt ook operationele maatregelen in haar streven naar een continue verbetering. Kwaliteitsmanagement is een vast agendapunt op de vergaderingen van de directieraad. De directieraad evalueert op regelmatige basis de verschillende rapporteringen en analyses over klachten en meldingen en neemt de daaraan gekoppelde aanbevelingen zeer ernstig. Elk afdelingshoofd koppelt de rapporteringen aan de directieraad terug in de eigen afdeling en neemt intern, indien van toepassing, de nodige initiatieven ter verbetering.

De directieraad besliste in 2014 en 2015 om een agentschapsdoelstelling te wijden aan het uitwerken van een toekomstvisie voor het klachten- en meldingenbeleid binnen het Agentschap Wegen en Verkeer en maakt bovendien de nodige middelen en mankracht vrij om een applicatie op te zetten die deze toekomstvisie mee kan ondersteunen (zie ook hoger bij 2.4.2.).

2.5. Klachten van personeelsleden

In 2013 werden er vertrouwenspersonen aangeduid binnen het Agentschap Wegen en Verkeer. Zij kregen een zeer specifieke opleiding waarin ook het concept 'interne klachten' (klachten van medewerkers) werd meegenomen. De vertrouwenspersonen moeten immers in staat zijn om door medewerkers geformuleerde klachten of meldingen op een correcte en objectieve wijze te benaderen en de juiste beoordeling ervan te maken. Zij fungeren als eerste opvang en helpen indien mogelijk de medewerkers verder. Op vraag van de medewerker kunnen ze helpen bij een eventuele doorverwijzing naar de bevoegde diensten.

3. Cijfers

3.1. Cijferoverzicht van de klachten over de periode 2015

Het aantal klachten bleef gelijk ten opzichte van 2014. De hoofdoorzaken van klachten blijven 'Kunstwerken' en 'Toestand van de wegen', aangevuld door 'Beplantingen', 'Wegeniswerken' en 'Communicatie'.

	Aantal
Totaal aantal klachten:	88

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:		87
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond:	64
	Deels gegrond:	23
	Ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost:	69
	Deels opgelost:	2
	Onopgelost:	16
Aantal klachten volgens de drager	Brief:	9
	Mail:	72
	Telefoon:	2
	Fax:	0
	Bezoek:	0
	Niet toegewezen	5
Aantal klachten volgens het kanaal	Rechtstreeks via burger:	31

	Via Vlaamse Ombudsdienst:	32
	Via middenveld:	13
	Andere kanalen:	5
	Niet toegewezen	7

Aantal klachten volgens oorzaak 2015

Oorzaken klachten:		
	2015	2014
Afvoerstelsel	2	6
Andere		2
Bepantingen	7	7
Bereikbaarheid	3	
Besparingsmaatregelen	1	
Communicatie	7	2
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	1	2
Facturen	1	
Fietspaden	4	6
Gevaarlijke punten	1	2
Grondbeleid	1	
Horizontale signalisatie	1	
Kruispunten	2	3
Kunstwerken	21	11
Milieubeheer	2	1
Netheid	4	1
Onderhoudsprogramma		1
Openbare verlichting	2	3
Oversteekplaats	4	1
Parkeren		1
Toestand van de wegen	10	9
Vergunningen en adviezen	1	1
Verkeersgebeuren	2	3
Verticale signalisatie	2	2
Wegbebakening	2	
Wegeniswerken	7	2

3.2. Cijferoverzicht van de meldingen over de periode 2015

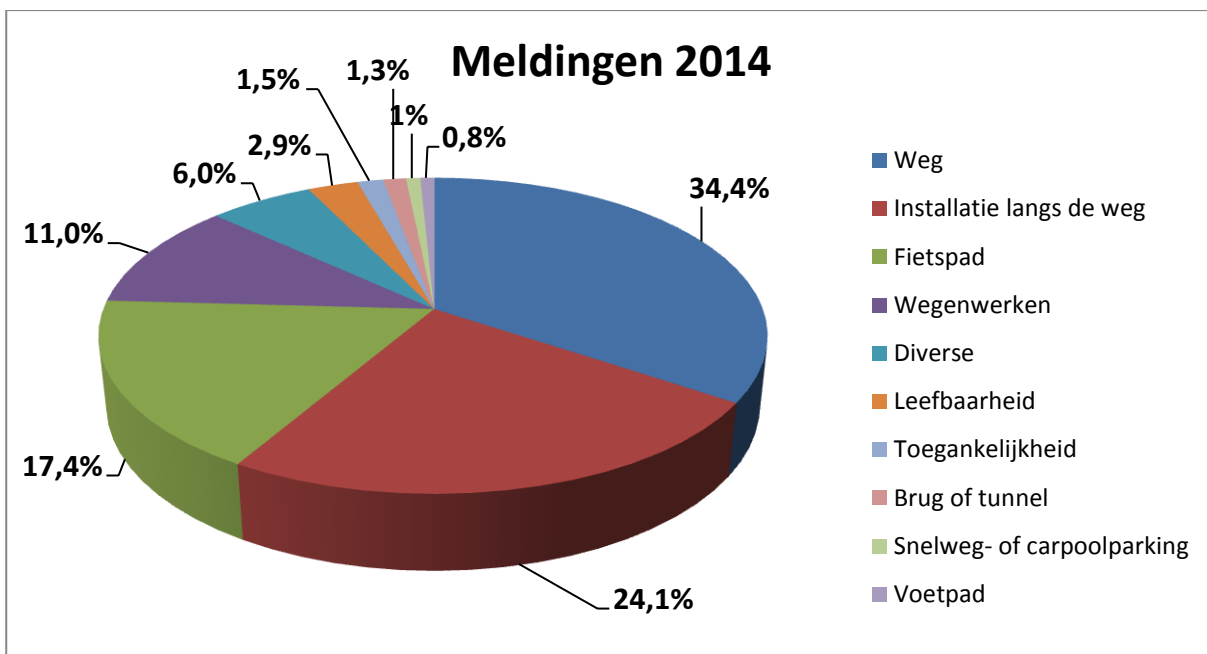
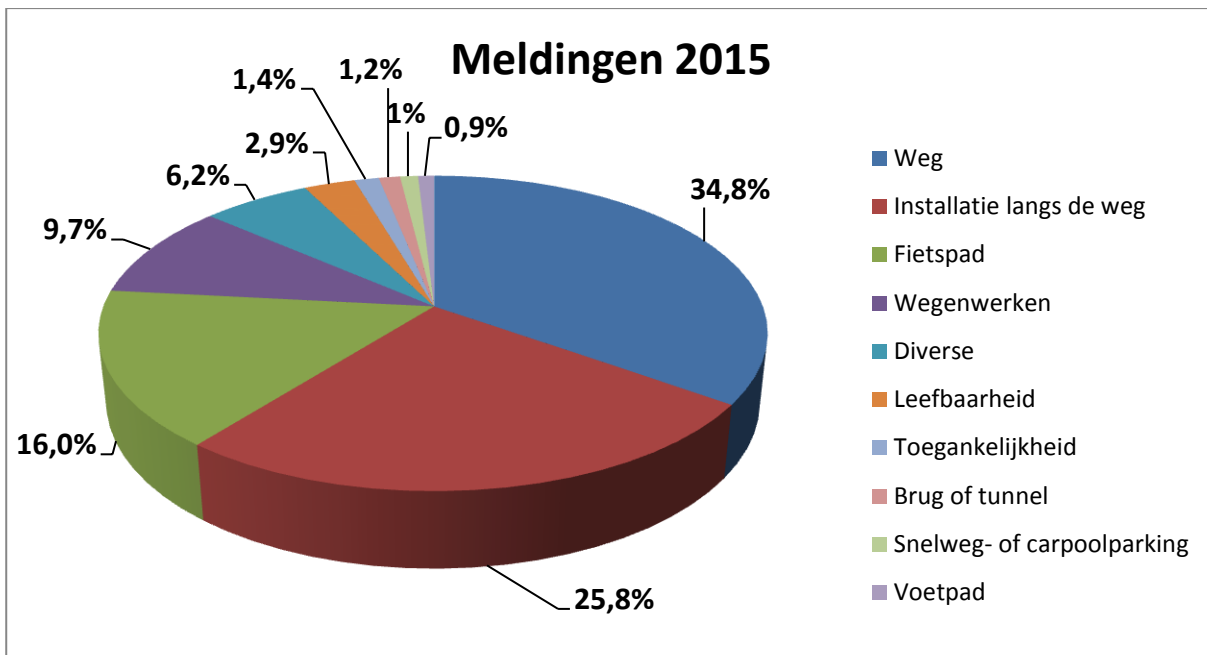
In totaal werden er in 2015 10.303 meldingen geregistreerd ten opzichte van 11.512 meldingen in 2014. Dit betekent een daling van de meldingen met 10,5%. In 2014 was er al een daling van 12,3% ten opzichte van 2013.

Aantal meldingen 2015 volgens oorzaak

	Oorzaken	Aantal meldingen	% van totaal
1	Weg	3456	34,8%
2	Installatie langs de weg	2561	25,8%
3	Fietspad	1589	16,0%
4	Wegenwerken	965	9,7%
5	Diverse	611	6,2%
6	Leefbaarheid	289	2,9%
7	Toegankelijkheid	138	1,4%
8	Brug of tunnel	122	1,2%
9	Snelweg- of carpoolparking	77	1,0%
10	Voetpad	73	0,9%
	Subtotaal	9920	100%
	Overige meldingen (*)	383	
	Totaal	10303	

* Deze overige meldingen komen uit het Schadeprogramma. Dit is het programma waarin de districten van de territoriale afdelingen Wegen en Verkeer de meldingen registreren en opvolgen.

De vier belangrijkste oorzaken van meldingen, 'weg', 'installatie langs de weg', 'fietspad' en 'wegenwerken', zijn procentueel gestegen in 2015 ten opzichte van het jaar ervoor, terwijl het totaal aantal meldingen daalde.



3.3. Schadeclaims

De afdeling Juridische Dienstverlening (AJD) van het departement Mobiliteit en Openbare Werken registreerde in 2015 722 schadeclaims van weggebruikers (hoofdzakelijk automobilisten, maar ook (brom-) fietsers, motorrijders en voetgangers) met betrekking tot de toestand van de weg (niet enkel de rijbaan, maar ook de aanhorigheden zoals bermen, signalisatie, verlichting, beplantingen,...).

De totale schadeclaim bedraagt momenteel 946.096,89 euro of gemiddeld 1.310,38 euro. In 621 dossiers (86,01 % van het totaal) nam de AJD al een standpunt in. De overige dossiers zijn om uiteenlopende

redenen (de expertise is nog lopende, het strafdossier is nog niet beschikbaar, het standpunt van een andere betrokken partij wordt afgewacht, ...) nog niet (definitief) beoordeeld.

De beoordeling door de AJD resulteerde in 184 gevallen in een minnelijk regelingsvoorstel (29,63 % van de reeds beoordeelde zaken), terwijl de aansprakelijkheid in de overige zaken wordt betwist (437 dossiers of 70,37 % van de reeds beoordeelde zaken). De reeds betaalde schadevergoeding bedraagt momenteel 216.461,82 euro of gemiddeld 1.176,42 euro.

Naar analogie met de voorgaande jaren heeft veruit de meest voorkomende klacht betrekking op putten en verzakkingen (308 dossiers of 42,66 % van het totaal).

Na een sterke toename van het aantal schadeclaims in de periode 2010-2011, veroorzaakt door de strenge winters die de toestand van de wegen zwaar teisterden, zet de uitgesproken daling zich voor het vierde jaar op rij verder. Dit valt niet enkel te verklaren door gunstigere klimatologische omstandigheden, maar bovenal door de sindsdien uitgevoerde structurele verbeteringswerken aan de gewestelijke verkeersinfrastructuur.

3.4. Oproepen Vlaams Tunnel- en Controlecentrum (VTC)

Het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum van EMT staat in voor de verwerking en kanalisering van automatische meldingen van defecten en averijen aan alle EM-installaties die door AWW beheerd worden. Het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum van EMT staat ook in voor de bewaking en bediening van niet-bemane installaties, die aangesloten zijn op het afstandsbewaking- en afstandsbediensysteem. Deze meldingen worden geregistreerd in specifieke computersystemen zoals het ABBAMelda-systeem. Aan deze meldingen wordt binnen een strikt gesteld tijdsbestek zoals opgelegd in het bestek gevolg gegeven.

Daarnaast staat Het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum van EMT buiten de kantooruren in voor de kanalisering van telefonische meldingen i.v.m. de toestand van de gewest- en autosnelwegen die interventie vanuit wegendistricten vereisen. Meldingen i.v.m. de toestand van de gewest- en autosnelwegen worden genoteerd en doorgegeven aan de verantwoordelijke territoriale wegbeheerder voor verdere registratie en behandeling. Dit zijn oproepen/meldingen die meestal komen van eigen mensen, politiediensten, beheerders van eigen installaties, maar minder rechtstreeks van de burgers.

In 2015 werden 22.983 technische meldingen geregistreerd en opgelost (23.805 in 2014, 24.946 in 2013, 26.720 in 2012 en 26.008 in 2011). De dalende trend van vorig jaar zet zich verder met betrekking tot deze technische meldingen.

Al deze defectmeldingen kunnen onmogelijk als melding, laat staan als klacht, worden behandeld gezien deze ook niet stroken met de definiëring zoals bepaald in art.1.3 van het Klachtendecreet. Het zijn in de ware zin van het woord geen klachten of meldingen die afkomstig zijn van burgers/klanten.

Om die reden worden deze defectmeldingen die enkel betrekking hebben op de elektrische, elektromechanische en telematica-installaties beheerd door EMT sinds enkele jaren niet meer opgenomen in het klachtenrapport van het Agentschap Wegen en Verkeer. Het zou immers een vertekend beeld geven van het juiste aantal klachten en meldingen die het agentschap werkelijk ontvangen heeft in het afgelopen jaar.

4. Klachtenbeeld 2015

4.1. Inhoudelijk

De cijfergegevens met betrekking tot de klachten en meldingen zijn weergegeven in hoofdstuk 3 van dit rapport.

Hieronder wordt aan de hand van enkele voorbeelden geschetst hoe het Agentschap Wegen en Verkeer klachten behandelt en welke verbeteracties hier op korte en lange termijn aan gekoppeld worden.

Voorbeeld 1 – Oorzaak Kunstwerken - Klachten met betrekking tot de liften en de roltrappen in de Kennedy- en de Sint-Annatunnel

Het Agentschap Wegen en Verkeer ontvangt al enkele jaren heel veel klachten rond de moeilijke toegankelijkheid van het stadscentrum in Antwerpen voor (brom-)fietsers door de regelmatige defecten aan de liften in de Kennedytunnel en de Sint-Annatunnel.

Concrete verbeteracties:

Technisch wordt er ten eerste alles aan gedaan om deze defecten te voorkomen. Het doorgedreven onderhoudsprogramma kan echter geen garantie bieden op een storingvrije werking van de liften.

Als er zich dan toch defecten voordoen, wordt alles in het werk gesteld om de herstelling zo vlug mogelijk uit te voeren. Vanuit het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum worden de liften continu gemonitord op beeldschermen om zo vlug mogelijk de onderhoudsaannemer op te roepen bij een defect.

In het kader van de verlenging van de levensduur van de liften in de Kennedytunnel en om bijkomende slijtageproblemen te voorkomen, wordt de studie van opwaardering van de schuine liften verder uitgewerkt. Het doel is om deze opwaardering in 2016 uit te voeren.

Op langere termijn werden voorbereidingen getroffen voor een volledige vernieuwing van de liften. Sinds 1 januari 2016 werd een aparte tunnelpijler opgericht binnen Wegen en Verkeer Antwerpen, die verantwoordelijk is voor voertuigtunnels langer dan 200 meter en de Sint-Anna voetgangerstunnel. Ook de liften van de Kennedytunnel en Sint-Annatunnel vallen hieronder. Deze pijler zal instaan voor, enerzijds het beheer en onderhoud en anderzijds renovatie en nieuwbouw van alle tunnels > 200m in Vlaanderen. De nieuwe tunnelpijler brengt alles samen binnen één centrale organisatie met als doel om een duidelijk en uniform beleid uit te werken op het vlak van tunnels.

Concrete verbeteractie op korte termijn om tegemoet te komen aan de verzuchtingen van de gebruikers van de liften in de Kennedy- en Sint-Annatunnel:

Om enigszins tegemoet te komen aan de gebruikers van de schuine liften in de Kennedytunnel werd sinds 15 april 2014 een webpagina beschikbaar gesteld waar de status van de liften van de Kennedytunnel kan geconsulteerd worden voor hun vertrek. (Brom-)fietsers hoeven zo bij defecten geen onnodige verplaatsing te doen naar de Kennedy vluchtkoker en kunnen onmiddellijk voor de Sint-Annatunnel kiezen als alternatieve route. Fietsen in de Sint-Annatunnel is toegelaten, zij het wel niet sneller dan stapvoets.

De gebruikers van de applicatie zagen het voordeel in van deze proactieve communicatie en maakten steeds vaker de opmerking in 2015 om deze dienst uit te breiden naar de liften van de Sint-Annatunnel.

Daarop hebben de collega's van het Agentschap Wegen en Verkeer de handen in elkaar geslagen om deze

app. uit te breiden en werden er interne afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat de informatie van deze app. zo accuraat mogelijk is. Sinds 14 december 2015 werd de app. uitgebreid met informatie over de liften in de Sint-Annatunnel. Nu kunnen gebruikers van de liften van de Kennedytunnel én van de Sint-Annatunnel op voorhand checken of de liften in dienst zijn. Bij het consulteren van de app. vinden de gebruikers ook mededelingen terug, zoals wanneer het volgende onderhoud van de tunnel zal plaatsvinden. (Link naar de applicatie: <http://fietsersliften.wegenenverkeer.be/>)

In de liften van de Sint-Annatunnel werd deze applicatie aangekondigd en in een persmededeling van 15 januari 2016 werd verwezen naar de webpagina. Daarnaast werden er schermen aangekocht voor de Sint-Annatunnel, zodat de webpagina ook ter plaatse geprojecteerd wordt.

Het Agentschap Wegen en Verkeer ontving hierover positieve reacties ontvangen van burgers, zoals:
"Dank je wel voor dit goede nieuws ... Het gaat volgend jaar de keuze welke weg ik neem tussen thuis en werk gemakkelijker maken"
"Schitterend! Dat is pas goed nieuws > hartelijk dank"

Voorbeeld 2 – Oorzaak afvoerstelsel – Wateroverlast door afwateringsgoot met onvoldoende capaciteit

De verzoeker liet ons weten dat het afvoerstelsel van de weg veel wateroverlast veroorzaakt bij regenval ter hoogte van zijn woning in Lille. De afwateringsgoot beschikt over onvoldoende capaciteit zodat bij regenweer deze goot overloopt en het water tot in de tuin en kelder loopt. De verzoeker haalt aan dat het midden van de straat gemakkelijk 20 cm hoger ligt dan zijn oprit.

Naar aanleiding van deze klacht werd volgende actie genomen:

Het Agentschap Wegen en Verkeer zorgde voor een volledige reiniging van de goot en straatkolk. De verzoeker was echter niet tevreden met de ingreep, die volgens hem niet goed aangelegd werd. Daarop werd een afspraak gemaakt waarop de verzoeker, de districtchef van het Agentschap Wegen en Verkeer en de Vlaamse Ombudsdienst aanwezig waren. De afspraak vond plaats tijdens een zware plensbui, waardoor de situatie goed ingeschat kon worden. Er werd afgesproken dat het Agentschap Wegen en Verkeer de klinkers aansluitend aan de oprit van de verzoeker op openbaar domein zou ophalen, zodat het water niet meer naar de oprit kon lopen. Deze werken werden recent uitgevoerd. Tijdens een volgend regenbui kon de wegtoezichter van het Agentschap Wegen en Verkeer vaststellen dat het probleem opgelost was.

Voorbeeld 3 – Oorzaak communicatie – Taalproblematiek bewonersbrieven

Verzoeker klaagt via de Vaste Commissie voor Taaltoezicht de verspreiding van twee eentalig Nederlandstalige bewonersbrieven aan met betrekking tot de heraanleg op de Waterlooosteenweg en met betrekking tot het hakhoutbeheer in Kraainem en Wezembeek-Opem. Voor beide projecten werd er in faciliteitengemeenten gecommuniceerd.

Onderzoek als gevolg van de klacht:

Naar aanleiding van deze klacht werd contact opgenomen met de afdeling Juridische Dienstverlening om nogmaals zekerheid te vragen over het juridische kader rond het versturen van brieven door de overheid in de faciliteitengemeenten.

Het juridisch advies luidde als volgt:

Indien het een brief betreft in een geïndividualiseerde enveloppe spreekt men van 'betrekking met particulieren' in de zin van de Taalwet Bestuurszaken. Het standpunt van de Vlaamse overheid is dat volgens omzendbrief VR nr. 97/29 het Nederlands gebruikt wordt in de betrekkingen met bewoners of faciliteitengemeenten. Enkel en voor zover een inwoner uit een randgemeente daar uitdrukkelijk om verzoekt wordt het Frans gebruikt.

Indien het een brief betreft die zonder onderscheid der persoons is opgemaakt spreekt men van 'berichten en mededelingen aan het publiek' in de zin van de Taalwet Bestuurszaken. Het standpunt van de Vlaamse overheid is dat volgens omzendbrief VR nr. 97/29 berichten en mededelingen die niet wettelijk verplicht op grote schaal verspreid worden en waarvan de boodschap voor een ruim publiek bestemd is, Franstalige inwoners enkel een vertaling krijgen indien zij daarom uitdrukkelijk verzoeken.

Concrete acties naar aanleiding van deze klacht:

Onderstaande richtlijnen werden verspreid:

- Voor de verspreiding van bewonersbrieven wordt steeds een vertaling gevraagd.
- De Franstalige versie wordt op de website gepubliceerd.
- Op de bewonersbrief zelf wordt steeds vermeld dat de burger een Franstalige versie kan bekomen op aanvraag.
- Indien de burger er daadwerkelijk om verzoekt, wordt de Franstalige versie per brief of digitaal bezorgd.

Deze informatie werd bezorgd aan de Vaste Commissie voor Taaltoezicht. Bovenstaande procedure zal verder toegepast worden in afwachting van antwoord van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht.

4.2. Effectief doorgevoerde verbeteracties in 2015

Acties in het kader van de beleidsdoelstellingen

In de vorige hoofdstukken werd al ingegaan op verschillende doorgevoerde verbeteracties in 2015. Zoals elk jaar streeft het Agentschap Wegen en Verkeer, naast de specifieke acties en inspanningen die elke afdeling treft om tegemoet te komen aan het correct en tijdig oplossen van klachten en meldingen, ernaar om elk jaar de beleidsdoelstellingen te realiseren.

Het Agentschap Wegen en Verkeer heeft een meerjarig ondernemingsplan 2015-2019 – Werkjaar 2015 opgemaakt. Dit bevat verschillende doelstellingen. Deze doelstellingen moeten bijdragen tot een veilige, vlotte en duurzame mobiliteit voor alle weggebruikers in Vlaanderen. Het gaat om zeer uiteenlopende doelstellingen zoals onder meer het garanderen van de bereikbaarheid door het wegwerken van de zogenaamde missing links; door in te zetten op dynamisch verkeersmanagement en op een optimalisatie van de verkeerslichten; door te investeren in structureel onderhoud; door maatregelen te nemen zodat er snelle interventies kunnen zijn bij verkeersincidenten; door het bevorderen van de doorstroming van het openbaar vervoer of het nemen van maatregelen in het kader van minder hinder. Evengoed gaat het om maatregelen in het kader van verkeersveiligheid (door infrastructuuringrepen ter hoogte van gevaarlijke locaties of het bevorderen van het correct en veilig gebruik van de verkeersinfrastructuur), in het kader van leefbaarheid (geluidswerende maatregelen op de meest belaste locaties, inzetten op een net en onderhouden weginfrastructuur) of in het kader van milieu (versnippering tegengaan door het nemen van milderende maatregelen, zorgen voor milieu en biodiversiteit langs gewestwegennet).

Deze beleidsdoelstellingen worden vertaald naar alle afdelingen en jaarlijks worden er op verschillende niveaus binnen het agentschap acties genomen om deze doelstellingen te realiseren.

De meeste van deze strategische doelstellingen kan men linken aan knelpunten die door de burger gesignaleerd worden. Door te werken aan een kwalitatieve en duurzame aanpak bij het realiseren van deze beleidsdoelstellingen zorgt het agentschap er tegelijkertijd voor dat bepaalde knelpunten die de burgers signaleren weggewerkt worden. De realisatie van deze doelstellingen zal dan ook resulteren in een grotere tevredenheid bij de weggebruiker.

Wanneer er een klacht binnenkomt die te maken heeft met één van deze doelstellingen, kunnen de klachtencoördinatoren verwijzen naar de engagementen die in het kader van deze beleidsdoelstelling zijn aangegaan. Zo krijgt de burger de kans om het groter geheel te zien en weet hij dat het onderwerp van zijn klacht wel degelijk ernstig genomen wordt.

Acties in het kader van de aanbeveling rond de problematiek van wegverkeerslawaaï (Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst 2014)

Specifiek rond de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst geformuleerd in het Jaarverslag 2014 werd ook het nodige werk geleverd in 2015. De Vlaamse ombudsman pleitte in deze aanbeveling voor een duidelijk normenkader met uniforme toepassingsmodaliteiten, zodat er minstens bij nieuwe wegenprojecten geen nieuwe geluidgehinderden bijkomen in Vlaanderen.

De eerste fase van het actieplan voor geluidshinder werd in 2015 verder uitgevoerd. Samen met de beleidsdomeinen Leefmilieu en Ruimtelijke ordening werd in 2015 gewerkt aan de opmaak van het actieplan 2^{de} fase voor wegverkeerslawaaï, spoorverkeerslawaaï en Brussels Airport. De woonzones uit de prioriteitenlijst worden aangepakt (geluidsmetingen, akoestische studie en uitvoering van de voorgestelde maatregelen). Op de meest belaste locaties komen er tegen een versneld tempo geluidsschermen en lawaaierige wegdekken worden heraangelegd. Zo werden in 2015 o.a. geluidsschermen geplaatst op de R4 ter hoogte van de Langebrugstraat en Elslo. Daarnaast werden in 2015 een aantal voorbereidingen getroffen. O.a. voor de architectonische studie van het project op de E40 en op de N44 in Aalter en voor de uitvoering van het project voor de E313 in Lummen.

Trillingen geven, naast geluidsoverlast, in meerdere gevallen aanleiding tot klachten in verband met schade aan woningen. Naast onmiddellijke herstellingen op de plaatsen waar inderdaad vastgesteld wordt dat er trillinghinder of schade is door de staat van de weg, werden in 2015 heel wat onderhoudswerken uitgevoerd aan de autosnelwegen en het gewestwegennet. Door het continu streven om de hinder te beperken, worden ook het aantal klachten opmerkelijk minder.

Daarnaast sloegen het Agentschap Wegen en Verkeer en het departement Leefmilieu, Natuur en Energie de handen in elkaar om de eerste stappen te zetten naar een duidelijk normenkader bij de opmaak van het plan-MER (milieueffectrapportage). Momenteel is het zo dat de aanpak in elke MER zeer verschillend is voor wat de discipline geluid betreft. Door de samenwerking tussen het Agentschap Wegen en Verkeer en het departement Leefmilieu, Natuur en Energie wordt er nu gewerkt aan de opmaak van een nieuw richtlijnenboek Geluid en trillingen. Dit boek zal normen, richtlijnen en een significantiekader bevatten voor het opmaken van een plan-MER voor de discipline geluid. Het doel is om hier in 2016 mee te landen.

4.3. Toekomstige verbeteracties

Zoals hoger geschetst onder 2.2.3. zet het Agentschap Wegen en Verkeer volop in op een verdere professionalisering van haar klachten- en meldingenbeleid. Het klachten- en meldingenbeleid zal een meer geïntegreerd beleid worden, wat de opvolging van de klachten en meldingen ten goede zal komen. Vanuit het management wordt deze nieuwe toekomstvisie mee ondersteund door hier ook mensen en de middelen voor in te zetten.

De ontwikkeling van de nieuwe applicatie voor klachten en meldingen is uiteraard geen doel op zich. De nieuwe applicatie zal voor efficiëntiewinsten zorgen voor alle medewerkers, wat uiteindelijk ook resulteert

in een kwaliteitsvoller en een klantgerichter klachten- en meldingenbeleid. Op basis van de aangeleverde cijfers zullen er ook betere analyses gemaakt worden, die kunnen leiden tot concrete verbeteracties. Zo kunnen er bijvoorbeeld gerichte mediacampagnes opgezet worden indien blijkt dat de burgers hun ongenoegen vaak uiten over bepaalde terugkerende thema's (zie ook het voorbeeld rond de campagnes rond houthakbeheer onder 2.2.3.).

Ten slotte lanceerde het Agentschap Wegen en Verkeer in 2016 verschillende proefprojecten rond klantgerichtheid. Zo is er een proefproject rond participatieprojecten bij investeringswerken, een proefproject rond het opstellen van FAQ bij veelbevraagde projecten en een proefproject rond opleidingen voor het schrijven van klantgerichte antwoorden. Er zal op regelmatige basis centraal teruggekoppeld worden over de resultaten van deze proefprojecten, met als doel om van elkaar te leren, de bevindingen samen te evalueren om er zo in de toekomst organisatiebreed mee aan de slag te kunnen gaan.

Rapportering klachten 2015: MDK

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

- 1.1. geef een kort overzicht van de structuur van de entiteit / IVA/EVA - afdelingen – eventueel schematisch

Het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust telt vier operationele afdelingen (Afdeling Scheepvaartbegeleiding, Afdeling Kust, DAB Vloot en DAB Loodswezen) en een Stafdienst.

Aan het hoofd van het agentschap staat de Administrateur-generaal. Hij is tevens de Vlaamse voorzitter van de Permanente Commissie der Scheldevaart en van de structuur Kustwacht.

- 1.2. wat is de missie/visie?

Het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK) van de Vlaamse overheid draagt zorg voor veilig en vlot scheepvaartverkeer van en naar de Vlaamse Havens. Het agentschap is verantwoordelijk voor de beveiliging van de Vlaamse Kust tegen overstromingen en ijvert voor een geïntegreerd en duurzaam beheer van de kustzone.

- 1.3. wat zijn de kernopdrachten?

De kernopdrachten van het agentschap zijn:

Afdeling SCHEEPVAARTBEGELEIDING begeleidt samen met Nederlandse collega's vanaf de wal alle scheepvaart. Het maritiem reddings- en coördinatiecentrum is het eerste meldpunt voor ongevallen op zee;

Afdeling KUST zorgt voor de bescherming van de bevolking tegen het geweld van de zee. Zij bevordert de recreatie op en langs het water en het beleven van de kust. Kust brengt de zee en de Schelde in kaart en maakt weerberichten voor de zee en de kust.

DAB VLOOT is een rederij gespecialiseerd in het management (technisch, operationeel, nieuwbouw) van schepen die ingezet worden voor opdrachten binnen de overheidsniche;

DAB LOODSWEZEN heeft als kerntaak het veilig en vlot loodsen en beloodsen van de scheepvaart tegen een maatschappelijk aanvaardbare prijs;

De STAFDIENST verstrekt beleidsadvies, vervult agentschapsbrede taken, trekt de horizontale processen en zorgt zo dat het gezamenlijke resultaat leidt tot het behalen van de organisatiedoelstellingen.

2 Inhoud van het jaarverslag

Opmerking: voor de afdeling Kust en de afdeling Scheepvaartbegeleiding werden er voor 2015 géén klachten genoteerd.

2.1. klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

- 2.1.1. op welke wijze(n)/ via welke kanalen komen klachten binnen?
- **DAB Vloot:** Via de website, telefonisch of per brief
- 2.1.2. is er een online meldpunt, formulier, centraal nummer,...?
- **DAB Vloot:** Via de VLOOT website is het mogelijk om online een klachtenformulier in te dienen
- 2.1.3. wat is eventueel de rol van de Vlaamse Infolijn 1700?
- 2.1.4. wat is eventueel de rol van klantenbevragingen?
- **DAB Vloot:** Via het agentschap MDK worden ook klantenbevragingen georganiseerd om te peilen naar de tevredenheid van de veergebruikers. Het bevragen van de klanten werd systematisch ingevoerd en wordt gekaderd binnen de ISO certificaten van VLOOT (ISO-9001 en ISO-14001) en het integraal beheerssysteem van VLOOT.
- 2.1.5. ...

DAB Loodswezen: Klachten kunnen via verschillende kanalen de organisatie bereiken. Conform het klachtendecreet mogen klachten schriftelijk, elektronisch of mondeling worden geuit.

Klachten kunnen bij het Loodswezen telefonisch, per brief, mail, fax,... worden doorgegeven.

Het merendeel van de klachten wordt per mail ontvangen.
(werkjaar 2015 werd alles per mail ontvangen)

Volgens het huidige klachtendecreet moet iedereen een klacht kunnen ontvangen. Er wordt namelijk gesteld "*Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid fungeren als aanspreekpunt voor de verzoeker om zijn klacht te formuleren*"

Binnen het Loodswezen kan vervolgens ook elk personeelslid klachten ontvangen en deze behandelen. Er is niet 1 centraal meldpunt of formulier. Wel is heel duidelijk wat de procedure is en wie de klachtenmanager is.

Doordat het Loodswezen een zeer open en toegankelijke organisatie is, is het voor de klanten duidelijk tot wie men zich moet richten voor een klacht omtrent een bepaald item.

Zo zal men zich meestal voor operationele klachten richten tot het nautisch diensthoofd van het desbetreffende station en voor financiële klachten tot het celhoofd van de facturatie.

De commercieel verantwoordelijke ontvangt het merendeel van de klachten en brengt vaak ook klantenbezoeken om klachten te bespreken. Deze fungeert dan ook als klachtenmanager binnen de organisatie.

Er is dus duidelijk een verschil tussen de klachtenmanager en de klachtenbehandelaar.

Uit de klantenenquête die werd uitgevoerd in 2014 bleek duidelijk dat de klanten weten tot wie men zich kan richten alsook de bereikbaarheid. Men vindt dat "men terecht kan" bij het Loodswezen met klachten. 93% was tevreden tot zeer tevreden over de bereikbaarheid.

Sinds een aantal jaar worden de klachten geautomatiseerd en opgevolgd.

Iedereen die een klacht ontvangt moet deze in de klachtenmodule invoeren en opvolgen.

Alle leden van het management kunnen deze module raadplegen.

Dit maakt een goede opvolging van een klacht mogelijk.

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

2.2.1. hoe wordt de klacht ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd, geanalyseerd,...?

- **DAB Vloot:** De klachten worden centraal ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd en geanalyseerd vanuit de cel SHEQ (Safety, Health, Environment & Quality).

2.2.2. welke database wordt er gebruikt?

- **DAB Vloot:** Er werd een database opgemaakt in Excel.
-

2.2.3. welke interne procedures, informele richtlijnen en instructies,... worden gebruikt naast de algemene principes en de gebruikelijke doorloop en behandeling beschreven in de omzendbrief (zie bijlage)?

- **DAB Vloot:** De instructies inzake klachtenbehandeling werden geïntegreerd in het beheershandboek van VLOOT conform de ISO 9001 - ISO 14001 norm en conform de ISM code (International Safety Management).
-

2.2.4. ...

- **DAB Loodswezen:** Het Loodswezen heeft een module in het LIS (Loodsen informatie systeem) uitgebouwd om klachten te registreren, op te volgen, ...

Elk klachtendossier bestaat uit 4 onderdelen:

1. Omschrijving
2. Onderzoek
3. Resultaat
4. Verbeter actie

Bij elk onderdeel kan men dossierlijnen aanmaken zoals onderzoek, verslag, opmerking,.

Klachten worden ingedeeld in operationele of administratieve klachten.

Vervolgens worden de klachten ingedeeld volgens categorieën opgegeven door de Vlaamse ombudsman. Deze zijn eerder vrij abstract waardoor er intern ook geopteerd is om subcategorieën aan te maken over het onderwerp van de klacht.

De klacht wordt eerst omschreven. Het ganse verloop van stappen/ acties binnen een klachtenbehandeling: melding van de klacht, ontvangstmelding, het onderzoek, acties die werden ondernomen om de klacht op te lossen,...worden geregistreerd.

De nodige documenten, mailwisselingen,... worden met een PDF aan de klacht toegevoegd.

Als leidraad voor de klachtenbehandeling wordt uitgegaan van het klachtendecreet.

De klachtenmodule omvat dan ook de volgende gegevens:

- de ontvangstdatum en ontvanger van de klacht, de gegevens van de wie de klacht heeft ingediend, de drager van de klacht, een omschrijving van de klacht.
- het resultaat van de klacht, de klachtenbehandelaar, de beoordeling van de klacht volgens ombudsnorm, datum dat de klacht is afgehandeld,....

Iedereen die een klacht ontvangt en behandelt, registreert deze in de module.

In de WIKI van het LIS staat tevens een handleiding over hoe men deze module dient te gebruiken en toe te passen.

De mogelijkheid bestaat om verbeteracties te koppelen aan klachten.

Ook kan het overzicht van de klachten met al de parameters geëxporteerd worden naar excel om zo eenvoudig bepaalde zaken te analyseren. Dit maakt het tevens mogelijk om op een snelle manier te achterhalen waarover de meeste klachten handelen.

Er is een link met de klantendatabank waarbij per klant kan nagegaan worden welke klachten men heeft geuit. Dit is een goede tool om bij klantenbezoeken klachten eventueel opnieuw te bespreken of mondeling verder toe te lichten.

Tevens is er een klachtenindicator waarbij statistieken kunnen getrokken worden over het aantal klachten, het verloop, de reden,...

2.3. klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:

- 2.3.1. hoe wordt de **servicemeter** van de Vlaamse Ombudsdienst toegepast? (d.i. de graadmeter voor

kwaliteitsvolle captatie en behandeling van klachten – zie bijlage):

- toegankelijkheid van de procedure?
- zijn klachtenbehandelaars bekend en bereikbaar? (bvb: contactgegevens beschikbaar op internet?)
- hoe wordt de doorlooptijd van een klacht maximaal gereduceerd (bvb: standaardantwoord met toch voldoende empathie, automatisering,...)?

- **DAB Vloot:** Door een centrale organisatie van de klachtencoördinatie vanuit de cel SHEQ die alle klachten voor VLOOT behandelt. De cel SHEQ heeft bovendien een rechtstreekse communicatielijn met de algemeen directeur. Klachtendossiers krijgen altijd voorrang op andere dossiers. De doorlooptijd wordt op deze manier maximaal gereduceerd. Bovendien wordt de doorlooptijd van de behandeling opgevolgd in de Balanced Scorecard. De resultaten van de BSC worden elk kwartaal gepresenteerd aan het plenaire directieteam tijdens de periodieke overlegmomenten.

2.3.2. welke **zorgvuldigheidsnormen** en waarden worden toegepast?

- klantgerichtheid (bvb: krijgt klager een ontvangstmelding van zijn klacht?, wordt hij in de afsluitbrief attent gemaakt op de bezwaarmogelijkheden en de toegang tot de Vlaamse Ombudsdienst?, hoe wordt omgegaan met een veelheid van klachten door één klager?)

- **DAB Vloot:** De klager krijgt altijd een ontvangstmelding tenzij de klacht al onmiddellijk kan beantwoord en behandeld worden.

- voortdurend verbeteren (wordt er gestreefd naar oplossingsgerichte acties?, hoe wordt rekening gehouden met nieuwe tendensen (bvb: applicaties, sociale media)?),

- **DAB Vloot:** In de operationele omgeving zoals die van VLOOT is een operationele en oplossingsgerichte attitude de standaard.

- integriteit, transparantie en duidelijkheid (bvb: begrijpelijk taalgebruik),

- **DAB Vloot:** Deze topics zitten gevat in de strategische waarden van VLOOT die gedefinieerd werden:

- o transparantie
- o ethisch
- o duurzaamheid
- o klantgericht

- hoe wordt er intern samengewerkt?,
- **DAB Vloot:** Het integraal beheershandboek (procedures) dat geïmplementeerd werd, garandeert een uniforme aanpak en werkwijze maar ook samenwerking doorheen alle geledingen van de organisatie. Dit wordt ook gemonitord via interne en externe audits die dan de ISO 9001, ISO 14001 en ISM certificaten van VLOOT bevestigen.
- hoe wordt er extern samengewerkt (bvb. met andere entiteiten)?,
- **DAB Vloot:** Afdelingsoverschrijdende materies worden opgevolgd in de directieraad van het agentschap
- hoe wordt er gecommuniceerd met andere entiteiten rond een gemeenschappelijke klacht (bvb: wegenwerken waarbij zowel AWV als De Lijn betrokken partij zijn)?
- **DAB Vloot** Niet van toepassing
- wordt er nog een andere checklist gehanteerd?
- **DAB Vloot** Elke klacht wordt gekoppeld aan één van de zorgvuldigheidsnormen, dit om structurele verbetermogelijkheden te detecteren en het continu verbeteren in de organisatie aan te moedigen.

DAB Loodswezen: Het Loodswezen is een open organisatie waarbij personen tot wie men zich kan richten met een klacht voldoende bekend zijn, wat tevens blijkt uit de klanten enquête uitgevoerd in 2014.

De contactgegevens staan vermeld op de website, op de facturen staat vermeld tot wie (naam, mail, tel) men zich kan richten bij vragen, opmerkingen...

De verschillende stappen binnen een klacht worden zoals reeds gemeld geregistreerd en gemeten zoals bv. het aantal dagen dat de klacht wordt afgehandeld, de ontvangstmelding,...

De klachtenmanager controleert periodiek of aan de voorwaarden wordt voldaan en of klachten op een correcte manier werden geregistreerd en afgehandeld. Daar waar nodig wordt er bijgestuurd.

Gezien de automatisatie is dit op een eenvoudige en transparante manier mogelijk.

Binnen de organisatie wordt veel aandacht besteed aan de correcte opvolging van een klacht.

Zo dient een ontvangstmelding te worden gestuurd wanneer een klacht niet binnen de 5 dagen wordt afgehandeld.

Ook de behandelingstermijn dient zo kort mogelijk te worden gehouden. In de klachtenmodule wordt dan ook een bericht verzonden naar de klachtenbehandelaar indien de tijd wordt overschreden. Er wordt nauwgezet op toegezien dat de indiener van

de klacht een gegrond en gefundeerd antwoord krijgt. Indien dit niet het geval is, wordt er bijgestuurd door de klachtenmanager.

Klachten in 2015 werden gemiddeld binnen de 4 werkdagen afgewerkt, wat een verbetering is tov 2014.

Zoals eerder gemeld is er in 2014 een klantenenquête uitgevoerd waar specifieke aandacht ging naar de klachtenbehandeling binnen het Loodswezen. Er werd gepeild naar de bereikbaarheid, de afhandeling,... 74% van de bevroagden gaf aan dat men tevreden tot zeer tevreden is over de klachtenbehandeling in het algemeen.

De klachtenrapportage dient dus samen gelezen te worden met de resultaten van de klantenenquête en vice versa.

2.4. klachtenmanagement:

2.4.1. welke rollen en verantwoordelijkheden worden er toebedeeld binnen het klachtenmanagement?

- **DAB Vloot:** De rol van klachtenbehandelaar en klachtencoördinator

2.4.2. wie is er klachtenbehandelaar, -coördinator, -manager?

- **DAB Vloot:** De cel SHEQ treedt op als klachtencoördinator

2.4.3. worden deze rollen omschreven met resultaatsgebieden/competenties in functiebeschrijvingen?

-**DAB Vloot:** De rollen worden beschreven in de procedure betreffende klachtenbehandeling en in de functiebeschrijving van de SHEQ manager

2.4.4. welke inspanningen worden gedaan om klachtenbehandeling te professionaliseren (kennisdeling, klantenbevraging, periodieke bespreking, opvolging aanbevelingen,...)

- **DAB Vloot:** Klachten en klantentevredenheid zijn topics die aan bod komen tijdens de jaarlijks managementreview met de directie en de celhoofden. Zoals hiervoor aangehaald worden de klachten en klantentevredenheid ook opgevolgd via het BSC-systeem waarover periodiek wordt gerapporteerd in het plenaire directieteam op meerdere momenten per jaar. Op die momenten worden eventuele aanbevelingen ook meegenomen en opgevolgd.

2.4.5. in welke fora worden klachten besproken?

-**DAB Vloot:** zie onder punt 2.4.4.

2.4.6. hoe wordt er gerapporteerd naar de leidend ambtenaar/comités/...?

- **DAB Vloot:** De algemeen directeur ondertekent de brieven die naar de klagers gaan. Op deze manier onderstreept hij het belang dat VLOOT en de directie van VLOOT hecht aan de klachten en de klantentevredenheid in het algemeen.

- 2.4.7. wat is het engagement van het (top-)management?
- 2.4.8. wat is de plaats van het klachtenmanagement binnen het integrale management? wat is de beleidslijn?

- **DAB Vloot:** De klachten worden jaarlijks geanalyseerd in het kader van de managementreview. De managementreview is een vereiste inzake ISO 9001. Zie ook onder punt 2.4.4.

- 2.4.9. ...

DAB Loodswezen: De commercieel verantwoordelijke van het Loodswezen is klachtenmanager. Deze persoon heeft het meeste contact met de klanten van de organisatie en is dan ook het meest geschikt om aan te voelen wat er leeft binnen de omgeving en hierop te anticiperen. Indien klachten niet door de klachtenmanager zelf worden behandeld, speelt deze wel een coördinerende rol en volgt de correcte behandeling van de klacht en de registratie in het LIS op. Of het Loodswezen een goed klachtenmanagement voert, kan men aflezen op verschillende manieren. Zo worden er jaarlijks tal van individuele bezoeken gebracht aan de klanten, reders,... Ook zijn er overkoepelende meetings met klantenverenigingen, havenbedrijven,... Ook de klantenenquête geeft een inzicht in de kwaliteit van de klachtenbehandeling. Periodiek wordt er verslag uitgebracht op het directiecomité over het aantal klachten, de registratie,...Indien klachten betrekking hebben op een niet goede werking van de keten wordt dit opgenomen in de verschillende werkgroepen zoals "Stuurgroep ketenwerking" waarbij de verschillende ketenpartners aanwezig zijn. Ook intern worden er verbeteracties gekoppeld aan klachten

2.5. klachten van personeelsleden

- hoe wordt omgegaan met klachten van personeelsleden?
[algemeen principe: de klachtenbehandelaars kunnen klachten van personeelsleden ontvangen maar verwijzen deze door naar de bevoegde dienst (afdeling Personeel - personeelsdienst - vertrouwenspersoon - ...). De klacht wordt op die dienst geregistreerd en behandeld. Dubbele registratie en procedure wordt zo vermeden. Voor de jaarlijkse rapportering worden klachten van personeelsleden wel opgenomen in het rapport via de terugkoppeling van die bevoegde afdeling / dienst.]

- **DAB Vloot:** De klachten van interne personeelsleden die worden gemeld bij SHEQ worden daar geregistreerd en vervolgens aan de vertrouwenspersoon bezorgd, die ze verder behandelt.

- **DAB Loodswezen:** Er wordt een opsplitsing gemaakt tussen interne en externe klachten. Interne klachten die geen betrekking hebben op de operationele activiteiten worden meestal gestuurd naar de HR-manager. Interne klachten geadresseerd aan een klant inzake de operationele activiteiten worden opgenomen met de klant. Deze worden wel geregistreerd maar niet opgenomen in deze klachtenrapportage. De overige interne klachten worden niet opgenomen in de registratie gezien het vertrouwelijk karakter. Discretie is in deze materie een cruciaal element wat ten allen tijde moet bewaakt worden.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2015 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	90

Aantal onontvankelijke klachten:	3
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	1
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	87
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	42
	deels gegrond:	
	ongegrond:	45

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	42
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Aantal klachten volgens de drager	brief:	27
	mail:	57
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	4

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	87
	via Vlaamse Ombudsdienst:	
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	90
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	5

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Immobilisaties	25
Operationeel: oponthouden (tekort loodsen/weer/ketenpartners)	20
Operationeel: praaigegevens procedure	3
Actieve dienstverlening	33

overige	9
---------	---

4 Klachtenbeeld 2015

[Dit punt is voor de Ombudsdienst het belangrijkste onderdeel. Het bevat een globaal beeld van de meest voorkomende klachten en hun oorzaak. Aan de hand van effectieve voorbeelden, concrete realisaties, de oplossing van een klacht,... worden conclusies getrokken om te komen tot best practices, verbeteracties, raakvlakken met andere entiteiten,...]

4.1. inhoudelijk:

- 4.1.1. Bespreek en evalueer de klachten die werden behandeld in 2015.
- 4.1.2. kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? welke?
- 4.1.3. wat is de evolutie tegenover het jaar daarvoor? stijging/daling in het algemeen? stijging/daling in een bepaalde categorie?
- 4.1.4. geef enkele voorbeelden, concrete realisaties en bijzondere cases van klachten uit 2015?
- 4.1.5. zijn er klachten waarbij thematisch verbanden met andere entiteiten in het beleidsdomein kunnen gelegd worden? werden die entiteiten effectief betrokken?
- 4.1.6. ...

- **DAB Vloot:** De klachten komen voornamelijk van onze veergebruikers. De klachten zijn vooral gelinkt aan de onbeschikbaarheid van het veer omwille van diverse redenen: technisch defect, ontbreken van bemanning of overmacht (cf. slechte weerscondities waardoor de veerboot niet kan varen). De klantvriendelijke aanpak van de bemanningsleden en / of te kort aan informatie vormt een andere categorie van klachten, doch ze worden allen gelinkt aan de veerdiensten.

-**DAB Loodswezen:** In het werkjaar 2015 waren er 57 externe klachten waarvan 29 gegrond.

Aangezien klachten voornamelijk betrekking hebben op de operationele activiteiten (oponthouden, vertragingen,...) of op de financiële gevolgen die daaruit voortvloeien (extra kosten op de factuur) moet men klachten bekijken ten opzichte van het aantal beloodsingen en het aantal gemaakte facturen. Jaarlijks voeren wij ongeveer 55000 beloodsingstaken uit met ongeveer 40000 facturen.

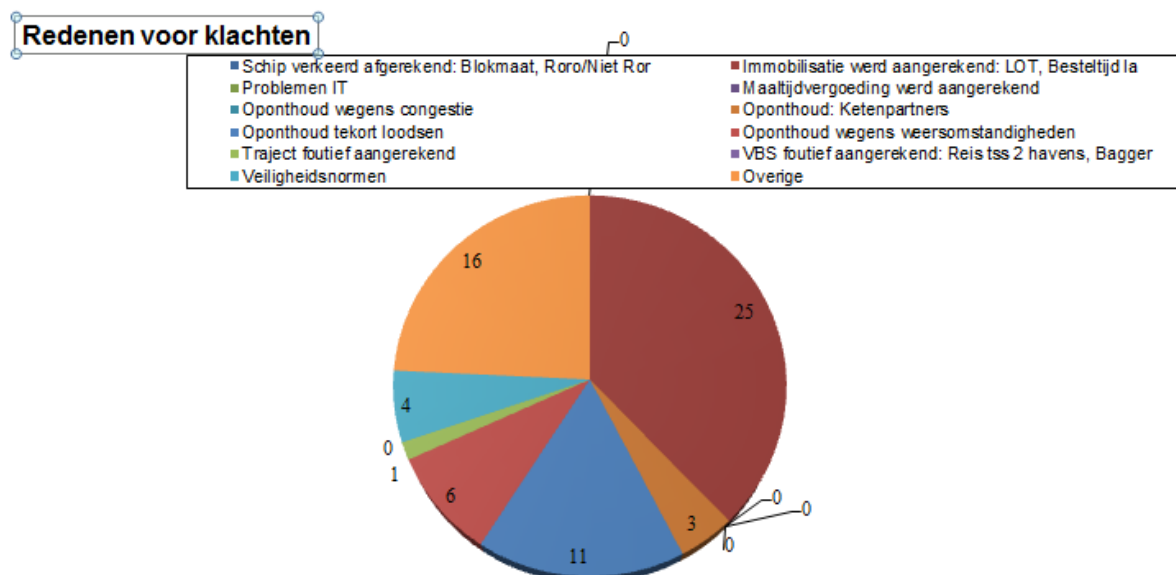
Er waren 57 externe klachten, waaruit dus gedeeltelijk kan geconcludeerd worden dat het aantal klachten tov het loodswezen zeer miniem is. Ook uit de klantenenquête blijkt dat er relatief weinig bevraagden een klacht hebben ingediend.

Als we de klachten gaan indelen zijn er twee grote subgroepen te onderscheiden. Enerzijds zijn er klachten over oponthouden. Deze hebben betrekking op vertragingen van schepen te wijten aan verschillende factoren: tekort loodsen maar ook door weersomstandigheden of te wijten aan andere ketenpartners (sluisplanning, tekort sleepboten,...)

De tweede grote groep van klachten handelt over aangerekende immobilisaties. Hier gaat het over extra kosten die werden afgerekend op de factuur.

Deze zijn het gevolg van een foutieve toepassing van de loodsbestelregeling of oponthouden voor het Loodswezen en zijn wettelijk vastgelegd in het Loodsgeldbesluit en het Scheldereglement.

Deze kosten zijn eigenlijk het gevolg van de operationele activiteit maar worden weerspiegeld op de factuur. Sommige van deze klachten zijn gegrond en geven dan ook aanleiding tot een creditnota.



Indicator uit het LIS Klachten 2015 – Dit betreft zowel interne als externe klachten.

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2015:

- 4.2.1. geef voorbeeld(en) van hoe een klacht in 2015 resulteerde in concrete interne verbeteractie(s)?
- 4.2.2. Op welk niveau situeren deze verbeteringen zich: klachtencaptatie, -behandeling, - management?
- 4.2.3. leidde dit ook tot een betere dienstverlening naar de burger toe?
- 4.2.4. ...

- **DAB Vloot:** De beschikbaarheid van de veerdiensten kent een gemiddelde score van 99,8 %. Uitval van de veerdienst is dan ook uitzonderlijk maar wordt niet aanvaard door de veergebruiker. De beschikbaarheid wordt op de voet opgevolgd door het management en maandelijks gerapporteerd. De veerboten in Oostende en Nieuwpoort werden volledig vernieuwd. Ook voor de locatie Gent en Antwerpen werden nieuwe veerboten geleverd. Dit zorgt ervoor dat de beschikbaarheidscijfers de laatste jaren uitzonderlijk hoog zijn. De kanalen om informatie ter beschikking te stellen van de klanten wordt voortdurend gescreend en optimaal ingezet. Doch sommige omstandigheden zijn niet te voorzien (bijv. technisch defect van een veerboot) noch goed in te schatten (bijv. staking) waardoor sommige informatie de klant laatsttijdig of niet bereikt. Via het optimaal inschakelen van het digitaal platform (VLOOTwebsite) worden bijkomende inspanningen

geleverd om iedere klant/gebruiker te bereiken. Waar sprake was van onheuse bejegening van de klant, werd het toezicht van de leidinggevende op de desbetreffende personen aangescherpt.

- **DAB Loodswezen:** In 2015 waren er een aantal klachten over de “praaigegevens” , dit handelt over een procedure tussen de ketenpartners. (Brabo, Havenbedrijf en Loodswezen) . In het kader van Ketenwerking en om de klant tegemoet te komen, staan Brabo en het Loodswezen ten dienste van het havenbedrijf om het aantal sleepboten door te geven en te noteren. Aangezien het hier gaat over een mondelinge procedure is een bepaalde foutenmarge mogelijk. Hier werd een verbeteractie aan gekoppeld, wat zal resulteren in een aangepaste procedure.

Omtrent operationele klachten over oponthouden wegens tekort aan loodsen werd intern een kennisgeving opgesteld om te allen tijde tijdig hulp te vragen aan het Nederlands loodswezen.

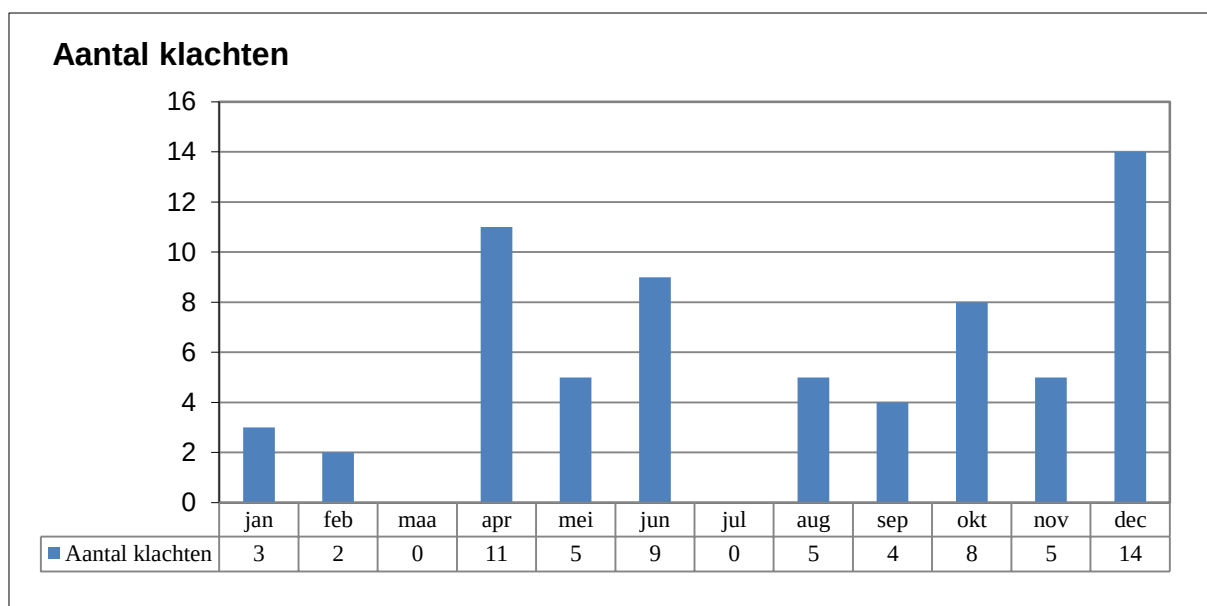
4.3. toekomstige verbeteracties:

- 4.3.1. welke verbeterpunten zouden er kunnen komen om de klachten op een hoger niveau beter te behandelen?
- 4.3.2. kunnen er proactief inspanningen gedaan worden rond klachten m.b.t. één welbepaald thema? Welke? (bvb: publiceren van cases op website om perspectief te geven, rol sociale media, rol Vlaamse Infolijn 1700,...)
- 4.3.3. kan er een beleidslijn ontwikkeld worden naar aanleiding van bepaalde gecapteerde klachten? (bvb: kan er gewerkt worden naar één meldpunt voor *alle* klachten rond verkeer en vervoer?)
- 4.3.4. ...

- **DAB Vloot:** In 2015 werd een klantenbevraging georganiseerd bij de veergebruikers. Op basis van de resultaten zal een actieplan opgemaakt worden waarin eventuele verbeteracties zullen opgenomen worden.

DAB Loodswezen: Omtrent de aanrekening van immobilisaties zullen er aanpassingen komen in het LIS waarbij deze nog juister zullen worden weergegeven en toegepast.

Langs de andere kant zal dit jaar als proefproject het elektronisch loodscertificaat worden ingevoerd. Hierbij zullen de loodsen een betere “tool” krijgen om oponthouden voor het loodswezen te noteren. Deze resulteren vaak in een extra kost naar de klant toe. De kans bestaat dat er hierdoor meer discussies kunnen ontstaan. Nochtans is dit een cruciaal element in het onderzoek naar de efficiëntiekost die het Loodswezen heeft te wijten aan beperkingen van onze ketenpartners.



Indicator uit het LIS Klachten 2015 – Dit betreft zowel interne als externe klachten.

Rapportering klachten 2015

nv De Scheepvaart

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

nv De Scheepvaart staat in voor een duurzaam, dynamisch en commercieel beheer van waterwegen en watergebonden gronden. Daartoe investeert nv De Scheepvaart voortdurend in de realisatie van nieuwe en het onderhouden van de bestaande infrastructuur en staat ze in voor een klantgerichte, kwaliteitsvolle en veilige dienstverlening. nv De Scheepvaart stimuleert het gebruik van waterwegen en watergebonden gronden en draagt zorg voor een maatschappelijk verantwoord en multifunctioneel waterwegbeleid.

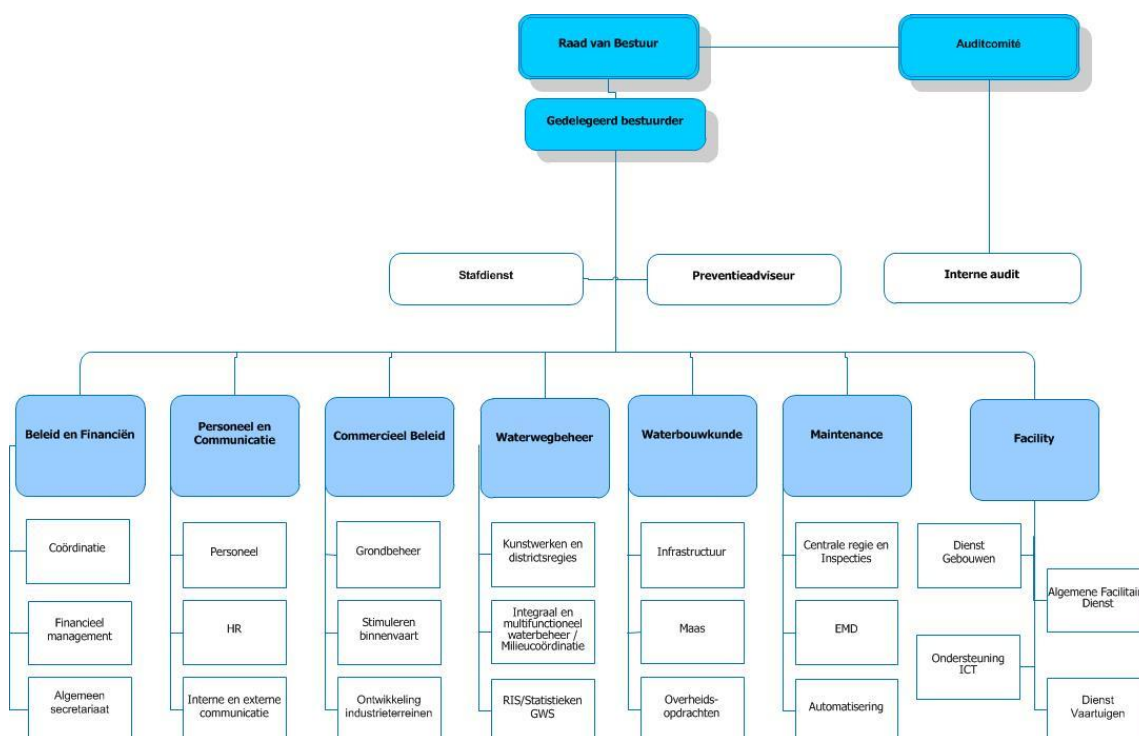
nv De Scheepvaart hecht hierbij groot belang aan een aantal waarden:

- Klantgerichtheid
- kwaliteit, efficiëntie en effectiviteit
- veiligheid
- integriteit, betrouwbaarheid en openheid

nv De Scheepvaart beheert het Albertkanaal, het Vlaamse deel van de Schelde-Rijnverbinding, de Kempense kanalen en de Gemeenschappelijke Maas. De vennootschap beheert en commercialiseert ook heel wat gronden en bedrijventerreinen.

De belangrijkste opdrachten van nv De Scheepvaart zijn:

- een vlot en veilig scheepvaartverkeer organiseren;
- het onderhoud van de infrastructuur en de bouw van nieuwe infrastructuur;
- het bevorderen van het goederenvervoer via de kanalen;
- het voeren van een integraal waterbeleid, met aandacht voor veiligheid en milieu;
- het bewaken van het multifunctioneel gebruik van de kanalen, met naast de focus op het goederenvervoer ook aandacht voor watervoorziening, recreatie, natuurontwikkeling en productie van groene energie.



2 Inhoud van het jaarverslag

2.1. klachtencaptatie – manier van dataverzameling:

nv De Scheepvaart doet aanzienlijke inspanningen om het de gebruikers van de kanalen gemakkelijker te maken om een klacht in te dienen of om opmerkingen of suggesties te formuleren.

Op de website is een eenvoudig klachtenformulier voorzien. Daarnaast wordt het algemeen e-mailadres klachten@descheepvaart.be overal consequent gecommuniceerd. Ook de mogelijkheid om 24/24, 7 dagen op 7 het RIS-centrum in Hasselt telefonisch te kunnen bereiken werd opnieuw duidelijk gecommuniceerd.

Natuurlijk blijft het ook mogelijk om per brief of via het klachtenboek voor schippers aan de sluizen, een klacht door te geven. Dit wordt echter steeds minder gebruikt.

Waar in het verleden klachten bijna altijd per brief werden ingediend, gebeurt dit nu meestal per e-mail, via het webformulier of telefonisch. Dat maakt een veel kortere responstijd mogelijk, en in vele gevallen kan een probleem onmiddellijk worden opgelost.

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

Bij nv De Scheepvaart worden de klachten centraal ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd en geanalyseerd door de klachtenbehandelaar.

Alle klachten en meldingen worden sinds 2014 geregistreerd in een centrale databank (topdesk). Volgende elementen worden hierin opgenomen: informatie omtrent ontvangst klacht (o.a. datum ontvangst, naam ontvanger, drager klacht, ...); persoonsgegevens indiener klacht; omschrijving klacht; resultaat klachtenbehandeling (o.a. datum verzending ontvangstmelding ...).

De procedure klachtenbehandeling is via het managementteam doorvertaald naar alle leidinggevendenden. Deze procedure legt de afspraken vast voor het behandelen van klachten en meldingen, zodat:

- ontvangen klachten op een correcte manier worden afgehandeld (conform het klachtendecreet en de omzendbrief);
- aan ontvangen klachten, wanneer mogelijk en nodig, concrete acties worden gekoppeld.

Aangezien de meldingen/klachten via verschillende kanalen (persoonlijk, telefonisch, per brief of per e-mail) worden bezorgd, en via verschillende ingangen (onthaal directie, districten, website, ...) de vennootschap bereiken is het zeer belangrijk om sluitende afspraken te maken over de verdere afhandelingen van deze meldingen (Wie doet wat? Wie verwittigt wie? Wie antwoordt? ...)

Intern wordt voor het doorgeven van meldingen aan de dienst Communicatie alleen gebruikt gemaakt van het e-mailadres communicatie@descheepvaart.be. Extern wordt klachten@descheepvaart.be gecommuniceerd.

Dank zij de permanente aanwezigheid van een medewerker van het RIS-centrum, is nv De Scheepvaart nu doorlopend telefonisch bereikbaar. Daardoor ontvangt ook het RIS-centrum een aantal meldingen en klachten. Klachten worden door RIS doorverbonden met de klachtenbehandelaar. Als er niet kan worden doorverbonden, neemt de RIS-medewerker nota van de klacht samen met de nodige contactgegevens. Deze nota gaat naar de klachtenbehandelaar.

Buiten de diensturen maakt de RIS-medewerker een inschatting over de mate van dringendheid van een melding of klacht. Als de afhandeling van een melding of klacht niet dringend is, wordt een nota opgesteld. Bij dringende meldingen waarbij er gevaar is voor de scheepvaart of de infrastructuur volgt de RIS-medewerker de voorgeschreven procedure. Klachten buiten de diensturen zullen meestal betrekking hebben op het verloop van een schutting. In dat geval kan de RIS-medewerker contact opnemen met de betrokken sluisbedienaar, of de klacht van de schipper noteren.

De klachtenbehandelaar vraagt na ontvangst van een klacht/melding (indien nodig) de nodige informatie op bij het betrokken afdelingshoofd. In het kader van de onafhankelijkheid van zijn opdracht kan de klachtenbehandelaar individuele personeelsleden aanspreken.

Deze personen moeten binnen de 10 dagen werkdagen een antwoord formuleren. Als dit niet mogelijk is stelt hij/zij de klachtenbehandelaar hiervan op de hoogte. Op basis van de input stelt de klachtenbehandelaar een gefundeerd antwoord op dat hij verstuurt naar de klager. Afdelingen en diensten treden nooit rechtstreeks in contact met de klager (tenzij op uitdrukkelijke vraag van klachtenbehandelaar).

2.3. klachtenbehandeling - efficiëntie en kwaliteit:

nv De Scheepvaart hecht veel belang aan een goede verstandhouding met alle gebruikers van de waterwegen. Daarom worden deze gebruikers, in diverse publicaties maar ook op de website, uitgenodigd om:

- informatieve te vragen te stellen;
- gebreken aan de infrastructuur te melden;
- suggesties en voorstellen te doen voor de verbetering van onze dienstverlening en/of infrastructuur;
- klacht neer te leggen als men niet tevreden is over de geleverde dienstverlening.

Mede door het beperkt aantal klachten, kan bij elke klacht snel en doelgericht worden opgetreden. De klachtenbehandelaar probeert bij elke klacht persoonlijk contact op te nemen met de klager en probeert zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.

Door een centrale organisatie van de klachtenbehandeling door de dienst Communicatie is het onmiddellijk zichtbaar als er terugkerende klachten zijn. Hierdoor kan de klachtenbehandelaar snel voorstellen doen om de werking/dienstverlening te verbeteren.

Binnen nv De Scheepvaart wordt veel aandacht besteed aan de correcte opvolging van een klacht. Als eerste stap wordt er een gepersonaliseerde ontvangstmelding verzonden per klacht, behalve als de klacht al onmiddellijk kan beantwoord en behandeld worden. Dit gebeurt momenteel nog niet geautomatiseerd.

De behandelingstermijn van een klacht moet zo kort mogelijk worden gehouden. In de databank is onmiddellijk zichtbaar als de behandeltijd wordt overschreden.

Er wordt nauwgezet op toegezien dat de klager een gegrond en gefundeerd antwoord krijgt. De klachtenbehandelaar antwoordt de klager. Afdelingen en diensten treden nooit rechtstreeks in contact met de klager (tenzij op uitdrukkelijke vraag van klachtenbehandelaar).

2.4. Klachtenmanagement:

De centrale klachtenbehandelaar beheert de mailbox klachten@descheepvaart.be. Deze behandelaar registreert de klachten in de databank. Daarna wordt onderzocht of een klacht ontvankelijk is, gegrond en welke dienst of afdeling input kan geven. De klachtenbehandelaar stuurt een ontvangstmelding naar de klager.

De klachtenbehandelaar stelt de klager binnen de 45 kalenderdagen in kennis van de bevindingen van het onderzoek en motiveert deze. Alle antwoorden worden via de klachtenbehandelaar verstuurd. Dit draagt bij tot een uniforme behandeling van de klachten.

De klachtenbehandelaar maakt jaarlijks het klachtenrapport op en geeft adviezen voor eventuele concrete acties. Dit verslag wordt ook voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

2.5. klachten van personeelsleden

Er wordt een duidelijke opsplitsing gemaakt tussen externe klachten en interne klachten.

De klachten van eigen personeelsleden die worden gemeld aan de externe klachtenbehandelaar worden aan de vertrouwenspersoon bezorgd, die ze verder behandelt. Via de intranetpagina's en periodieke gerichte communicatie wordt deze dienstverlening op regelmatige basis in de kijker geplaatst. Hierdoor zijn er geen personeelsleden die een klacht indienen bij de klachtenbehandelaar.

Deze klachten werden niet opgenomen in de databank omwille van het vertrouwelijke karakter en privacyredenen.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2015 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	131

Aantal onontvankelijke klachten:	2
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:		129
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	124
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	128
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	112
	telefoon:	15
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	117
	via Vlaamse Ombudsdienst:	
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	129
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Het gedrag van een medewerker van nv De Scheepvaart	12
De kwaliteit van de dienstverlening	19
Het groenonderhoud en sluikstort op/langs de kanalen	16
Gebreken aan de infrastructuur en de toestand van de jaagpaden van nv De Scheepvaart	18
Hinder/last bij de uitvoering van werken	14
Het waterpeil van de kanalen	8
Hinder door andere gebruikers van de kanalen	25
Aansprakelijkheidsstelling (schade aan schip, fiets)	13
Andere	6

4 Klachtenbeeld 2015

In totaal werden er in 2015 131 ontvankelijke klachten ontvangen bij nv De Scheepvaart. Dit is een aanzienlijke stijging van het aantal klachten ten opzichte van 2014 (75 eenheden). De toegankelijkheid voor het indienen van een klacht of melding draagt bij tot deze stijging. Dit is een positieve evolutie. Dit betekent namelijk dat burgers sneller vinden hoe ze een klacht en/of melding kunnen doorgeven. Burgers melden ook gemakkelijk dat er schade is aan het jaagpad, dat er ergens snoeiwerken nodig zijn, dat er sluikstort wordt aangetroffen ... Deze stijging is ook deels te verklaren door de voortdurende sensibilisering van de gebruikers van het jaagpad en de opstart van verschillende werken. Vissers voelen zich nog altijd misnoegd omdat ze worden gewezen op het feit dat ze zonder vergunning niet op het jaagpad mogen komen. Als zij dan andere wagens op het jaagpad zien rijden, krijgt nv De Scheepvaart hier vaak een klacht en/of melding over.

Van deze 131 ontvankelijke klachten waren er 126 gegrond, twee ongegrond en drie deels gegrond. De ongegronde klachten betreffen het opvragen van persoonsgegevens van externen (schipper contactgegevens van een andere schipper of adresgegevens van een persoon met een vergunning rijden op het jaagpad). Hier kunnen we niet op ingaan omwille van de privacyregels. Er wordt in dergelijke gevallen doorverwezen naar de politie.

Dit jaar viel op dat meer mensen melden dat er ergens een defect is aan onze infrastructuur (18 van de 126 klachten). We kregen ook 13 klachten die eigenlijk een aansprakelijkheidsstelling zijn omwille van schade aan een schip of fiets. Deze kwamen andere jaren rechtstreeks bij de dienst Verzekeringen en werden niet als klacht ingediend. De twee onontvankelijke klachten kwamen van een persoon die dezelfde identieke klacht meerdere keren heeft ingediend via diverse kanalen.

4.1. Inhoudelijk

1. Klachten over het gedrag van een medewerker van nv De Scheepvaart (12 klachten)

Er werden 12 klachten ontvangen over de dienstverlening van nv De Scheepvaart aan de schippers. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2014 (6 klachten).

7 klachten handelen over dienstwagens die volgens de klager te snel reden op de jaagpaden. De resterende klachten betreffen momenten waarop de klager zich onterecht/onbeleefd behandeld voelt door personeel van nv De Scheepvaart. Of deze klachten al dan niet gegrond zijn, kan vaak niet meer achterhaald worden. Dergelijke aanvaringen zijn altijd een momentopname en geven een persoonlijk gevoel weer. Het zijn verhalen met twee kanten.

De klachtenbehandelaar vraagt in dergelijke gevallen steeds bijkomende informatie op bij het betrokken personeelslid. Deze worden ook telkens gewezen op de elementaire beleefdheidsregels en hun voorbeeldfunctie als zij in dienstkleedij burgers aanspreken. Naar de klager toe kan nv De Scheepvaart enkel haar excuses aanbieden voor eventueel ongepast opmerkingen of gedrag dat zich heeft voorgedaan.

2. Klachten over de kwaliteit van de dienstverlening (19 klachten)

nv De Scheepvaart ontving in 2015 19 klachten van schippers over onze dienstverlening. Deze klachten hebben meestal te maken met de volgorde van het versassen aan de sluizen of de bedieningsuren van de kunstwerken. De klachtenbehandelaar vraagt in dergelijke gevallen steeds bijkomende informatie op bij de betrokken sluisbedienaar en/of dijkwachter. De sluisbedieners moeten de geldende reglementering volgen en de sluiscapaciteit zo goed mogelijk benutten. Een schipper die tijdverlies oploopt begrijpt soms niet waarom hij niet eerder in een sluis mag en dit kan tot conflicten leiden met de sluisbedienaar. Bijna altijd blijkt deze de geldende regels correct opgevolgd te hebben. Het valt wel op dat de klachten vaak van dezelfde schippers komen. Als we het totaal aantal versassingen op onze kanalen bekijken zijn deze klachten bijna verwaarloosbaar.

Daarnaast ontvingen we ook twee klachten betreffende de openingsuren van het binnenvaartloket. Dit is opgelost door bij afwezigheid van de bediende van het binnenvaartloket een extra back-up te voorzien.

3. Klachten over het groenonderhoud en sluikstort langs/op de kanalen (16 klachten)

In 2015 hebben 16 burgers een klacht/melding doorgegeven over onderhoud en sluikstort langs en op onze kanalen. Dit kan gaan van een boom die dreigt om te vallen, sluikstort in een beek, overhangende takken, verwijderen van bereiklauw, onkruid, maaiwerken, processierupsen, enz. Door de verschillende toepassingen is het voor deze personen gemakkelijker geworden om een klacht of melding in te dienen. Vooral de meldingspagina via de website wordt meer gebruikt. Vaak gaat het in deze gevallen niet echt om een klacht maar spreken we eerder van een melding om nv De Scheepvaart te attenderen op een probleem, op schade, een gebrek of op een eventueel gevaarlijke situatie. Deze meldingen zijn altijd relatief snel op te lossen.

4. Klachten over gebreken aan de infrastructuur en de toestand van de jaagpaden van nv De Scheepvaart (18 klachten)

18 klachten en meldingen kwamen van burgers die in de onmiddellijke omgeving van een kanaal wonen en van gebruikers van het jaagpad. Dit kan gaan over defecte verlichting, een verkeersbord dat omligt, enz. Deze klachten zijn zeer divers, en hebben niet altijd te maken met een persoonlijk nadeel voor de gebruikers. In sommige gevallen wil men de waterwegbeheerder gewoon attent maken op een mankement dat men heeft vastgesteld.

De klachten van de gebruikers van de jaagpaden hebben meestal te maken met de door hen ervaren slechte staat van de jaagpaden. Andere klachten hebben betrekking op het feit dat er naast wandelaars en fietsers er ook andere gebruikers zijn van de jaagpaden.

De jaagpaden zijn heel populair bij recreanten, maar blijven bovenal technische wegen die bestemd zijn voor de exploitatie en het onderhoud van de kanalen. Hierdoor zijn er vaak werken langs de jaagpaden en komen er geregeld werfvoertuigen e.d. over deze wegen. Hierdoor kan het jaagpad tijdelijk in slechte staat zijn of wordt er een wegomleiding voorzien. Het jaagpad wordt in sommige gevallen tijdelijk volledig afgesloten tijdens werken of het voor lossen en laden van schepen, dit om de veiligheid van de gebruikers te garanderen.

De waterwegbeheerder stelt deze wegen ook open voor wandelaars en fietsers en heeft aanzienlijke inspanningen gedaan om deze jaagpaden te asfalteren. Fietsers en wandelaars blijken echter minder en minder te begrijpen dat ze op deze wegen ook dienstwagens, vrachtwagens van aannemers of kranen voor het laden en lossen van schepen kunnen tegenkomen. Ook tijdelijke omleidingen om schepen veilig te kunnen laden of lossen krijgen weinig begrip.

5. Klachten over hinder/last bij de uitvoering van werken die in opdracht van nv De Scheepvaart worden uitgevoerd (14 klachten)

nv De Scheepvaart voert heel wat grote infrastructuurwerken uit op en langs de kanalen. Zeker in het kader van de modernisering van het Albertkanaal staan er heel wat werken op de agenda. Met bijna 40 miljoen ton vervoerde goederen per jaar is het Albertkanaal de belangrijkste waterweg in Vlaanderen. Vooral het containervervoer kende het voorbije decennium een steile opgang. In het kader van de capaciteitsverhoging van het Albertkanaal investeert nv De Scheepvaart dan ook in de verdere uitbouw van het Albertkanaal. Alle bruggen worden verhoogd tot een vrije doorvaarthoogte van 9,10 meter. Momenteel zijn er al 28 bruggen op hoogte. Er resten er nog 33 te verhogen. Het kanaalvak Wijnegem-Antwerpen wordt aangepast tot klasse VIb-bevaarbaarheid (bevaarbaar voor schepen tot 10.000 ton). Dit vergt investeringen in de verbreding en verdieping van het kanaal en in de aanpassing van de oevers.

Deze werken zorgen soms voor hinder bij de omwonenden, voorbijgangers, schippers, enz. Enkele klachten handelden over geluidshinder bij deze werken. Er wordt dan onderzocht in welke mate de

aannemer de werken kan uitvoeren binnen bepaalde tijdstippen en op een zo kort mogelijk termijn. Andere klachten handelen vooral over hinder die de omleidingen omwille van deze werken veroorzaken. Tot slot zijn er ook enkele klachten over de duur van de werken.

Het is niet altijd eenvoudig om hier een oplossing te geven die iedereen tevreden stelt. Werken veroorzaken namelijk altijd enige hinder. Wel is gebleken dat een goed communicatie vooraf, tijdens en na de werken al heel wat wrevel kan voorkomen. Daarom voert nv De Scheepvaart steeds een proactieve werfcommunicatie. Op de website worden steeds alle werken aangekondigd (de duur, de aard en een contactpersoon). Er worden persberichten verstuurd die de werken aankondigen. De omwonenden krijgen persoonlijke informatie via brieven en vergaderingen (al dan niet in samenwerking met de betrokken gemeenten).

Enkele uitzonderlijke klachten komen van burgers die schade hebben geleden door werken langs en/of op de kanalen. Deze dossiers worden steeds doorgegeven aan de verzekeraar van de aannemer van de werken.

6. Klachten over het waterpeil van onze kanalen (8 klachten)

In 2016 kregen we acht klachten over het waterpeil van onze kanalen. Het betreft in dergelijke gevallen schippers die betwisten dat de diepte van het kanaal op welbepaalde plaatsen voldoende is en overeenstemt met wat wordt aangegeven. Na nazicht bleek dit peil toch altijd correct te zijn of in andere gevallen was dit via een NTS-bericht tijdig doorgegeven.

7. Klachten over hinder door andere gebruikers van de kanalen en de gronden langs de kanalen (25 klachten)

25 klachten van de gebruikers van de kanalen gaan over andere gebruikers (beroeps- versus pleziervaart, wielertoeristen versus vrijetijdsfietsers, vissers versus schippers, schippers versus andere schippers). Een beperkt aantal klachten van schippers zijn gericht aan andere schippers die te snel en/of gevaarlijk varen. Bij elke melding wordt de gegrondheid van de klacht geverifieerd. In bepaalde gevallen is er effectief sprake van storend en hinderlijk of zelfs gevaarlijk gedrag. De betrokken schipper wordt hierover aangesproken en gewezen op het principe 'Samen varen' dat essentieel is voor de veiligheid van alle gebruikers. Enkele klachten komen ook van gebruikers van de jaagpaden (wielertoeristen die te snel rijden, fietsers die klagen over werfvoertuigen, onbeleefd gedrag van andere gebruikers, ...) Indien mogelijk gaan onze dijkwachters in dergelijke situaties ter plaatse kijken of hierin kan bemiddeld worden. Voertuigen die effectief te snel rijden worden tegengehouden en op de regels gewezen. Als een verwittiging niet voldoende is wordt een pv opgemaakt.

8. Klachten over schade aan een schip of fiets waarbij de klager nv De Scheepvaart aansprakelijk stelt (13 klachten)

Enkele klachten komen van burgers die schade hebben geleden langs en/of op de kanalen. Deze dossiers worden steeds doorgegeven aan onze verzekeringsinstantie. Dergelijke klachten of meldingen komen normaal grotendeels rechtstreeks bij de betrokken dienst terecht maar in 2015 hebben toch 13 personen dit doorgegeven via het online klachtenformulier.

9. Andere (13 klachten)

We kregen ook 13 klachten die over heel wat diverse dingen gaan. Dit gaat dan van een hond die te vaak blaft tot een klacht over de geplande bouw van windmolens in de buurt van een sluis.

4.2. Effectief doorgevoerde verbeteracties in 2015

De werfcommunicatie werd in 2015 gecentraliseerd en geoptimaliseerd. Door een doorgedreven werfcommunicatie kan nv De Scheepvaart namelijk haar belanghebbenden zo goed mogelijk informeren over het verloop van de werken en over de te verwachten duur van de hinder. Hierdoor kunnen heel wat vragen en klachten al voorkomen worden door voldoende informatie, snel, duidelijk en eenvoudig beschikbaar te stellen. Op de website is een vaste rubriek gemaakt omtrent de

modernisering van het Albertkanaal. Hierbij worden ook telkens de contactgegevens vermeld zodat een burger met vragen betreffende de werken ons snel en gemakkelijk kan contacteren.

Door de jaarlijkse terugkerende klachten in verband met de jaagpaden werden de gebruikers ook in 2015 gesensibiliseerd. Met een sensibiliseringscampagne willen nv De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal NV gebruikers van het jaagpad informeren over de specifieke eigenschappen van deze weg. Het moet enerzijds duidelijk zijn dat een jaagpad geen gewone weg is maar in eerste instantie een technische weg die vooral bedoeld is voor het onderhoud van de kanalen, waar dienst- en/of werfvoertuigen rijden. Ook het belang van wederzijds begrip en respect werd benadrukt.

De personeelsleden zijn het afgelopen jaar ook nog gewezen op de regels van beleefdheid en richtlijnen voor de omgang van onze klanten en de burger.

De klachtenpagina op de website is aangepast op basis van de bemerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst in 2014.

4.3. Toekomstige verbeteracties

De personeelsleden van nv De Scheepvaart die vaak in rechtstreeks contact komen met onze klanten krijgen de mogelijkheid om een opleiding klantvriendelijkheid en geweldloos communiceren te volgen.

Er wordt onderzocht hoe we de bedieningsuren van de sluizen en de geldende reglementering extra kunnen communiceren naar de schippers. De folder 'Samen varen' kan opnieuw verdeeld worden naar schippersverenigingen en rederijen. Verder kan hiervoor een pagina aangemaakt worden op de website.

Aan de werfcommunicatie is in 2015 extra aandacht besteed (nieuwe webpagina's, overlegmomenten in samenspraak met de betrokken gemeentes, bewonersbrieven, nieuwsbrieven, proactieve persberichten, enz.) Omdat dit zeer goede resultaten geeft wordt deze aanpak in 2016 verdergezet.

Rapportering klachten 2015 :

Waterwegen en Zeekanaal NV

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

Vlaanderen beschikt over één van de dichtste en meest coherente waterwegennetten van Europa. Een belangrijke troef die Waterwegen en Zeekanaal NV (kortweg W&Z) optimaal wil uitspelen als beheerder van de waterwegen in het westen en het centrum van Vlaanderen en van heel wat gronden erlangs. W&Z stimuleert het gebruik ervan, met oog voor de belangen van alle actoren en extra aandacht voor duurzame groei, bescherming tegen overstromingen en integraal waterbeheer.

W&Z beschouwt haar missie als een belangrijk maatschappelijk project en voert een modern, vernieuwend en toekomstgericht beleid met als inzet een welvarend, mobiel, veilig en groen Vlaanderen.

Ze vertaalt deze missie in drie verbonden kerntaken:

1. Stimuleren van transport te water

De binnenvaart en short sea shipping zijn een bron van welvaart. Bovendien bieden ze een remedie tegen de schadelijke gevolgen van de stijgende transportstromen op de wegen. De aanbestedende overheid stelt daarom alles in het werk om het transport te water te stimuleren. Relatief goedkoop, energiezuinig, stipt, veilig en milieuvriendelijk: de troeven van het transport te water voor onze bedrijven en de hele samenleving zijn legio. Als logistieke draaischijf van Europa erkent Vlaanderen het belang van de binnenvaart en de watergebonden logistieke activiteiten voor de toekomst van de regio. W&Z speelt hierin een actieve rol en neemt zelf initiatieven om het transport te water sterker, vlotter en efficiënter te maken.

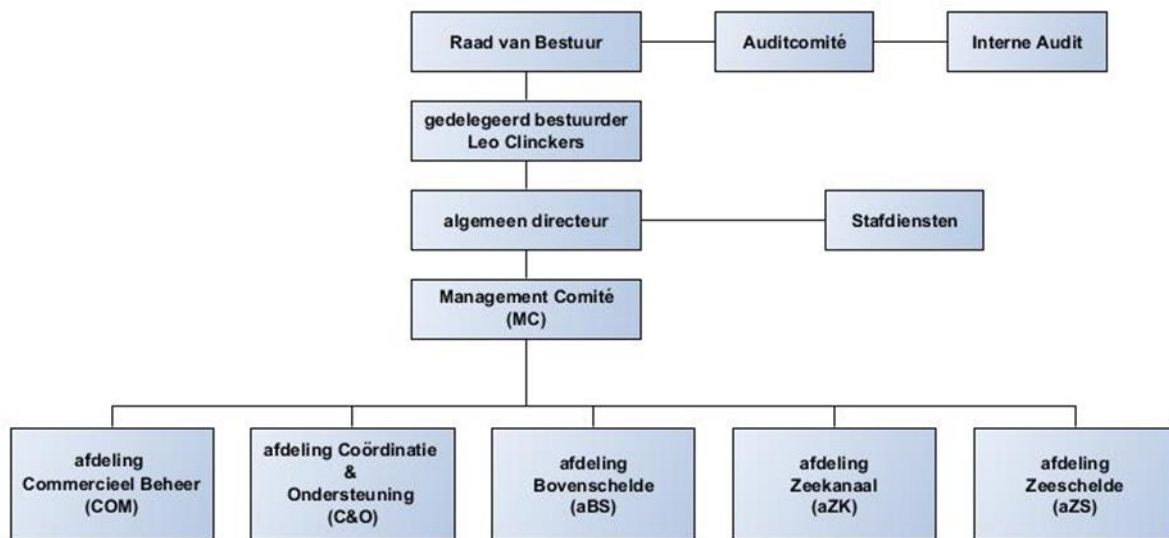
2. Waterbeheersing

W&Z streeft ernaar de schade door overstromingen te beperken. Samen met haar partners in binnen- en buitenland werkt ze aan een economisch en maatschappelijk verantwoord veiligheidsniveau.

3. Leven op en langs de waterweg

W&Z beseft dat rivieren en kanalen méér zijn dan nuttige infrastructuur voor milieuvriendelijk transport en de afvoer van hemelwater. Ze bepalen mee het gezicht, de aantrekkingskracht en de leefbaarheid van Vlaanderen.

W&Z geeft daarom ook het leven op en langs de waterweg nieuwe impulsen.



2 Inhoud van het jaarverslag

2.1. klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

Het merendeel van de klachten komt binnen via e-mail. Een paar klachten werden telefonisch of per brief ontvangen.

Op de website van W&Z staat een algemeen e-mailadres vermeld voor klachten, met name ombudsdienst@wenz.be. Ook het telefoonnummer van de centrale klachtencoördinator staat vermeld. Daarnaast zijn ook de contactgegevens van de territoriale klachtencoördinatoren vermeld.

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

Het merendeel van de klachten wordt ontvangen via e-mail. Een paar klachten worden telefonisch ontvangen.

Sinds 2014 is er een centrale databank opgericht waarin de territoriale klachtenbehandelaars de ontvangen klachten registreren.

De klachten worden geregistreerd in een centrale databank (excell-bestand). Volgende elementen worden hierin opgenomen: informatie omtrent ontvangst klacht (o.a. datum ontvangst, naam ontvanger, drager klacht, ...); persoonsgegevens indiener klacht; omschrijving klacht; resultaat klachtenbehandeling (o.a. datum verzending ontvangstmelding, beoordeling ontvankelijkheid en gegrondheid, ...).

In het kader van kwaliteitszorg bestaat er een procedure "klachtenafhandeling". Deze procedure legt de afspraken vast voor het behandelen van klachten, zodat:

- ontvangen klachten op een correcte manier worden afgehandeld (conform het klachtendecreet en de omzendbrief);
- aan ontvangen klachten, wanneer mogelijk en nodig, concrete acties worden gekoppeld.

2.3. klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:

De contactgegevens van de klachtenbehandelaars staan duidelijk vermeld op de website van W&Z.

Er wordt een gepersonaliseerde ontvangstmelding verzonden per klacht. Dit gebeurt niet geautomatiseerd.

Aangezien veruit de meeste klachten betrekking hebben op een concrete lokale situatie heeft W&Z bewust geopteerd voor een decentrale klachtenbehandeling per territoriale afdeling. Deze methodologie versterkt de interactie tussen de klantgerichte individuele administratieve behandeling van de klacht en een resultaatgerichte oplossing op het terrein met medewerking van de districten. Ook de historiek van repetitieve of meervoudige klachten kan zodoende maximaal in rekening worden gebracht bij de klachtenbehandeling.

Gelet op de specifieke sector waarin W&Z actief is, zijn gemeenschappelijke klachten hoogst zeldzaam. In voorkomend geval wordt in overleg met de betrokken administraties gezocht naar de meest pragmatische aanpak.

2.4. klachtenmanagement:

De centrale klachtencoördinator beheert de algemene mailbox ombudsdienst@wenz.be en zendt de ontvangen klachten door naar de bevoegde territoriale klachtencoördinator. De territoriale klachtencoördinator registreert de klacht in de centrale klachtendatabank, onderzoekt de klacht op ontvankelijkheid en verzendt een ontvangstmelding naar de klager. De territoriale klachtencoördinator bestudeert verder de klacht en vraagt feedback en informatie bij de relevante collega's. Hij stelt de klager binnen de 45 kalenderdagen de klager in kennis van de bevindingen van het onderzoek en motiveert deze.

Het jaarverslag wordt opgesteld door de centrale klachtencoördinator met input van de territoriale klachtencoördinatoren. Het jaarlijks klachtenrapport wordt besproken op de Raad van Bestuur van W&Z. Naar aanleiding van het jaarlijkse klachtenrapport worden aanbevelingen geformuleerd naar de toekomst toe. De naleving hiervan wordt opgevolgd en geëvalueerd.

Dit wordt geregeld in een interne procedure "klachtenafhandeling" die voor iedereen toegankelijk is.

2.5. klachten van personeelsleden

W&Z beschikt over een netwerk van vertrouwenspersonen. Uit de praktijk blijkt dat klachten van personeelsleden, al dan niet via de ambtelijke hiërarchie, bij deze diensten worden gecapteerd en verder opgevolgd. Via de intranetpagina's en periodieke gerichte communicatie wordt deze dienstverlening op regelmatige basis in de kijker geplaatst. Om privacyredenen wordt er aangaande deze klachten niet teruggekoppeld met de klachtencoördinatoren.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2015 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	29

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	29
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke	gegrond:	15
-----------------------------	----------	----

klachten volgens mate van gegrondheid	deels gegrond:	11
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	20
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	2
	in behandeling	1

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	26
	telefoon:	3
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	22
	via Vlaamse Ombudsdienst:	1
	Via middenveld:	6
	Andere kanalen:	

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	26
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):		
Klachten m.b.t. het gedrag van een medewerker		6
Klachten m.b.t. de toestand en het beheer van de jaagpaden en de infrastructuur		11
Klachten m.b.t. groenonderhoud		5
Klachten over hinder door het uitvoeren van openbare werken		6
Klachten over diverse onderwerpen		1

4 Klachtenbeeld 2015

4.1. inhoudelijk:

In totaal werden er in 2015 29 klachten ontvangen bij W&Z:

- 9 klachten bij de afdeling Bovenschelde;
- 8 klachten bij de afdeling Zeekanaal;
- 12 klachten bij de afdeling Zeeschelde.

Alle klachten zijn in 2015 ontvankelijk. Van deze 29 ontvankelijke klachten waren er 13 ongegrond, 12 gegrond en 4 deels gegrond.

De klachten kunnen worden opgedeeld in volgende inhoudelijke categorieën:

1. klachten m.b.t. het gedrag van een medewerker (6);
2. klachten m.b.t. de toestand en het beheer van de jaagpaden en de infrastructuur (11);
3. klachten m.b.t. groenonderhoud (5);
4. klachten m.b.t. hinder door het uitvoeren van openbare werken (6);
5. klachten m.b.t. diverse onderwerpen (1).

Het aantal klachten is in 2015 (29) gedaald ten opzichte van 2014 (40). Het aantal klachten m.b.t. het gedrag van medewerkers van W&Z (6) is eveneens gedaald ten opzichte van vorig jaar (13). Voor het overige had het merendeel van de klachten in 2015 betrekking op de toestand of het beheer van de jaagpaden en de infrastructuur (11), hinder door het uitvoeren van openbare werken (6) of groenonderhoud (5).

Een exacte reden waarom het aantal klachten is gedaald ten opzicht van vorig jaar kan niet worden aangegeven.

Hierna worden de klachten inhoudelijk toegelicht:

1. Klachten m.b.t. het gedrag van een medewerker:

- 1.1 Er werd een klacht ontvangen over de onvriendelijke reactie van de veervrouw op veerdienst te Schellebelle. De veervrouw werd gewezen op de geldende gedragscode, alsook zullen borden geplaatst worden dat de veersteiger enkel mag betreden worden als er gebruik gemaakt wordt van het veer.
Klacht is gegrond en opgelost.
- 1.2 Een klacht werd ontvangen over de onvriendelijke houding van de veerman op de veerdienst te Baasrode. De veerman werd gewezen op de geldende gedragscode.
Klacht is gegrond en opgelost.

- 1.3 Iemand klaagt over de onvriendelijke houding van de veerman op de veerdienst te Appels-Berlare. De veerman werd gewezen op de geldende gedragscode.
Klacht is gegrond en opgelost.
- 1.4 De klager en zijn echtgenote waren aan het fietsen op het jaagpad tussen het Zennegat en Heffen toen ze door een voertuig van een binnenvaartbegeleider van W&Z ingehaald werden en op brute wijze aangemaand werden om enigszins opzij te gaan opdat het voertuig kon passeren. De klager is van mening dat het jaagpad niet mag gebruikt worden door gemotoriseerd verkeer. Voor de binnenvaartbegeleiders die werkzaam zijn aan de Zennegatsluis is het jaagpad de enig mogelijke ontsluitingsweg. Zij beschikken allen over een bijzondere toelating om wegens dienstredenen op dit jaagpad te mogen rijden. Het is wel zo dat het niveau van de verbale interactie tussen de binnenvaartbegeleider en de klager te wensen overliet.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 1.5 Iemand dient klacht in over het gedrag van een medewerker van W&Z. W&Z heeft gesteld ten aanzien van de klager dat W&Z klantvriendelijkheid en integriteit bij haar werknemers voorop stelt en dit regelmatig bij haar werknemers op het hart drukt. W&Z zal de betrokken medewerker hierop aanspreken. W&Z kan de exacte bewoordingen en het gedrag van de binnenvaartbegeleider van op die dag niet reconstrueren. W&Z kan enkel haar excuses aanbieden voor eventuele ongepaste opmerkingen en ongepast gedrag die op die dag zich hebben voorgedaan.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 1.6 Er wordt geklaagd over de onvriendelijke behandeling door personeel van W&Z. W&Z stelt ten aanzien van de klager dat W&Z klantvriendelijkheid en integriteit bij haar werknemers voorop stelt en dit regelmatig bij haar werknemers op het hart drukt. W&Z kan enkel haar excuses aanbieden voor eventuele ongepaste opmerkingen en ongepast gedrag die zich hebben voorgedaan.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

2. Klachten m.b.t. de toestand en het beheer van de jaagpaden en de infrastructuur (11):

- 2.1 Over de slechte toestand van het nieuwe jaagpad onder de spoorwegbrug te Duffel wordt geklaagd. W&Z heeft geantwoord dat het jaagpad enkel voorlopig is aangelegd en dat de definitieve afwerking reeds ingepland is. In afwachting hiervan mogen fietsers echter gebruik maken van het jaagpad.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 2.2 De milieuambtenaar van de stad Lokeren klaagt over asbesthoudende materialen op een perceel van W&Z. De materialen zijn echter volgens de regels van de kunst afgedekt door de onderhoudsaannemer en zullen op later tijdstip weggehaald worden.
Klacht is gegrond en deels opgelost.
- 2.3 Er wordt een klacht ontvangen over defecte verlichting op de Scheldebrug te Temse. EMT werd gecontacteerd om nazicht en eventuele herstellingen uit te voeren volgens het contract.
Klacht is gegrond en opgelost.
- 2.4 Iemand dient klacht in over de slechte staat en het slechte onderhoud van de Finse piste in de buurt van het Galgenweel te Antwerpen L.O. Deze piste werd door de stad Antwerpen aangelegd, dit echter gedeeltelijk op het terrein van W&Z. Het onderhoud dient te gebeuren door de stad Antwerpen. Hierover is nog verdere afstemming nodig.

Klacht is nog verder in behandeling.
- 2.5 Het jaagpad langsheen de site van Amacro aan het Kanaal naar Charleroi vertoont ernstige barsten en enkele verzakkingen. Het gedeelte van het jaagpad langsheen de bedrijfssite van Amacro is ten gevolge van laad- en losactiviteiten inderdaad beschadigd. Er was reeds voorzien om een nieuwe verharding op dit gedeelte aan te brengen, wat dan ook effectief is gebeurd.

Klacht is gegrond en opgelost.
- 2.6 Een schipper is van mening dat de invoering van de afstandsbediening op het Kanaal naar Charleroi heeft geleid tot meer technische problemen en bijgevolg tot meer oponthoud voor de scheepvaart, wat op haar beurt economische schade veroorzaakt. Het is een feit dat de invoering van de afstandsbediening van de kunstwerken gepaard is gegaan met een aantal kinderziekten en dat ook het personeel een overgangperiode heeft doorstaan. Uit het beschikbaar cijfermateriaal blijkt evenwel niet dat dit heeft geleid tot een significante stijging van het oponthoud aan de kunstwerken van deze waterweg. Bovendien is een aantal verstoringen ook louter te wijten aan een externe oorzaak.

Klacht is deels gegrond en opgelost.
- 2.7 Er wordt een klacht ontvangen m.b.t. het functioneren van de hefbrug en de lichtkranten te Oudenaarde. Inzake de tijdsaanduiding wordt meegegeven dat de software om de tijds- en datumaanduiding aan te passen werd geïnstalleerd. Inzake de werking van de brug bevestigt W&Z dat de brug in kwestie meermaals te kampen heeft gehad met defecten. Ouderdom van de brug speelt hierin een rol. Via onderhoud probeert W&Z technische problemen zo goed als mogelijk te vermijden. W&Z betreurt dat er regelmatig defecten voordoen en dat ten gevolge hiervan hinder wordt veroorzaakt. W&Z biedt haar verontschuldigingen aan.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 2.8 Een vrouw dient een klacht in omdat haar hond geblesseerd is door het nemen van een noodtrap. W&Z benadrukt dat de noodbrug een tijdelijke constructie is, m.a.w. een tijdelijke noodoplossing. W&Z is zich ervan bewust dat de noodbrug niet voor alle gebruikers gebruiksvriendelijk is maar door beperkingen in termen van tijd en budget is het niet mogelijk om een optimalere oplossing te voorzien. Eind juni werd door W&Z gevaarsborden met onderbord 'noodbrug' geplaatst op beide oevers om gebruikers te attenderen op de situatie. W&Z betreurt dat de hond blessures heeft opgelopen.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 2.9 Er wordt geklaagd over de bediening van de sluis te Kerkhove. W&Z heeft in haar schrijven de klager de voorschriften toegelicht.

Klacht is ongegrond.

- 2.10 Over de uitbating jachthaven te Beernem wordt een klacht ontvangen. Uit het verslag van de VLAREM-toezichtshouder blijkt dat de klachten ongegrond zijn. De Watersportvereniging (BWSV) is in orde met de volledige milieu-en veiligheidsmaatregelen en beschikt over alle nodige attesten en vergunningen. Door de BWSV werd bevestigd dat iedereen die zijn lidgeld betaald heeft voor het jaar 2015 ook toegang krijgt om het terrein te betreden buiten de openingsuren met een badge. Wie zijn lidgeld niet betaald heeft krijgt geen toelating voor om na de openingsuren de jachthaven te betreden. Dit kan wel op afspraak. Alle leden, openbare diensten, veiligheidsdiensten, scheepvaarpolitie hebben een badge die 24/24 - 7/7 werkt. Vanop afstand kan het hekken ook geopend en gesloten worden, daarvoor hoeft er niemand aanwezig te zijn.

Klacht is ongegrond.

- 2.11 Iemand klaagt over geluidshinder door de werking van een brug. Het geluidssignaal dat in de brugkelder weerklinkt, en geluidsoverlast teweeg brengt, werd geïnstalleerd bij het op punt stellen van de veiligheidsvoorzieningen. Er wordt gezocht naar een minder storend geluidssignaal dat voldoet aan de veiligheidsvoorschriften.

Klacht is deels gegrond en niet opgelost.

3. Klachten m.b.t. groenonderhoud e.d. (5):

- 3.1 Er wordt een klacht ontvangen over de aanwezigheid van knijten ter hoogte van de Zeeschelde tussen Gentbrugge en Melle. W&Z meldt dat een duurzame oplossing wordt uitgewerkt (project sluis te Heusden). De klager kan contact opnemen met de gezondheidsdienst van de stad Gent.

Klacht is gegrond en niet opgelost.

- 3.2 Een klacht wordt ontvangen over de aanwezigheid van doornplanten langs het jaagpad te Langdorp. Naar aanleiding van deze klacht is de sectorverantwoordelijke met iemand van het Agentschap voor Natuur en Bos ter plaatse geweest. De planten werden verwijderd.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 3.3 Er wordt geklaagd over gras en modder op het jaagpad te Melle. Omwille van weersomstandigheden is tijdens de maaiwerken inderdaad overtollig gras en modder op het jaagpad beland. De aannemer zal daarom borstelen.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 3.4 Er werd tevens een tweede klacht ontvangen over gras en modder op het jaagpad te Melle (zie punt 3.3).

Klacht is gegrond en opgelost.

- 3.5 Er wordt geklaagd over de onveilige situatie voor fietsers ten gevolge van snoeihout op het jaagpad. Om onveilige situaties maximaal te proberen te voorkomen wordt de groenaannemer aangemaand om sneller over te gaan tot het hakselen van het snoeihout of om te zorgen dat de kans op wegwaaien minimaal is.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

4. Hinder door het uitvoeren van openbare werken e.d. (6):

- 4.1 Iemand klaagt over de lange duur van de schilderwerken aan de fiets- en wandelbrug over de Beneden Nete tussen Walem en Rumst. W&Z deelt mee dat de uitvoeringstermijn van de werken 80 dagen bedraagt. De werken werden enkel stilgelegd door weerverlet.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 4.2 Ten gevolge van werken aan de Willemsbrug te Vilvoorde werd een korte omleidingsweg voorzien naar een tijdelijke veerboot voor fietsers en voetgangers. Deze weg werd evenwel ook regelmatig gebruikt door vrachtwagens richting een verderop gelegen kaaimuur waar zandtransporten werden gelost waardoor de wegenis moeilijk berijdbaar werd. De slechte weersomstandigheden over een langere periode in combinatie met het vrachtverkeer leidde er inderdaad toe dat de wegenis er voor fietsers slecht bijlag. Er werden afspraken gemaakt met de organisator van de transporten over een alternatieve ontsluiting en over het tijdelijk verharderen van de wegenis. De situatie werd verbeterd maar bleef precair tot de wederopenstelling van de Willemsbrug.

Klacht is gegrond en deels opgelost.

- 4.3 Een tweede klacht werd ontvangen over de hinder door de werken aan de Willemsbrug te Vilvoorde, zoals toegelicht onder punt 4.2.

Klacht is gegrond en deels opgelost.

- 4.4 In het kader van de realisatie van een nieuwe woonbootzone langs het Netekanaal werden 's nachts enkele zware machines geleverd met lawaaioverlast voor de aanpalende bewoners tot gevolg. Aangezien de geleverde machines onder de categorie van bijzondere transporten vallen, dienden ze conform de regelgeving voor 6u00 ter plaatse gebracht te worden. Met de aannemer werd evenwel afgesproken om de machines na gebruik op te halen op een plaats die een heel eind verder van de bewoning is gelegen waardoor geluidsoverlast vermeden kon worden.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 4.5 De bewoners van de Schollebeekstraat te Lier ondervinden hinder van de losactiviteiten ter hoogte van de kaaimuur Vergrabo omdat de vrachtwagens slijk en zand verspreiden over zowel het jaagpad als hun straat. In het najaar leidt dit tot grote hoeveelheden modder op het wegdek en in droge periode tot stofhinder. De activiteiten op de private site, de plaatselijke toestand en de weersomstandigheden leiden er inderdaad toe dat het jaagpad besmeurd werd met slijk. De aanleg van een verharde weg op de site en een alternatieve losmethode zullen het probleem wellicht oplossen. In opdracht van W&Z heeft een borstelmachine de reeds aanwezige modder opgekuist.

De klacht is deels gegrond en opgelost.

- 4.6 W&Z heeft een klacht ontvangen over het gelijktijdig uitvoeren van werken aan de Erembodegembrug en de Zeebergbrug, met als gevolg dat klager dient om te rijden. W&Z verduidelijkt in haar schrijven dat de gelijktijdige uitvoering van de werken te wijten is aan een samenloop van omstandigheden.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

5. Klachten over diverse onderwerpen (1):

- 5.1 De eigenaars van het vaartuig Asdeta wachten sinds medio 2013 op de aflevering van een definitief certificaat van onderzoek. Zij krijgen steeds opnieuw een voorlopig certificaat dat slechts tijdelijk geldig is, waardoor zij vrezen om op een bepaald moment geverbaliseerd te zullen worden door de scheepvaartpolitie met een aanzienlijke boete tot gevolg. Uit onderzoek van het dossier door de cel Binnenvaartinspectie is gebleken dat het vaartuig reeds medio 2014 een lijst met opmerkingen had ontvangen waaraan tegemoet diende gekomen te worden vooraleer een definitief certificaat kon afgeleverd worden. Op het moment van de klacht was hieraan nog geen gevolg gegeven. De schipper blijft bijgevolg zelf in gebreke.

Klacht is ongegrond.

Tenslotte kan, naast bovenvermelde klachten bij W&Z zelf, nog melding worden gemaakt van een dossier waarin bij de Vlaamse Ombudsdienst in de zomer van 2015 verschillende klachten werden voorgelegd door een milieubeweging en buurtbewoners tegen het door W&Z afgesloten debiet vanuit de Gentse binnen wateren naar de stroomafwaarts gelegen Zeeschelde te Gentbrugge. Naar aanleiding hiervan heeft de ombudsman zelf contact opgenomen met W&Z teneinde dit dossier te bespreken. Er werd geconcludeerd dat W&Z dient te worden aangemoedigd om een harmonieuzere omgang te onderhouden met de verschillende verzoekers bij de ombudsman, maar dat de handelwijze (afsluiten debiet) van W&Z is ingegeven door het algemeen belang.

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2015:

- Eind 2014 werd bij de afdeling Zeekanaal een klacht ontvangen vanwege een bedrijf dat watergebonden transport organiseert aangaande de economische schade die het gevolg was van een scheepvaartstremming van een belangrijke sluis. Alhoewel de klacht / vordering ongegrond was omdat de stremming tijdig en meermaals via de gebruikelijke kanalen was kenbaar gemaakt, heeft de afdeling Zeekanaal een tweevoudig initiatief genomen om dergelijke klachten te vermijden. Enerzijds dienen aannemers minstens 6 weken op voorhand aan te geven wanneer een stremming ingepland moet worden in het kader van hun werken en anderzijds wordt werk gemaakt van een publiek consulteerbare kalender die up-to-date wordt gehouden om de scheepvaartsector toe te laten hier ruim op voorhand rekening mee te houden. Deze maatregelen gelden als aanvulling op het principe dat stremmingen van kunstwerken op éénzelfde waterweg sowieso maximaal op elkaar afgestemd moeten worden door de projectverantwoordelijken om de hinder te beperken.

Deze maatregel situeert zich op het preventieve vlak, met name het vermijden van klachten door het verscherpen van een aantal afspraken met aannemers en het beschikbaar stellen van informatie over een langere periode.

- Naar aanleiding van een klacht bij afdeling Zeeschelde aangaande de aanwezigheid van doornplanten langs het jaagpad werd om het probleem dadelijk op te lossen een afwijking van maaidata gevraagd, zoals voorzien in art. 3 van het besluit van de Vlaamse Regering van 27 juni 1984 houdende maatregelen inzake natuurbescherming op bermen. Hierdoor konden de hierboven vermelde planten onmiddellijk verwijderd worden.

Teneinde te anticiperen op deze problematiek, zal een afwijking van maaidata voor doornplanten opgenomen worden in het geldende bermbeheerplan. Door deze aanpassing is vervroegd maaien mogelijk. Dit vervroegde maaien zal de aanwezigheid van deze vegetatie afremmen en zal zaadverspreiding van deze planten voorkomen.

- Om onveilige situaties ten gevolge van snoeihout op het jaagpad te voorkomen wordt de groeiaannemer aangemaand om sneller over te gaan tot het hakselen van het snoeihout of om te zorgen dat de kans op wegmaaïen minimaal is.

- Ingevolge de klacht over een geblesseerde hond door het nemen van een noodtrap werden door W&Z gevaarsborden met onderbord "noodbrug" geplaatst op beide oevers om gebruikers te attenderen op de situatie.

4.3. toekomstige verbeteracties:

- Momenteel worden klachten of verzuchtingen die geformuleerd worden via sociale media (Facebookpagina en Twitteraccount W&Z) nog niet systematisch opgevolgd. Het lijkt een interessante uitdaging om hieromtrent interne afspraken te maken tussen de Communicatiedienst en de Ombudsdienst van W&Z, met die nuance dat lang niet alle reacties op de sociale media inhoudelijk toelaten om conform de klachtenprocedure te worden behandeld, bijvoorbeeld bij gebrek aan concrete informatie over de aard en locatie van het probleem.
- Naar aanleiding van de klacht over de geluidshinder bij de werking van een brug wordt gezocht naar een minder storend geluidssignaal dat voldoet aan de veiligheidsvoorschriften.

KLACHTENBEHANDELING WERKJAAR 2015

Wettelijk kader

Het Decreet van 1 juni 2001 *“houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen”* (hierna Klachtendecreet) heeft een recht van klagen ingesteld dat openstaat voor iedereen die klaagt over de werking en de handelingen van een Vlaamse bestuursinstelling.

Dit impliceert dat elke “bestuursinstelling” een klachtenvoorziening opzet.

Artikel 2 van het Klachtendecreet definieert bestuursinstellingen als *“de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.”*

Dat artikel 9 van de Wet 8 augustus 1980 bepaalt : *“In de aangelegenheden die tot hun bevoegdheid behoren, kunnen de Gemeenschappen en de Gewesten gedecentraliseerde diensten, instellingen en ondernemingen oprichten of kapitaalsparticipaties nemen. Het decreet kan aan voornoemde organismen rechtspersoonlijkheid toekennen en hun toelaten kapitaalsparticipaties te nemen (...)”*

Dit laat toe te concluderen dat BAM een bestuursinstelling is, die onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet valt.

Voor de organisatie en toepassing van de klachtenvoorziening heeft de Vlaamse regering een aantal richtlijnen en tips gebundeld in de Omzendbrief nummer 20 van 18 maart 2005.

Wat is BAM – projecten – werking in 2015

De Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel werd in 2002 door de Vlaamse Overheid opgericht teneinde de publieke infrastructuurprojecten van het toenmalige Masterplan Mobiliteit Antwerpen te coördineren en een aantal projecten ervan ook zelf uit te voeren.

Als projectorganisatie is BAM geconcipieerd als een kleine, flexibele organisatie.

Door de hervorming van het oorspronkelijke Masterplan naar het Masterplan 2020 is de taak van BAM hoofdzakelijk gericht op de voorbereiding en realisatie van de Oosterweelverbinding en de coördinatie van het ninder-hinder beleid in de Antwerpse regio.

BAM voert bijgevolg op zich geen openbare dienstverlening uit waar burgers op dagelijkse basis een beroep op doen, zoals bijvoorbeeld het openbaar vervoer, het gebruik van de wegen of een loketfunctie voor administratieve aangelegenheden.

Bovendien was ook in 2015 de activiteit van BAM voornamelijk geconcentreerd op de studie en voorbereiding van de Oosterweelverbinding. In het najaar van 2015 is wel het project IJzerlaan/IJzerlaanbrug van start gegaan, een samengevoegd project waarin BAM samenwerkt met de stad Antwerpen, het Agentschap Wegen en Verkeer en NV De Scheepvaart. In 2015 was de concrete impact van die werken op buurtbewoners en weggebruikers echter zeer beperkt.

Faciliteren van klachtenmanagement binnen BAM

Laagdrempelig

In het verleden werden er binnen de talrijke projecten die BAM coördineert verschillende contactadressen aangemaakt om via email vragen te stellen of klachten over te maken aan de organisatie.

In 2015 werden al deze adressen vervangen door een uniek adres: info@bamnv.be. Zo hebben we het eenvoudiger gemaakt voor eenieder om met ons in contact te treden.

Afgelopen jaar ontving BAM via deze weg 189 vragen. Geen enkele van de contacten liet zich kwalificeren als een klacht in de zin van het Decreet.

Veel van deze vragen hebben een specifiek karakter en worden bijgevolg individueel beantwoord. Vragen met een meer algemeen karakter worden individueel beantwoord maar tegelijk verwerkt in de rubriek “Veel gestelde vragen” op de nieuwe projectwebsite www.oosterweelverbinding.be.

Binnen deze nieuwe website werd ook alles in het werk gesteld om het contacteren van BAM zo laagdrempelig mogelijk te maken. Dit door een uitgebreide rubriek Contact.

- In deze rubriek kan de bezoeker door middel van een eenvoudig formulier een vraag stellen of een klacht formuleren. De bezoeker heeft daarbij de mogelijkheid om bestanden toe te voegen <https://www.oosterweelverbinding.be/contacteer-ons/contacteer-ons>
- De bezoeker kan binnen de rubriek contact ook op eenvoudige wijze zelf infosessies aanvragen <https://www.oosterweelverbinding.be/contacteer-ons/infosessies/infosessie-aanvragen> bij BAM.
- De Meest gestelde vragen consulteren en doorzoeken <https://www.oosterweelverbinding.be/contacteer-ons/veelgestelde-vragen>
- Of zich inschrijven voor de e-Nieuwsbrief van Oosterweel <https://www.oosterweelverbinding.be/contacteer-ons/nieuwsbrief>

In 2016 passen we ook de corporate site bamnv.be aan zodat bezoekers ook via dit kanaal nog eenvoudiger en meer laagdrempelig hun vraag of klacht aan BAM kunnen bezorgen. Een bevattelijke uitleg over de klachtenprocedure (wat – hoe – binnen welke termijn) en een modelformulier dienen daartoe bij te dragen.

Voor deze cijfers werd abstractie gemaakt van de meldingen van schade gerelateerd aan lopende of afgewerkte werven (verhoging spoorwegbruggen Albertkanaal, afbraakdossiers). Er werd evenmin rekening gehouden met de aanvragen gebaseerd op het Decreet van 26 maart 2004 inzake de openbaarheid van bestuur. Langs deze laatste weg ontving BAM 15 aanvragen.

Aparte melding dient gemaakt voor een klacht met verzoek tot bemiddeling ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst door stRaten-generaal naar aanleiding van een reeks vragen in het kader van de openbaarheid van bestuur.

Aanspreekbaar op de werf

Ook op haar werven stelt BAM alles in het werk om een open relatie te creëren met de bewoners en bedrijven in de buurt en aanspreekbaar te zijn.

Zo zet BAM standaard werfcommunicatoren in op haar projecten. Dit zijn medewerkers van het communicatieteam die zeer regelmatig aanwezig zijn op de werf en moeten zorgen voor een goede informatiedoorstroming over het project naar de buurt. Zij fungeren ook als lokaal aanspreekpunt voor klachten of vragen van de buurt over de werf. Zij zoeken samen met de aannemer naar concrete oplossingen voor het probleem of de klacht of zorgen voor een snelle escalatie naar de projectleiding en het communicatieteam. Door de grote aanspreekbaarheid van deze medewerkers worden ongemakken en verzoeken van de buurt proactief aangepakt en wordt vaak vermeden dat ze escaleren tot een probleem.

Aandacht voor kwetsbare doelgroepen

BAM probeert bij de voorbereiding van haar projecten maximaal aandacht te besteden aan de doelgroepen die gevolgen kunnen ondervinden van haar projecten.

Dit is nog meer het geval bij kwetsbare doelgroepen. Zo heeft BAM in 2015 bijvoorbeeld een werkgroep in het leven geroepen samen met de scholengroep en zorgcentrum Sint-Jozef die zich in de onmiddellijke omgeving van de toekomstige werf kanaaltunnels en R1-Noord bevindt. Deze werkgroep overlegt op regelmatige tijdstippen over bereikbaarheid, toegankelijkheid en het beperken van overlast tijdens de werken. Op deze wijze wordt samen naar oplossingen gezocht om de verwachte overlast van het project te milderen of te vermijden.

62 informatiemomenten

De Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel organiseerde in 2015 62 infotentoonstellingen en presentaties voor bewoners, verenigingen, bedrijven, studenten en stakeholders. In totaal bereikten we hiermee meer dan 3.000 mensen.

Tijdens deze infomarkten en presentaties kunnen bezoekers bij medewerkers van BAM terecht met al hun vragen, klachten of opmerkingen over onze projecten. Op deze wijze ontvangen mensen niet alleen informatie over onze projecten maar kunnen ze ook rechtstreeks hun bezorgdheden uiten aan BAM.

Interne procedure

Binnen BAM zelf wordt regelmatig herhaald tot wie de medewerkers zich moeten richten indien zij uit hoofde van hun professionele activiteit kennis krijgen van klachten. Het proces van behandeling van de klacht en de doorlooptijd tot afronding is uitgeschreven, afgestemd op het Klachtendecreet, met implementatie van de ombudsnormen. Dit geldt als één van de interne processen die werden opgemaakt om de werking van BAM te stroomlijnen.

Zoals hoger blijkt, ziet BAM het klachtenmanagement in eerste instantie als een aspect van communicatie. Wij zijn ervan overtuigd dat een heldere communicatie, indien nodig gekoppeld aan adequaat optreden op het veld, kan verhelpen aan onvrede en bekommernissen. Onze communicatiemedewerkers stellen alles in het werk om de vaak specialistische onderbouwing van antwoorden (bouwtechnisch, juridisch,...) te vertalen op een manier die het antwoord begrijpelijk maakt voor niet-specialisten.

Praktijkvoorbeeld : ontruiming Lobroekdok

Achtergrond

BAM heeft de opdracht het Lobroekdok te saneren. Radaronderzoek heeft aangetoond dat er zich 200.000 m³ slib in het dok bevindt dat potentieel vervuild is met o.a. zware metalen en minerale oliën. Vandaar dat een grondige sanering van het dok zich opdringt. De saneringskosten werden in 2010 op 10 miljoen euro geschat.

De sanering is een voorwaarde om het dok proper te maken, het IJzerlaankanaal aan te kunnen leggen en het Ringviaduct van Merksem te kunnen afbreken en de Ring in een sleuf naast het dok te leggen. Door de aanleg van het IJzerlaankanaal zal het Lobroekdok rechtstreeks aangesloten worden op het Asiadok. De verbinding tussen het Lobroekdok en het Albertkanaal verdwijnt doordat de R1 op die plaats verdiept in een sleuf wordt gelegd. Omdat deze verbinding verdwijnt, moeten ook alle boten het dok verlaten of worden verwijderd. Er zal immers geen scheepstoegang meer overblijven naar het Lobroekdok.

Communicatie en overleg met booteigenaars en -bewoners

In maart 2013 hebben BAM en de stad Antwerpen de handen in elkaar geslagen voor de begeleiding van de bootbewoners in het Lobroekdok. Sinds dat ogenblik volgen ook binnen de stad Antwerpen verschillende diensten, zoals de dienst Samen Leven, de ontruiming van het Lobroekdok van dichtbij mee op. Deze diensten gingen daarbij na welke ondersteuning ze deze bootbewoners konden bieden.

Vanaf het voorjaar 2013 werd een communicatie & informatiecampagne opgestart voor de woonbootbewoners en geïdentificeerde booteigenaars. De booteigenaars en bootbewoners werden via een aangetekende bewonersbrief en aanplakkingen een eerste keer door BAM geïnformeerd over de sanering van het Lobroekdok en de gevolgen van deze werkzaamheden voor hen. Tegelijk werden informatieborden geplaatst aan het Lobroekdok.

In de loop van april 2013 werd een eerste verkennend bezoek gebracht aan de bewoners van het Lobroekdok.

In mei 2013 werd er een werkgroep Lobroekdok opgestart waarin BAM, de watergebonden partners en een aantal stedelijke diensten afstemming voorzagen over de opvolging van de ontruiming van het dok en de begeleiding van de bootbewoners. Tijdens dit overleg werd beslist om individuele begeleidingstrajecten te voorzien voor elke booteigenaar.

Op 1 augustus 2013 was een delegatie van BAM aanwezig op een infovergadering over de Slachthuissite, georganiseerd door het Damcomité voor de Damwijk. Op deze sessie, waar ook bootbewoners aanwezig waren, heeft BAM toelichting gegeven over de geplande sanering van het Lobroekdok.

In september 2013 ontvingen de booteigenaars en –bewoners een tweede aangetekende infobrief met een uitgebreide brochure. In deze brochure werd o.a. info verschaft over de geplande werkzaamheden en de voorwaarden en mogelijkheden voor andere ligplaatsen.

Een volgende communicatie in het najaar van 2013 informeerde de booteigenaars en –bewoners over de plaatsing van 2 boeienlijnen en de instelling van een doorvaartverbod naar het Lobroekdok.

De oorspronkelijke planning van BAM hield immers in dat op 1 oktober 2013 alle boten weg moesten zijn uit het dok. Daarom werd de toegang naar het dok met een boeienlijn afgesloten op 1 oktober 2013. In overleg met de BAM en de beheerder van het Albertkanaal, nv De Scheepvaart, werd de boeienlijn opgezet als er een boot zou vertrekken of op vraag van de in het dok aanwezige scheepsherstellers aan de kant Slachthuislaan.

Eind 2013 werden de betrokken booteigenaars & woonbootbewoners opnieuw uitgenodigd voor een individueel gesprek met het oog op het vinden van een oplossing op maat.

BAM contacteerde ook de andere waterbeheerders (NV De Scheepvaart, Gemeentelijk Havenbedrijf, Waterwegen en Zeekanaal) om te bekijken welke alternatieve ligplaatsen zij konden bieden.

Begin 2014 werd de zoektocht naar alternatieve ligplaatsen voor de nog aanwezige woonboten in het Lobroekdok geïntensifieerd. BAM en de stad Antwerpen informeerden over 10 bijkomende ligplaatsen die voorzien werden door W&Z op het Netekanaal te Lier (beschikbaar vanaf september 2015). Bovendien zouden een 8-tal langse ligplaatsen in het Kempisch dok/Asiadok (beschikbaar begin 2015) en 38 kopse ligplaatsen in het Houtdok (ten vroegste beschikbaar vanaf 2016) worden voorzien.

In juli 2014 werd een herinneringsbericht verstuurd naar alle booteigenaars en woonbootbewoners waarin ze opnieuw geïnformeerd werden over de ontruiming van het Lobroekdok.

In augustus 2014 verleende BAM zijn medewerking aan een reportage op ATV en een artikel in GVA over de ontruiming van het Lobroekdok.

Samen met de dienst Samen Leven van de stad Antwerpen en CAW Antwerpen zocht BAM in het najaar van 2014 verder naar oplossingen voor de overblijvende bootbewoners in het dok. Zij werden opnieuw uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek en kregen het aanbod voor individuele begeleiding bij de zoektocht naar een alternatieve woonplaats.

In oktober heeft BAM door middel van een advertentie in GVA en via een bericht aan de schipperij van nv De Scheepvaart een laatste poging ondernomen om de eigenaars te vinden van vier boten waarvan geen eigenaar bekend is.

BAM verleende in januari 2015 opnieuw haar medewerking aan een reportage op ATV en een artikel in GVA over de mogelijke procedures die kunnen volgen voor die booteigenaars en bewoners die halsstarrig blijven weigeren om te vertrekken uit het Lobroekdok.

Evolutie ontruiming Lobroekdok

Dankzij de gezamenlijke inspanningen van BAM en haar partners:

- Hebben sinds najaar 2014, 6 boten een tijdelijke ligplaats gekregen aan de kade van Oelegem in beheer van NV De Scheepvaart
- hebben 7 boten vanaf februari 2015 een nieuwe ligplaats gekregen in het Kempisch dok
- heeft één boot een ligplaats gekregen in het Asiadok
- één bewoner is ingegaan op het aanbod voor een woonplaats op de wal na een individueel begeleidingstraject
- zijn 3 boten vertrokken naar een werf voor herstelling
- zijn 23 boten vertrokken naar andere locaties
- zijn 6 boten naar de sloopwerf gebracht.

Van de 70 boten die begin 2013 in het Lobroekdok lagen, blijven er momenteel nog 24 over waarvan 9 bewoond.

Onderzoek vaarwaardigheid

In de loop van augustus 2014 zijn quasi alle aanwezige boten in het dok gecontroleerd op vaarwaardigheid door de firma Veritas. Op basis van de uitgevoerde keuringen werd een lijst samengesteld met:

- schepen die vaarwaardig zijn en technisch in orde (8 schepen),
- schepen die niet vaarwaardig zijn en te slepen (o.a. te herstellen – 9 schepen) en
- schepen die een uitvoerige herstelling behoeven / bestemd zijn voor de sloop (15 schepen).

De eigenaars van de boten die door de controle als te slopen werden gesuggereerd, werden uitgenodigd voor een gesprek om te kijken of ze een oplossing hebben voor de berging van hun schip.

Ontruiming 2015

Ten aanzien van een aantal booteigenaars die, ondanks alle overleg en initiatieven gedurende twee jaar, geen actie ondernamen om het Lobroekdok te verlaten of minstens hun boot te herstellen, werd in 2015 door BAM noodgedwongen een gerechtelijke procedure opgestart.

Waar deze mensen zich thans verzetten tegen de gedwongen ontruiming, laat de kern van hun weerstand zich in wezen herleiden tot een aanklacht tegen het gebrek aan ligplaatsen voor woon- en

andere boten in Antwerpen en, bij uitbreiding, gans Vlaanderen. Zij begrijpen de saneringsopdracht van BAM en zij begrijpen dat BAM hen zelf geen alternatieve ligplaatsen kan aanbieden.

Geluidsnormen in het wegverkeer

Opdrachtgever: Vlaamse ombudsdienst

Contactpersoon opdrachtgever: Wim Raeymaekers

Steffen BRIERS
Joris CORNU

12 mei 2015

Contactpersoon voor deze studie:

Joris CORNU
Instituut voor Mobiliteit (IMOB – UHasselt)
Wetenschapspark 5 bus 6
3590 Diepenbeek
Tel.: +32 (0)11 26 91 63
GSM : +32 (0)477 47 48 70
E-mail: joris.cornu@uhasselt.be

INHOUD

1	Studie “Geluidsnormen in het wegverkeer”	5
1.1	Richtlijn inzake evaluatie en beheersing van geluidshinder	5
2	Geluidsnormen wegverkeer binnen de EU	6
2.1	België	6
2.1.1	Wetgeving.....	6
2.1.2	Wallonië	7
2.1.3	Brussels Hoofdstedelijk Gewest.....	7
2.2	Nederland	9
2.2.1	Wetgeving.....	9
2.2.2	Geluidbelastingsindicator.....	9
2.2.3	Grenswaarden voor geluidshinder	9
2.2.4	Pilootstudie in Breda	10
2.2.5	Bronnen.....	10
2.3	Duitsland	11
2.3.1	Wetgeving.....	11
2.3.2	Geluidbelastingsindicator.....	11
2.3.3	Grenswaarden voor geluidshinder	12
2.3.4	Pilootstudie Berlijn en Celle	13
2.3.5	Bronnen.....	13
2.4	Frankrijk.....	14
2.4.1	Wetgeving.....	14
2.4.2	Geluidbelastingsindicator.....	14
2.4.3	Grenswaarden voor geluidshinder	14
2.4.4	Bronnen.....	15
2.5	Spanje	16
2.5.1	Wetgeving.....	16
2.5.2	Geluidbelastingsindicator.....	17
2.5.3	Grenswaarden voor geluidshinder	17
2.5.4	Pilootstudie Valencia	20
2.5.5	Bronnen.....	20
2.6	Portugal.....	21
2.6.1	Wetgeving.....	21
2.6.2	Geluidbelastingsindicator.....	21

2.6.3	Grenswaarden voor geluidshinder (wegverkeer).....	22
2.6.4	Bronnen.....	23
2.7	Verenigd Koninkrijk	24
2.7.1	Wetgeving.....	24
2.7.2	Bronnen.....	25
2.8	Ierland	26
2.8.1	Wetgeving.....	26
2.8.2	Geluidbelastingsindicator.....	27
2.8.3	Grenswaarden voor geluidshinder	27
2.8.4	Bronnen.....	27
2.9	Denemarken.....	28
2.9.1	Wetgeving.....	28
2.9.2	Geluidbelastingsindicator.....	28
2.9.3	Grenswaarden voor geluidshinder	28
2.9.4	Bronnen.....	29
2.10	Zwitserland	30
2.10.1	Wetgeving.....	30
2.10.2	Geluidbelastingsindicator.....	30
2.10.3	Grenswaarden voor geluidshinder betreffende het wegennetwerk.....	31
2.10.4	Bronnen.....	31
2.11	Oostenrijk.....	32
2.11.1	Wetgeving.....	32
2.11.2	Geluidbelastingsindicator.....	32
2.11.3	Grenswaarden voor geluidshinder	33
2.11.4	Bronnen.....	33
2.12	Italië.....	34
2.12.1	Wetgeving.....	34
2.12.2	Geluidbelastingsindicator.....	34
2.12.3	Grenswaarden voor geluidshinder	34
2.12.4	Pilootstudie in Parma & Modena.....	35
2.12.5	Bronnen.....	35
3	Overzicht onderzochte landen	36
4	Bemerkingen	36
5	Algemene referentielijst	37

1 STUDIE “GELUIDSNORMEN IN HET WEGVERKEER”

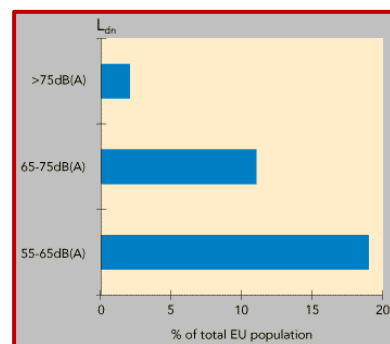
De Vlaamse ombudsdienst wil graag een kortlopende studie laten uitvoeren omtrent geluidsnormen in verband met wegverkeer. Aanleiding voor deze studie zijn klachten van burgers rond dit topic. Daarom zou de ombudsdienst graag laten onderzoeken of er in de ons omringende (buur)landen regelgeving en/of normen bestaan inzake geluidsoverlast veroorzaakt door wegverkeer.

Deze studie zal in de toekomst aangewend worden om meer gestructureerd te kunnen omgaan met de klachten van burgers. Verder pleit de Vlaamse ombudsdienst voor een regelgevend kader, waarbij deze studie elementen over procedures of wetgeving moet aanleveren die zouden bestaan in de ons omringende landen.

1.1 RICHTLIJN INZAKE EVALUATIE EN BEHEERSING VAN GELUIDSHINDER

De Europese Commissie heeft 11 lidstaten formeel verzocht een EU-richtlijn in hun nationale wetgeving om te zetten waardoor een gemeenschappelijke basis wordt gelegd om problemen op het gebied van geluidshinder in de EU aan te pakken. Die omzetting had vóór 18 juli 2004 moeten zijn voltooid. De betrokken lidstaten zijn Oostenrijk, België, Tsjechië, Finland, Frankrijk, Griekenland, Ierland, Italië, Luxemburg, Portugal en het Verenigd Koninkrijk.

Geluidsoverlast betreft geluidsniveaus veroorzaakt door verkeer, bouw, industrie en recreatieve activiteiten. Het kan ernstige directe als indirecte gevolgen hebben voor de gezondheid, bijvoorbeeld gehoorschade, slapeloosheid, verhoogde bloeddruk en op termijn eventueel psychische stoornissen. Geluidshinder gedurende de nachtperiode heeft een aanzienlijk verschillende impact ten opzichte van geluidshinder overdag. Ongeveer 30% van de EU-bevolking wordt blootgesteld aan geluidshinder.



Figuur 1: Blootstelling geluidshinder van de EU-25 bevolking door wegverkeer (L_{dn} > 55)

De richtlijn met betrekking tot geluidshinder, opgesteld door EU (2002/49/EG), is één van de belangrijkste instrumenten om het geluidsniveau van geluidsbelasting te identificeren en de noodzakelijke maatregelen, zowel op nationaal en op EU-niveau te treffen. Geluidshinder wordt gedefinieerd in de reglementen als ongewenste of schadelijke buitengeluiden door menselijke activiteiten, met inbegrip van de vervoersmiddelen, wegverkeer, spoorwegverkeer, luchtverkeer en industriële activiteiten. De reglementen zijn niet bedoeld om huishoudelijk of buurtlawaai.

Richtlijn 2002/49/EG inzake de evaluatie en de beheersing van omgevingslawaai heeft tot doel de schadelijke gevolgen van blootstelling aan omgevingslawaai te verminderen. Hiertoe dienen de lidstaten door middel van geluidsbelastingkaarten de blootstelling aan omgevingslawaai vast te stellen, het publiek daarover voor te lichten en actieplannen aan te nemen om zo nodig het lawaai te voorkomen en te beperken. WHO-Europa pleit ervoor de bevolking 's nachts niet bloot te stellen aan geluidsniveaus boven de 40 decibel (buiten). De richtlijn bevat echter geen bindende of aanbevolen grenswaarden voor blootstelling aan lawaai, maar de lidstaten kunnen, indien zij daartoe besluiten, zulke grenzen vaststellen, bijvoorbeeld op grond van de aanbevelingen van de WHO.

2 GELUIDSNORMEN WEGVERKEER BINNEN DE EU

Het wegverkeer wordt erkend als de belangrijkste bijdrage aan de menselijke geluidshinder in Europa. Evenwel heeft de economische groei en verkeersvolume zich volgens hetzelfde patroon ontwikkeld. Geluidshinder wordt beschouwd als een belangrijke factor als het gaat om het ontwikkelen, upgraden en onderhouden van de nationale netwerken voor wegvervoer in Europa. In sommige EU-lidstaten zijn aanzienlijke financiële middelen gebruikt om geluid reducerende maatregelen te ondernemen in de ontwikkeling of verbetering van nationale wegen. Daarom is er behoefte aan het optimaliseren en verbeteren van de manier waarop deze middelen worden gebruikt. Een manier om dit te waarborgen is de lidstaten aan te moedigen om ervaringen over maatregelen tegen geluidshinder binnen de afzonderlijke lidstaten met elkaar te delen.

2.1 BELGIË

2.1.1 Wetgeving

De Belgische federale wetgeving inzake geluidshinder bestaat hoofdzakelijk uit een **kaderwet**, die dateert van 18 juli 1973, **betreffende de bestrijding van de geluidshinder**. Deze wet beoogt de preventie of de bestrijding van de geluidshinder afkomstig van verschillende bronnen, zoals motorvoertuigen en vliegtuigen.

Vanaf het begin van de jaren '70 heeft België **geluidsemissienormen gedefinieerd voor wegvoertuigen** om zich te richten naar de Europese richtlijnen ter zake, die hierboven werden aangehaald. Deze normen werden gedefinieerd in **wijziging van een koninklijk besluit** dat dateerde van maart 1968 en dat een algemeen reglement bevatte over de technische voorwaarden waaraan met name de auto's moeten voldoen (K.B. van 15 maart 1968 houdende algemeen reglement op de technische eisen waaraan auto's, hun aanhangwagens, hun onderdelen en hun veiligheidstoebehoren moeten voldoen). Het algemeen reglement legt normen vast voor elk voertuigmodel dat op de markt wordt gebracht, evenals voor de voertuigen die in het verkeer worden gebracht (**cf. fiche 26**).

De strijd tegen de geluidshinder is vooralsnog een volledige exclusieve materiële bevoegdheid van de gewesten. De gewesten kunnen dus in principe elk zelfstandig de nodige en eventueel verschillende maatregelen, in casu geluidsnormen, opleggen om een bepaald beleid te voeren.

De Wet betreffende de bestrijding van de geluidshinder (**Wet 18 juli 1973 betreffende de bestrijding van de geluidshinder, B.S. 14 september 1973**) is nog steeds geldig. Deze principiële geldigheid voor het hele grondgebied moet wel genuanceerd worden. Deze wet moet thans immers worden geïnterpreteerd in samenhang met de wetten op de staatshervorming. Een bijkomende nuancering dringt zich op omdat de federale wet is opgeheven voor het Brussels Hoofdstedelijk gewest (**Art. 21, 2° Ord. Br. H. R. 17 juli 1997, B.S., 23 oktober 1997.**) . Op basis van de federale wet, al dan niet in samenhang gelezen met de B.W.H.I., kunnen de regeringen van het Vlaamse en Waalse gewest de nodige maatregelen treffen om de geluidshinder die voortkomt van vaste, mobiele, blijvende of tijdelijke geluidsbronnen, te voorkomen of te bestrijden. Deze maatregelen kunnen betrekking hebben op motorvoertuigen, vliegtuigen en spoorwegwagens (**Voor een uitgebreidere opsomming zie Art 1, laatste lid Geluidshinderwet**).

2.1.2 Wallonië

In België coördineren de verschillende gewesten de opmaak van de actieplannen op hun grondgebied als volgens een autonome kalender. In Wallonië wordt momenteel gewerkt aan het opstellen van de geluidskaarten voor grote wegen en spoorwegen. Ze worden in de zomer of herfst van 2008 gefinaliseerd. Actieplannen worden pas opgesteld van zodra de kaarten beschikbaar zijn. In het Vlaamse Gewest worden de geluidskaarten voor spoorverkeer verwacht in de zomer 2008, voor wegverkeer najaar 2008. Actieplannen kunnen pas daarna opgesteld worden.

Momenteel is er in de literatuur **geen informatie te vinden over een wetgeving in Wallonië** met betrekking tot geluidsnormen bij wegverkeer. Wel zijn er andere wettelijke bepalingen opgesteld, die eerder van toepassing zijn op geluidshinder bij evenementen, geluidsoverlast door andere bronnen dan wegverkeer.

Belangrijkste wettelijke bepalingen:

- **Besluit van 5 juni 2008 betreffende het onderzoek, opsporing, vervolging, straffen en maatregelen reparatie van milieudelicten**
- **Wet op de strijd tegen lawaai 18 juli 1973**
- **Wetboek van Strafrecht, artikel 561, 1 °**

2.1.2.1 Bronnen

- http://health.belgium.be/internet2Prd/groups/public/@public/@mixednews/documents/ie2divers/18086811_de.pdf

Beleidsinstrumenten voor de geluidsbepierking bij de bron, door FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu (2008), ARCADIS België

- <http://environnement.wallonie.be/dpe/infractions.pdf>

Dit is de link die het Belgisch portaal voorstelt in verband met geluidshinder in Wallonië. Echter is deze wetgeving enkel van toepassing op geluidshinder door evenementen, blaffende honden...

- <https://www.law.kuleuven.be/jura/art/43n2/keyaerts.htm>

De geluidsnormen in federaal België Summum ius, summa iniuria, door David Keyaerts (2007)

2.1.3 Brussels Hoofdstedelijk Gewest

2.1.3.1 Wetgeving

In het Brussels Gewest werd de federale raamwet opgeheven door de **ordonnantie van 17 juli 1997 betreffende de strijd tegen geluidshinder in een stedelijke omgeving** (cf. lager). Een aantal wetteksten, dat voorafgaand aan de regionalisering werd opgesteld op federaal niveau, is evenwel van kracht gebleven (met name het K.B. van 24 februari 1977 houdende vaststelling van geluidsnormen voor muziek in openbare en private inrichtingen, cf. 3.1.3.7).

Sommige federale bevoegdheden hebben gevolgen op het vlak van geluid, met name de bevoegdheden betreffende de definitie van productnormen (motorvoertuigen, huishoudtoestellen enz.), het Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming (ARAB), de fiscaliteit (opstijgings- en landingsvergoedingen, ...), de Wegcode (claxons en geluidsalarmen, laadvoorwaarden, ...) en de luchtvaart.

Het **GewOP** (Gewestelijk Ontwikkelingsplan) vaardigt eveneens een aantal doelstellingen uit op het vlak van het verkeersbeheer en de ruimtelijke ordening, namelijk:

- op het lokale wegennet: strikt vermijden van alle doorgaand verkeer en invoering van “zones 30” om de naleving van de norm van **50 dB** overdag te garanderen in de woonwijken (gemiddeld debiet van 100 voertuigen per uur);
- op de wegen in de wijken: een verkeersbeperking in combinatie met een snelheidsbeperking, een rustige rijstijl en een behoud van een wegbedekking die in goede staat, , moeten ervoor zorgen dat de drempelwaarden van **60 dB** overdag en **55 dB** ’s nachts worden bereikt (gemiddeld debiet van 1 000 voertuigen per uur overdag);
- op het hoofdwegennet: combinatie van preventieve maatregelen (rijsnelheden en kwaliteit van het wegdek) en verzachtende maatregelen (bijvoorbeeld, subsidies voor akoestische isolatie);
- inzake het wegennet dat opgenomen is in het groen netwerk, de parken, de toeristische centra en andere openbare ruimten die gedefinieerd zijn als “comfortzones”: in de praktijk brengen van alle maatregelen voor preventie van de geluidshinder die door het autoverkeer veroorzaakt wordt (zeer weinig of totaal geen verkeer en strikte snelheidsbeperking) met als doel een geluidsniveau **lager dan 50 dB** te bereiken.

Het Brussels Gewest pakt de geluidshinder planmatig aan door een driejaarlijks een “**Plan voor de Strijd tegen de Geluidshinder**” aan te passen. Het nieuwe plan is in ontwerp en zal binnenkort voorgelegd worden aan de verschillende betrokken overheden. Het ontwerp zal in de laatste zitting van de Brusselse regering voorgelegd worden voor goedkeuring, waarna in september-oktober het openbaar onderzoek kan volgen. Een definitieve goedkeuring wordt voorzien eind 2008 of begin 2009.

In het Brussels Gewest werd deze richtlijn omgezet door een ordonnantie tot wijziging van de ordonnantie van 17 juli 1997 betreffende de strijd tegen geluidshinder in een stedelijke omgeving. Deze wijziging van de ordonnantie werd aangenomen op 1 april 2004 en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 26 april 2004. De eerste strategische kaarten zullen worden opgesteld in juni 2007 op basis van de gegevens van het voorbije jaar.

2.1.3.2 Bronnen

- http://documentatie.leefmilieubrussel.be/documents/Geluid_41.PDF?langtype=2067

Document met de BIM gegevens “lawaai in Brussel” van oktober 2005, dat een overzicht biedt van zowel het Europees, Belgisch als Brussels kader rond geluidsoverlast.

- http://documentatie.leefmilieubrussel.be/documents/Plan_Geluid_2008_2013_NL.PDF

BIM (Brussels Instituut voor Milieubeheer), Preventie en bestrijding van geluidshinder en trillingen in een stedelijke omgeving in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest plan 2008-2013 (versie maart 2009).

- <http://www.belgium.be/nl/leefmilieu/vervuiling/geluidshinder/>

Portaalwebsite van de Belgische regering met een verwijzing naar de drie gewesten.

- http://health.belgium.be/internet2Prd/groups/public/@public/@mixednews/documents/ie2divers/18086811_de.pdf

Beleidsinstrumenten voor de geluidsbepijking bij de bron, door FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu (2008), ARCADIS België.

2.2 NEDERLAND

2.2.1 Wetgeving

In de “Wet van 16 februari 1979, houdende regels inzake het voorkomen of beperken van geluidhinder” worden de grenzen betreffende geluidsbelasting bepaald, dat bij de bepaling van de geluidsbelasting vanwege een weg van de gevel van bij de maatregel aangegeven categorieën van andere geluidsgevoelige gebouwen, de waarde van de geluidsbelasting over de periode 19.00–23.00 uur (avond) of de periode 23.00–07.00 uur (nacht) buiten beschouwing wordt gelaten voor zover genoemde gebouwen in de betrokken periode niet overeenkomstig hun bestemming worden gebruikt (**Hoofdstuk VI. Zones langs wegen; Artikel 73 -104a**).

2.2.2 Geluidbelastingsindicator

In Nederland wordt gebruik gemaakt van “ L_{den} ” om de grenswaarden te bepalen: L_{den} = Dag-avond-nacht gemiddelde geluidsniveau veroorzaakt door het gezamenlijke wegverkeer op een bepaald weggedeelte of een combinatie van weggedeelten, bepaald in overeenstemming met de volgende uitdrukking:

$$L_{den} = 10 \lg \left\{ (1/24) \left[\left(d \times 10^{0.1 L_d} \right) + \left(e \times 10^{0.1 [L_e + 5]} \right) \left(n \times 10^{0.1 [L_n + 10]} \right) \right] \right\}$$

In bovenstaande vergelijking zijn L_d , L_e en L_n gemiddelde geluidsniveaus voor respectievelijk overdag, 's avonds en 's nachts. Verder komen de letters d, e en n overeen met respectievelijk het aantal uren overdag, het aantal avonduren en het aantal nachtelijke uren. Tot slot is de som van “d + e + n” gelijk aan 24 voor een 24-urendag.

2.2.3 Grenswaarden voor geluidshinder

2.2.3.1 Betreffende het bestaand wegennetwerk en het gepland wegennetwerk

In deze wet is de voor woningen binnen een zone ten hoogste toelaatbare geluidsbelasting van de gevel, vanwege de weg, **48 dB**.

Voor de ter plaatse ten hoogste toelaatbare deze waarde, buiten de in de volgende leden bedoelde gevallen, voor woningen in buitenstedelijk gebied **53 dB** en voor woningen in stedelijk gebied **58 dB** niet te boven mag gaan.

Bij toepassing van het eerste lid met betrekking tot wegen die reeds aanwezig of in aanbouw zijn, kan voor de toekomstige geluidsbelasting vanwege een weg die nog niet geprojecteerd is:

- voor zover het woningen in stedelijk gebied betreft, een hogere dan de in dat lid genoemde waarde worden vastgesteld, met dien verstande dat deze waarde **63 dB** niet te boven mag gaan;
- voor zover het woningen in buitenstedelijk gebied betreft, een hogere dan de in dat lid genoemde waarde worden vastgesteld, met dien verstande dat deze waarde **58 dB** niet te boven mag gaan.

2.2.3.2 Betreffende een reconstructie van het bestaande wegennetwerk

Ten behoeve van een reconstructie van een weg met betrekking waartoe ingevolge artikel 88, zoals dat luidde voor 1 januari 2007 aan Onze Minister uiterlijk twee jaar na 1 januari 2007

melding is gedaan, is deze afdeling niet van toepassing en geeft Onze Minister toepassing aan artikel 90, tweede tot en met vijfde lid:

- Lid 2. Behoudens het derde lid stelt Onze Minister na ontvangst van zodanig programma voor de woningen waarop het betrekking heeft, als de ten hoogste toelaatbare waarde van de geluidsbelasting, vanwege de weg, van de gevels een waarde van **48 dB** vast. Onze Minister doet van zijn besluit mededeling aan burgemeester en wethouders en de wegbeheerder.
- Lid 3. In bij algemene maatregel van bestuur aan te geven gevallen en volgens daarbij te stellen regels kan bij een besluit als bedoeld in het tweede lid voor de ten hoogste toelaatbare geluidsbelasting een hogere dan de in dat lid genoemde waarde worden vastgesteld, met dien verstande dat deze waarde **68 dB** niet te boven mag gaan.
- Lid 4. In afwijking van het derde lid kan in bij algemene maatregel van bestuur aan te geven gevallen en volgens daarbij te stellen regels voor de ten hoogste toelaatbare geluidsbelasting een hogere dan de in dat lid genoemde waarde worden vastgesteld.
- Lid 5. Onze Minister stelt ten aanzien van elk van de daarvoor in aanmerking komende gevallen maatregelen vast die strekken tot het terugbrengen van de geluidsbelasting, vanwege de weg, van de gevels van de betrokken woningen tot de bij het besluit, bedoeld in het tweede lid, vastgestelde waarde. Deze maatregelen strekken tevens, afhankelijk van de hoogte van deze waarde, tot het terugbrengen van de geluidsbelasting, vanwege de weg, binnen de woning. Op de door Onze Minister vastgestelde maatregelen is hoofdstuk X van toepassing. Hij doet van zijn besluit, houdende vaststelling van maatregelen, mededeling aan burgemeester en wethouders en aan de wegbeheerder of wegaanlegger.

	Nieuwe autosnelwegen	Aanpassingen aan bestaande autosnelwegen	Bestaande autosnelwegen
Buitenstedelijk	48-58 dB (voorkeur)	48 dB (voorkeur)	48-58 dB
Binnenstedelijk	53-63 dB (maximum)	68 dB (maximum)	48-58 dB

2.2.4 Pilootstudie in Breda

In een studie door het SMILE consortium (Sustainable Mobility Initiatives for Local Environment) worden de richtlijnen voor geluidsoverlast door wegverkeer besproken in steden in Europa. Volgende steden werden onderzocht op Nederlands grondgebied:

- Een kijk op geluidshinder in Breda: bestrijding van geluidsherrie door “zwart” en “rood” in de stad Breda door Ghislain Rooijmans. Het volledige rapport is terug te vinden in de richtlijnen op pagina 35-36. (SMILE, n.d.)

2.2.5 Bronnen

- http://wetten.overheid.nl/BWBR0003227/volledig/geldigheidsdatum_14-03-2015

Laatste update van de wetgeving rond geluidshinder in Nederland

- <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geluidsoverlast/geluidsoverlast-in-de-wet>

Geluidsoverlast in de wet. Portaalwebsite van Rijksoverheid voor vragen en antwoorden over geluidsoverlast.

2.3 DUITSLAND

2.3.1 Wetgeving

De Bondsrepubliek Duitsland heeft in 1949 een **federaal staatsmodel** aangenomen. De 'Bund' is samengesteld uit zestien 'Bundesländer': Baden-Württemberg, Bavaria, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein, Thüringen (Preamble Duitse federale grondwet (GG)).

De bestrijding van de geluidshinder en de daarbij aansluitende geluidsnormen behoren tot de **concurrerende bevoegdheden (Art. 74 Abs. 1 Nr. 24 GG)**. Het betreft alternatief concurrerende bevoegdheden, d.w.z. dat een aangelegenheid slechts kan geregeld worden door 'Bund' of 'Bundesländer' en dus nooit tegelijkertijd. De 'Bundesländer' hebben slechts wetgevende bevoegdheid zolang en voorzover de 'Bund' geen gebruik heeft gemaakt van de concurrerende bevoegdheid en hierdoor een regeling heeft getroffen die geen ruimte meer laat voor de 'Bundesländer'. De 'Bund' heeft gebruik gemaakt van deze bevoegdheid door het uitvaardigen van de 'Bundes-Immissionschutzgesetz' (BImSchG). De 'Bundesländer' kunnen nog wetgevend optreden op gebieden waar de bond geen uitputtende regelingen heeft getroffen. Sommige 'Bundesländer' hebben dit gedaan. Hun optreden wordt in de rechtsleer omschreven als 'Landes-Immissionschutzgesetz'.

Op **12 juni 1990** werd de **verordeningen herzien betreffende geluidsoverlast door wegverkeer**.

In Duitsland gelden **nationale grenswaarden** voor lawaai in het wegverkeer. De Duitse autoriteiten hebben zowel de op de geluidsbelastingkaarten gebaseerde verslagen als de voor het publiek beschikbare samenvattingen van de actieplannen ingediend. Uit de beoordeling van de verslagen blijkt dat de geluidsbelastingkaarten voldoen aan de eisen van *Richtlijn 2002/49/EG*. De actieplannen die Duitsland heeft ingediend, worden momenteel door de Commissie beoordeeld. Er dient te worden opgemerkt dat volgens *Richtlijn 2002/49/EG* de bevoegde autoriteiten zelf mogen bepalen welke maatregelen deze plannen bevatten, maar in artikel 8, lid 7 staat dat het publiek over de voorstellen voor actieplannen wordt geraadpleegd.

2.3.2 Geluidbelastingsindicator

In Duitsland wordt de geluidslimiet bepaald op basis van de waarde " $L_{Aeq,T}$ ". $L_{Aeq,T}$ staat voor het equivalente A-gewogen geluidsniveau. Dit is een energetische equivalente middeling van de geluidsniveaus over een bepaalde periode, waarbij ook rekening wordt gehouden met de gevoeligheid van het menselijke oor voor de toonhoogte van het geluid via de A-weging.

$$L_{Aeq,T} = 10 \lg \left(\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n 10^{0.1 L_{Aeq,Ti}} \right)$$

2.3.3 Grenswaarden voor geluidshinder

2.3.3.1 Betreffende het bestaand wegennetwerk

De wetgeving maakt voor het bestaande netwerk een onderscheid naar tijdsperiode waarin deze geluidsnorm geldt:

- Tijdens de dagperiode (6u en 22u) geldt er een maximum grens van **70 dB** op de bestaande autosnelwegen in Duitsland.
- Tijdens de nachtperiode (22u tot 6u) geldt er een maximum grens van **60 dB** op de bestaande autosnelwegen in Duitsland.

2.3.3.2 Betreffende het geplande wegennetwerk

De wetgeving maakt volgend onderscheid op basis van de tijdsperiode waarin deze geluidsnorm geldt:

- Tijdens de dagperiode (6u en 22u) geldt er een maximum grens van **59 dB** op de geplande autosnelwegen in Duitsland.
- Tijdens de nachtperiode (22u tot 6u) geldt er een maximum grens van **49 dB** op de geplande autosnelwegen in Duitsland.

2.3.3.3 Betreffende een reconstructie van het bestaande wegennetwerk

De wetgeving maakt volgend onderscheid op basis van de tijdsperiode waarin deze geluidsnorm geldt:

- Tijdens de dagperiode (6u en 22u) geldt er een maximum grens van **59 dB** bij de reconstructie van bestaande autosnelwegen in Duitsland.
- Tijdens de nachtperiode (22u tot 6u) geldt er een maximum grens van **49 dB** bij de reconstructie van bestaande autosnelwegen in Duitsland.

Tabel 1: Geluidsnormen op basis van gegevens CEDR (Bendtsen, et al., 2009)

	Nieuwe autosnelwegen	Aanpassingen aan bestaande autosnelwegen	Bestaande autosnelwegen
Dag	59 dB	59 dB	70 dB
Nacht	49 dB	49 dB	60 dB

2.3.3.4 In geluidsgevoelige zones

Tabel 2: Geluidsnormen op basis van gegevens I-INCE (I-INCE, 2009)

	Nieuwe wegen en aanpassingen aan wegen ¹		Bestaande federaal wegennetwerk ²	
	Dag	Nacht	Dag	Nacht
Ziekenhuizen en scholen	57 dB	47 dB	70 dB	60 dB
Residentiële wijken	59 dB	49 dB		
Gemengde industrie en residentiële wijken	64 dB	54 dB	72 dB	62 dB
Gebieden met lichte industrie	69 dB	59 dB	75 dB	65 dB

¹ Traffic Noise Ordinance, 1990 June 12 (wetgeving met betrekking op wegverkeer en spoorwegverkeer)

² Remedial Program for existing federal roads (1978) and railways (1999) (Richtlijnen voor bestaande wegen)

Tabel 3: Geluidsnormen op basis van gegevens I-INCE (I-INCE, 2009)

	Stadsplanning ³	
	Dag	Nacht
Uitsluitend woonwijken, wellness en vakantieparken	50 dB	40 dB
Vooral woonwijken en campings	55 dB	45 dB
Begraafplaatsen en parken	55 dB	45 dB
Speciale woonwijken	60 dB	45 dB
Platteland, gemengd gebied (wonen en commercieel)	60 dB	50 dB
Stadscentrum, commercieel centrum	65 dB	55 dB

2.3.4 Pilootstudie Berlijn en Celle

In een studie door het SMILE consortium (Sustainable Mobility Initiatives for Local Environment) worden de richtlijnen voor geluidsoverlast door wegverkeer besproken in steden in Europa. Volgende steden werden onderzocht op Duits grondgebied:

- Een pilootproject uitgevoerd rond management van luchtkwaliteit en planning van geluidsvermindering aan de hand van invoering zone 30 en het verbieden van zwaar vrachtverkeer door Bernd Lehming. Het volledige rapport is terug te vinden in de richtlijnen op pagina 33.
- Een ander pilootproject in Celle werd opgestart om een geïntegreerde aanpak op te stellen om geluidshinder tegen te gaan aan de hand van vooropgestelde maatregelen door Helmut Knabe en Jörg Frohnert. Het volledige rapport is terug te vinden in de richtlijnen op pagina 48.

2.3.5 Bronnen

- <http://www.umweltbundesamt.de/sites/default/files/medien/pdfs/vlschr97.pdf>

Richtlijnen voor bescherming van geluidshinder op federale snelwegen van publieke erfdienstbaarheid – VLärmSchR97.

- <http://www.bmub.bund.de/en/topics/air-mobility-noise/protection-against-noise/general-information/>

Maatregelen om geluidshinder bij wegverkeer, spoorwegverkeer, luchtvaartverkeer en overige bronnen aan te pakken.

- http://www.bund.net/themen_und_projekte/mobilitaet/laerm/strassenlaerm/

Bespreking van geluidshinder door wegverkeer door de “Bund”.

³ Annex I to DIN 18005 Noise Protection in Urban Planning (1987) (Richtlijnen voor stedelijke planning)

2.4 FRANKRIJK

2.4.1 Wetgeving

De geluidshinder van de weg, nieuwe of onder voorbehoud van wijzigingen, wordt geregeld door de artikelen **L571-9 en R571-44 tot R571-52** van de **Milieucode** (voorheen verzameld in het Besluit No. 95-22 van 9 januari 1995) in verband met het besluit van 5 mei 1995. Deze bepalingen zijn bedoeld om te beschermen, voor de directe maatregelen van de infrastructuur of, indien nodig, voor de geluidsisolatie van de gevels, de meest gevoelige bestaande gebouwen.

De ontwikkelaar van een nieuwe infrastructuur moet rekening houden met de dag en de nacht het geluid van het ontwerp van de ontwikkeling, die een echte reflectie op de akoestische integratie van het werk vereist.

2.4.2 Geluidbelastingsindicator

In Frankrijk wordt, zoals in Duitsland, de geluidslimiet bepaald op basis van de waarde “ $L_{Aeq,T}$ ”. $L_{Aeq,T}$ staat voor het equivalente A-gewogen geluidsniveau. Dit is een energetische equivalente middeling van de geluidsniveaus over een bepaalde periode, waarbij ook rekening wordt gehouden met de gevoeligheid van het menselijke oor voor de toonhoogte van het geluid via de A-weging.

$$L_{Aeq,T} = 10 \lg \left(\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n 10^{0.1 L_{Aeq,Ti}} \right)$$

2.4.3 Grenswaarden voor geluidshinder

Bij een nieuwe infrastructuur en belangrijke transformaties van een bestaande structuur kan men het uiteindelijk geluidsniveau verhogen met meer dan 2 dB (A). Echter, het onderhoud, de herstelling of de bouw van het wegdek (coating verandering, voor ex.), tijdelijke aanpassingen, mogen geen significante veranderingen in het geluidsniveau vormen.

De geluidslimieten worden opgelegd afhankelijk van:

- de oorspronkelijke staat van de externe geluidsbron en de aard van het pand - de rustigere gebieden zijn meer beschermd, lokaal onderwijsbeleid zijn beter beschermd dan de kantoren;
- het type van ontwikkeling - nieuwe infrastructuur of belangrijke wijziging.

2.4.3.1 Betreffende het bestaand wegennetwerk

De wetgeving maakt een onderscheid op basis van de tijdsperiode waarin deze geluidsnorm geldt:

- Tijdens de dagperiode (6u en 22u) geldt er een maximum grens van **68 dB** op de bestaande autosnelwegen in Frankrijk.
- Tijdens de nachtperiode (22u tot 6u) geldt er een maximum grens van **62 dB** op de bestaande autosnelwegen in Frankrijk.

Voor woningen in een gematigde geluidszone geldt er een maximum grens van **65 dB** overdag en een maximumgrens van **60 dB** 's nachts.

2.4.3.2 Betreffende het geplande wegennetwerk

De wetgeving maakt een onderscheid op basis van de tijdsperiode waarin deze geluidsnorm geldt:

- Tijdens de dagperiode (6u en 22u) geldt er een maximum grens van **60 dB** op de geplande autosnelwegen in Frankrijk.
- Tijdens de nachtperiode (22u tot 6u) geldt er een maximum grens van **55 dB** op de geplande autosnelwegen in Frankrijk.

2.4.3.3 Betreffende een reconstructie van het bestaande wegennetwerk

De wetgeving maakt een onderscheid op basis van de tijdsperiode waarin deze geluidsnorm geldt:

- Tijdens de dagperiode (6u en 22u) geldt er een maximum grens van **60 dB** bij de reconstructie van bestaande autosnelwegen in Frankrijk.
- Tijdens de nachtperiode (22u tot 6u) geldt er een maximum grens van **55 dB** bij de reconstructie van bestaande autosnelwegen in Frankrijk.

Tabel 4: Geluidsnormen op basis van gegevens CEDR (Bendtsen, et al., 2009)

	Nieuwe autosnelwegen	Aanpassingen aan bestaande autosnelwegen	Bestaande autosnelwegen
Dag	60 dB	60 dB	68 dB
Nacht	55 dB	55 dB	62 dB

2.4.3.4 In geluidsgevoelige zones

Op de nationale website "www.bruit.fr" worden de maximaal toelaatbare niveaus voor de bijdrage van het geluidshinder van nieuwe infrastructuur met inbegrip van geluidsgevoelige zones ingesteld op de volgende waarden (**Besluit van 5 mei 1995, artikel 2**):

Tabel 5: Geluidsnormen op basis van gegevens (bron: www.bruit.fr)

	Nieuwe weginfrastructuur	
	Dag	Nacht
Gezondheidsinstellingen, zorgsector		
- Kamer voor behandeling of verblijf	57 dB	55 dB
- Andere kamers	60 dB	55 dB
Scholen, opleidingscentra (excl. sportfaciliteiten)	60 dB	Geen verplichting
Woonwijken met matige geluidshinder	60 dB	55 dB
Hotels, plaatsen voor overnachting	65 dB	60 dB
Industrie, kantoorruimten	65 dB	Geen verplichting

2.4.4 Bronnen

- <http://www.bruit.fr/tout-sur-les-bruits/transports/trafic-routier/voie-nouvelle/dispositions-reglementaires.html>

Op deze webpagina wordt de wetgeving beschreven van toepassing op geluidslimieten voor wegverkeer in Frankrijk, aangevuld met de geluidsnormen en bijhorende richtlijnen.

- <http://www.bruit.fr/boite-a-outils-des-acteurs-du-bruit/recueil-des-textes-officiels/bruit-des-transports-terrestres/limitation-du-bruit-des-amenagements-et-projets-d-infrastructures-de-transports-terrestres.html?format=pdf>

Op deze webpagina worden de verschillende artikels beschreven rond de wetgeving inzake geluidshinder bij wegverkeer.

2.5 SPANJE

2.5.1 Wetgeving

In 2007 was er nog geen nationale wetgeving over blootstelling aan geluidshinder in Spanje. Sinds 1983 hebben een aantal steden lokale verordeningen betreffende de externe en interne geluidsniveau van de industrie ingevoerd, maar niet van het wegverkeer. Deze verordeningen bevelen de vaststelling van bestemmingsplannen binnen de steden. Toch hebben veel gemeenten het concept van beheersing van geluidshinder nog niet vastgesteld. Als gevolg van de regionale teksten en andere onvolkomenheden is het ministerie van Openbare Werken, Transport en Milieu (MOPTA) in 1993 een onderzoek gestart om een nationale wetgeving voor te stellen, waarin onder andere het in kaart brengen van bronnen van geluidshinder en passende grenswaarden wordt verwerkt op nationaal niveau.

De **Spaanse wetgeving van 1988** heeft echter vereisten verwerkt in een MER voor nieuwe wegen. Geluidshinder wordt dus beschouwd als onderdeel van het proces, maar slechts beknopt. Voor nationale wegen, zijn er pogingen ondernomen om relatief lage grenswaarden op te leggen voor de aanleg van nieuwe wegen. De aanbevolen geluidsniveaus in woonwijken zijn **55 dB** en **45dB** voor respectievelijk de dag- en nachtperiode. Deze niveaus impliceren het gebruik van geluidsschermen of aanpassingen aan wegen om dergelijke grenswaarden te bereiken.

Tot 1993 was er ook geen officiële methodiek voor de berekening van de maximale geluidshinder bij wegverkeer. Er waren geen technische voorschriften met betrekking tot het technisch ontwerp en de bouw van corrigerende maatregelen, maar ook geen wetgeving om grenswaarden op te nemen in de stadsplanning.

In januari 1997 begon het Ministerie van Milieu te werken aan een nieuwe wetgeving inzake luchtkwaliteit, waarin een wetsontwerp is opgenomen om geluidshinder te integreren in de nabije toekomst.

De volgende voorschriften en verordeningen zijn van toepassing in Spanje:

- **“Noise Act 37/2003”** was de uitkomst van de vooropgestelde richtlijn *“2002/49/EC”* door de Europese Unie;
- **“Royal Decree 1413/2005”** was ontwikkeld als methode voor het maken van de strategische kaarten;
- **“Royal Decree 1367/2007”** was ontwikkeld om vraagstukken met betrekking tot de bestemmingsplannen rond geluidshinder te verduidelijken (kwaliteitsdoelstellingen en geluidsemisies);
- **“Royal Decree 1675/2008 van 17 October”** is een aanpassing van de “Royal Decree 1371/2007 van 19 October”, waardoor het basisdocument “DB-HR Protection against Noise” werd goedgekeurd door de “Technische Bouwwetgeving”. De “Royal Decree 314/2006 van 17 Maart werd uiteindelijk nog aangepast met goedkeuring van de “Technische Bouwwetgeving”.

De volgende voorschriften en verordeningen zijn van toepassing in Catalonië:

- **“Protection Act 16/2002”** inzake bescherming tegen geluidshinder, waarin de vereiste maatregelen worden beschreven die nodig zijn om geluidsoverlast en trillingen aan te pakken en te voorkomen.
- **“Decree 245/2005 of 8 November”**, waarin de criteria worden opgesomd om geluidscapaciteitskaarten op te stellen.

- “Decree 176/2009”, waarin de “Draft Regulation Bill 16/2002 of 28 June” met betrekking tot de bescherming tegen geluidshinder word goedgekeurd en de bijlagen worden toegevoegd.

2.5.2 Geluidbelastingsindicator

In Spanje wordt gebruik gemaakt van “ L_{den} ” om de grenswaarden te bepalen:

L_{den} = Dag-avond-nacht gemiddelde geluidsniveau veroorzaakt door het gezamenlijke wegverkeer op een bepaald weggedeelte of een combinatie van weggedeelten, bepaald in overeenstemming met de volgende uitdrukking:

$$L_{den} = 10 \lg \left\{ (1/24) \left[\left(d \times 10^{0.1 L_d} \right) + \left(e \times 10^{0.1 [L_e + 5]} \right) \left(n \times 10^{0.1 [L_n + 10]} \right) \right] \right\}$$

In bovenstaande vergelijking zijn L_d , L_e en L_n gemiddelde geluidsniveaus voor respectievelijk overdag, 's avonds en 's nachts. Verder komen de letters d, e en n overeen met respectievelijk het aantal uren overdag, het aantal avonduren en het aantal nachtelijke uren. Tot slot is de som van “d + e + n” gelijk aan 24 voor een 24-urendag.

2.5.3 Grenswaarden voor geluidshinder

2.5.3.1 Betreffende nieuwe weginfrastructuur

In Spanje is er enkel een geluidsnorm van toepassing voor nieuwe infrastructuurwerken. Hierbij maakt de overheid een opsplitsing naar de zone waarin men zich bevindt en het tijdstip van de dag.

Tabel 6: Geluidsnormen op basis van gegevens (bron: MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA 18397)

	Nieuwe weginfrastructuur		
	Dag	Avond	Nacht
Ziekenhuizen, scholen en culturele gebouwen	55 dB	55 dB	45 dB
Residentiële zone	60 dB	60 dB	50 dB
Vakantieparken en toerisme	65 dB	65 dB	55 dB
Recreatieve zone	70 dB	70 dB	70 dB
Industriegebied	70 dB	70 dB	60 dB

In de verordening van de wet rond geluidsbelaasting van de Spaanse staat gelden er andere verordeningen voor de verschillende autonome gemeenschappen:

Tabel 7: Geluidsnormen op basis van gegevens (Sanz, 2005)

Andalusië		
Geluidsgevoelige zones	Dag (7u – 23u)	Nacht (23u-7u)
Stille omgeving	55 dB	40 dB
Licht lawaaierige omgeving	55 dB	45 dB
Tamelijk lawaaierige omgeving	65 dB	55 dB
Lawaaierige omgeving	70 dB	60 dB
Zeer lawaaierige omgeving	75 dB	65 dB

Tabel 8: Geluidsnormen op basis van gegevens (Sanz, 2005)

Balearen				
	Buitenshuis		Binnenshuis	
	Dag	Nacht	Dag	Nacht
Alles behalve industrie en toerisme	55 dB	45 dB	35 dB	30 dB
Industrie en toerisme	65 dB	60 dB	40 dB	35 dB

Tabel 9: Geluidsnormen op basis van gegevens (Sanz, 2005)

Castilië La Mancha				
	Stedelijk gebied		Landelijk gebied	
	Dag	Nacht	Dag	Nacht
Stille omgeving	60 dB	50 dB	50 dB	40 dB
Licht lawaaierige omgeving	65 dB	55 dB	55 dB	45 dB
Tamelijk lawaaierige omgeving	70 dB	60 dB	65 dB	55 dB
Lawaaierige omgeving	75 dB	70 dB	70 dB	60 dB
Speciale gebieden	Geen beperking	Geen beperking	Geen beperking	Geen beperking

Tabel 10: Geluidsnormen op basis van gegevens (Sanz, 2005)

Castilië en León		
Geluidsgevoelige zones	Dag	Nacht
Gezondheidszorg	45 dB	35 dB
Wonen en kantoren (geen tertiaire diensten)	55 dB	45 dB
Winkelcentra	65 dB	55 dB
Industrie en magazijnen	70 dB	55 dB

Tabel 11: Geluidsnormen op basis van gegevens (Sanz, 2005)

Catalonië				
	Immissiegrenswaarden		Aandachtswaarden	
	Dag	Nacht	Dag	Nacht
Hoog	60 dB	50 dB	65 dB	60 dB
Gemiddeld	65 dB	55 dB	68 dB	63 dB
Laag	70 dB	60 dB	75 dB	70 dB

Tabel 12: Geluidsnormen op basis van gegevens (Sanz, 2005)

Extremadura		
Geluidsgevoelige zones	Dag	Nacht
Gezondheidszorg (ziekenhuizen)	35 dB	35 dB
Wonen en kantoren (geen tertiaire diensten)	60 dB	45 dB
Industrie en magazijnen	70 dB	55 dB

Tabel 13: Geluidsnormen op basis van gegevens (Sanz, 2005)

Galicië		
Geluidsgevoelige zones	Dag (8u – 22u)	Nacht (8u – 22u)
Hoge gevoeligheid	60 dB	50 dB
Gemiddelde gevoeligheid	65 dB	55 dB
Lage gevoeligheid	70 dB	60 dB
Erfdienstbaarheidsgebieden	75 dB	75 dB

Tabel 14: Geluidsnormen op basis van gegevens (Sanz, 2005)

Madrid						
	Stedelijke planning		Doelwaarden		Grenswaarden	
Geluidsgevoelige zones	Dag	Nacht	Dag	Nacht	Dag	Nacht
Stille omgeving	50 dB	40 dB	60 dB	50 dB	55 dB	45 dB
Licht lawaaierige omgeving	55 dB	45 dB	65 dB	50 dB	60 dB	50 dB
Tamelijk lawaaierige omgeving	65 dB	55 dB	70 dB	60 dB	65 dB	60 dB
Lawaaierige omgeving	70 dB	60 dB	75 dB	70 dB	75 dB	70 dB
Speciale gebieden	75 dB	65 dB	80 dB	75 dB	80 dB	75 dB

Tabel 15: Geluidsnormen op basis van gegevens (Sanz, 2005)

Murcia		
Geluidsgevoelige zones	Dag	Nacht
Gezondheid, onderwijs, cultuur en natuurgebieden	60 dB	50 dB
Woongebieden, recreatie en sport	65 dB	55 dB
Kantoren, winkelcentra, kantoren en horeca	70 dB	60 dB
Industrie, passagiersstation	75 dB	75 dB

Navarra

Voor nieuwbouw of verbouwing van percelen voor bestaande snelwegen, wegen of paden, mogen de equivalente geluidsniveaus van het verkeerslawaaï, volgens een schatting met de bepalingen ervan, niet meer dan **65 dB** bedragen gedurende de dag en **55 dB** gedurende de nacht, gemeten vanaf de gevels van bestaande gebouwen. Bij gebouwen met als functie gezondheid, educatie of residentie kan een toename groter dan 5 dB op deze effecten op de weggedeelten niet worden aanvaard.

Voor stedenbouwkundige documenten of een zone voor ontwikkeling gelegen naast de snelwegen snelwegen, wegen of toegangswegen mag het verkeerslawaaï niet hoger zijn dan **65 dB** gedurende de dag en **55 dB** gedurende de nacht, gemeten vanaf de gevels van gebouwen met als functie gezondheid, onderwijs of residentiële gebouwen, met de aanbeveling dat deze nieuwbouw niet hoger dan **55 dB** gedurende de dag en **45 dB** gedurende de nacht is (Sanz, 2005).

Tabel 16: Geluidsnormen op basis van gegevens (Sanz, 2005)

Valencia		
Geluidsgevoelige zones	Dag	Nacht
Gezondheidszorg	45 dB	35 dB
Wonen	55 dB	45 dB
Tertiaire diensten	65 dB	55 dB
Industrie en magazijnen	70 dB	60 dB

2.5.4 Pilootstudie Valencia

In een studie door het SMILE consortium (Sustainable Mobility Initiatives for Local Environment) worden de richtlijnen voor geluidsoverlast door wegverkeer besproken in steden in Europa. In Spanje werd er een experiment uitgevoerd in de stad Valencia:

- Het pilootproject in Valencia omvatte het experimenteren met een akoestisch wegdek door Ramon Isidro Sanchis Mangrinan en Alfonso Novo Belenguer. Het volledige rapport is terug te vinden in de richtlijnen op pagina 40.

2.5.5 Bronnen

- http://cdr.eionet.europa.eu/es/eu/noise/df3/envugl9dg/RD_1367_2007_Reglamento_Ley_del_Ruido.pdf

Laatste update van de geluidsnormen (taal: Spaans) MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, 18397.

- http://w110.bcn.cat/portal/site/MediAmbient/menuitem.37ea1e76b6660e13e9c5e9c5a2ef8a0c/?vgnextoid=9a207a7b5ea7d210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=en_GB
- <http://www.defra.gov.uk/environment/noise/research/climate/nannexb.htm>
- http://cdr.eionet.europa.eu/es/eu/noise/df3/envugl9dg/RD_1513_2005_Ruido_Ambienta.pdf/manage_document
- http://www.famp.es/famp/intranet/ordenanzas/ANEXOS-OMT_Contam_Acustica-FAMP.pdf

Geluidsnormen in Andalusië voor wegverkeer

- <http://sicaweb.cedex.es/docs/comunicaciones/2006-03-01/hoja5.pdf>

Uit dit document zijn de geluidsnormen gehaald voor de nieuwe infrastructuur, waarin ook de opdeling is gemaakt voor de verschillende autonome gemeenschappen.

2.6 PORTUGAL

2.6.1 Wetgeving

Een **nieuwe wetgeving rond evaluatie en beheersing van geluidsoverlast** werd in **2007** in Portugal ingevoerd. Op grond van deze wetgeving hebben bedrijven, gemeenten en andere ondernemingen controle en bewaking over de uitstoot van geluid in overeenstemming met bepaalde vereisten en normen die niet altijd eenvoudig zijn om na te leven.

Deze ondernemingen hebben de verplichting om de resultaten van de controle en bewaking te rapporteren aan de overheid om aan te tonen dat ze de huidige grenswaarden van geluidshinder naleven.

De Portugese wetgeving rond uitstoot van geluid heeft twee verschillende benaderingen om de grenswaarden specificeren: De eerste is gebaseerd op de vergelijking met een maximale grenswaarde en de andere verwijst naar een grenswaarde tot overlast (als hinderlijk ervaren) die gerelateerd is het verschil tussen de twee waarden.

- *De maximale grenswaarde verwijst naar de geluidsindicator “L_{den}” of “L_{night}”, die een onderscheid maakt bij verschillende soorten geluidshinder, omgevingskenmerken en geluidsgevoelige gebieden (bevolking).*
- *De grenswaarde voor overlast (als hinderlijk ervaren) is de mate van geluidshinder voor een bepaalde gemeenschap, bepaald vanuit veldmetingen.*

Naast deze grenswaarden heeft de wetgeving en de bijbehorende vereisten en normen een methodologie ontwikkeld om de variabiliteit in geluidsmetingen te verminderen, die vervolgens kan induceren bij verschillende beslissingen.

2.6.2 Geluidbelastingsindicator

De Portugese wet met betrekking tot geluidshinder (**3. Wet 9/2007 van 17 januari**) is hoofdzakelijk gebaseerd op het bepalen van het geluidbelastingsindicatoren, namelijk L_{den} (dag-avond-nacht-niveau) en L_n (nacht-niveau), om de naleving van de maximale grenswaarde (11e Artikel - grenswaarden) en de criteria voor overlast (**13 artikel**) van de algemene verordening rond geluidshinder (**DL n° 9/2007 van 17 januari**).

De geluidbelastingsindicatoren L_{den} en L_n zijn gemiddelde geluidsniveaus op lange termijn, zoals gedefinieerd in het **Portugees Standard NP1730: 1996**, bepaald tijdens een representatieve reeks periodes in één jaar.

Het dag-avond-nacht-niveau L_{den} (uitgedrukt in decibels (dB)) wordt gedefinieerd door de volgende formule:

$$L_{den} = 10 \times \log \frac{1}{24} \left[13 \times 10^{\frac{L_d}{10}} + 3 \times 10^{\frac{L_e + 5}{10}} + 8 \times 10^{\frac{L_n + 10}{10}} \right]$$

De geluidbelastingsindicatoren L_d (Ldag), L_e (Lavond) en L_n (Lnacht) komt overeen met het equivalente, continue geluidbelastingsniveau op lange termijn (L_{Aeq,LT}) en kan worden uitgedrukt door:

$$L_{Aeq,T} = 10 \log \left[\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n 10^{\frac{(L_{Aeq,T})_i}{10}} \right]$$

2.6.3 Grenswaarden voor geluidshinder (wegverkeer)

Voor de start van de dagperiode (en bijgevolg het begin van de avond- en nachtperiode) werd door de Portugese autoriteiten gekozen voor de respectievelijke tijdsperiodes: 07.00 tot 20.00 uur, 20.00 tot 23.00 uur en 23.00 uur tot 07.00 uur plaatselijke tijd.

Voor de criteria van overlast wordt geacht een verschil te maken tussen de indicator L_{Aeq} voor het omgevingsgeluid en de indicator L_{Aeq} voor de resterende geluidsoverlast:

- Het omgevingsgeluid wordt gedefinieerd in “ISO 1996-1: 20.034” als het totaalgeluid: Allesomvattende geluid in een bepaalde situatie op een gegeven moment op basis van geluid komende uit verschillende geluidsbronnen, zowel dichtbij en veraf, als gevolg van de aanwezigheid van bepaalde activiteiten die geluid produceren. Het bijzondere geluid is gedefinieerd in “ISO 1996-1: 2003” als een specifiek geluid: Een onderdeel van het totale geluid dat specifiek kan worden geïdentificeerd en bijgevolg kan worden gekoppeld aan een specifieke geluidsbron.
- De resterende geluidsoverlast wordt bepaald door “ISO 1996-1: 2003” als de resterende geluid: Het totaalgeluid blijft op een gegeven positie en in een bepaalde situatie als de specifieke geluiden onder overweging worden onderdrukt.

Dit criterium wordt toegepast op de drie tijdsintervallen (dag, avond en nacht) met verschillende indicatoren. Verder dient men rekening te houden met tonale en impulsief geluid enerzijds, en de duur van de activiteit anderzijds. Na de correcties wordt het omgevingsgeluid gedefinieerd als het beoordelingsniveau (L_{Ar}). De grenswaarden voor de maximumwaarden en criteria voor geluidshinder zijn uitgedrukt in onderstaande tabel.

Tabel 17: Grenswaarden voor maximumwaarden in de Portugese wetgeving

	Geluidsgevoelige zone	Gemengde zone
Dag-avond-nacht (L_{den})	55 dB	65 dB
Nacht	45 dB	55 dB

Tabel 18: Criteria voor geluidshinder in de Portugese wetgeving

	Dag	Avond	Nacht
L_{Aeq} (omgevingsgeluid + correcties) – L_{Aeq} (residentieel geluid)	5	4	3

Nieuwe woongebouwen, scholen en ziekenhuizen worden alleen toegelaten als zij in overeenstemming zijn met het huidige regelgeving betreffende bestemmingsplannen. Gevoelige zones in de nabijheid van de bestaande weg- en spoorweginfrastructuren, bepaald in overeenstemming met de END, moeten voldoen aan de geluidslimieten voor gemengde zones.

Gevoelige zones in de nabijheid van de geplande weg- en spoorweginfrastructuren, bepaald in overeenstemming met de END, moeten voldoen aan de geluidslimieten voor gemengde zones, verminderd met 5 dB.

2.6.4 Bronnen

- http://www.apambiente.pt/zdata/DAR/Ruido/NotasTecnicas_EstudosReferencia/Guia_PraticoMedicoesRuidoAmbiente.pdf

Praktische gids rond omgevingsgeluid in het kader van het Algemeen Reglement voor geluidshinder rekening houdend met de NP ISO 1996 door het Portugese Milieuagentschap (Ministerie van Landbouw, Zee, Milieu en Ruimtelijke Ordening)

- <http://www.apambiente.pt/zdata/DAR/Ruido/ApresentacaoNovoQuadroLegal.pdf>

Het nieuwe wettelijke kader van omgevingslawaai. Informatie gericht op gemeenten, entiteiten toezichthoudende, vervoersinfrastructuur en activiteiten met permanent geluidshinder (april 2007), opgesteld door Ana Teresa Perez, Maria João Leite, Guedes Margaret en Fernanda Bernardo

- <https://web.fe.up.pt/~carvalho/in09cr.pdf>

De ware kost van de geluidshinder bij wegverkeer in Portugal (Rocha & Carvalho, 2009)

2.7 VERENIGD KONINKRIJK

2.7.1 Wetgeving

Sinds het begin van de jaren 1990 heeft de Koninklijke Commissie voor Milieuvervuiling drie rapporten gepubliceerd die zich geheel of gedeeltelijk focusten op geluidshinder bij wegverkeer. Het meest recente verslag van de Commissie, over het stedelijk milieu, verklaarde het volgende:

Wegen, spoorwegen en luchthavens zijn de belangrijkste bronnen van omgevingsgeluid, die de kwaliteit van leven van mensen kan beïnvloeden. Ongeveer de helft van de Britse bevolking worden blootgesteld aan niveaus boven de richtlijn van 50-55 dB opgesteld door World Health Organization (WHO), die tot doel heeft de meerderheid van de mensen met ernstige hinder te beschermen overdag. Echter, het Verenigd Koninkrijk beschikt niet de nationale grenzen inzake geluidslimieten, maar toch zijn er grenzen voor individuele vliegtuigen en wegvoertuigen. Lokale overheden kunnen zelf lokale beperkingen op te leggen.

Het ministerie van Verkeer beschrijft de “**Berekening van wegverkeerslawaai**” als de wettelijke methode voor het bepalen van het recht op het geluidsisolatie.

De EU-richtlijn omgevingslawaai (2002/49/EG) vereist dat geluidsniveaus worden beoordeeld vanuit het wegverkeer, spoorwegen, belangrijke luchthavens en industrie. De richtlijn werd in het Verenigd Koninkrijk uitgevoerd door de “**Environmental Noise Regulations 2006** (SI 2006/2238)”. **Verordening 7** vereist dat de “Secretary of State” strategische geluidsbelastingkaarten laat opmaken voor agglomeraties, belangrijke wegen, spoorwegen en luchthavens. De eerste ronde van de strategische geluidsbelastingkaarten werd geproduceerd in 2007 en de tweede werd gepubliceerd in 2012. In de tweede ronde werd een groter aantal, van hetzelfde type geluidsbronnen, in kaart gebracht dan in de eerste ronde. Vervolgens zullen de strategische geluidsbelastingkaarten om de vijf jaar worden opgemaakt.

Uit onderzoek van het ministerie van Milieu, Voedsel en Plattelandszaken (DEFRA) naar de attitude tegenover geluidshinder zien we dat het verkeer één van de meest voorkomende bronnen van geluidshinder in het Verenigd Koninkrijk is. Motorgeluid en de trillingen door banden zijn de belangrijkste oorzaken van het verkeerslawaai. Dit soort geluidshinder kan geen wettelijke overlast vormen maar, als het onredelijk interfereert met het genot van de landschapskwaliteit, kan het worden beschouwd als een particuliere of openbare overlast in het gemeenrecht. Gemeenten hebben een **zeer beperkte bevoegdheid** om op te treden tegen wegverkeerslawaai, maar ze hebben de wettelijke plicht onder de “**Land Compensation Act 1973**” en de “**Geluidsisolatie Regulations 1975**” (of hun Schotse equivalent) naar geluidsisolatie in woningen, waar de geluidsoverlast door de bouw van nieuwe of reconstructie van bestaande wegen hoger is dan de aanbevolen geluidsniveaus. In maart 2010 publiceerde het ministerie actieplannen naar geluidshinder, waarin er een specifiek plan voor geluidshinder voor wegverkeer buiten agglomeraties (dwz specifieke stedelijke gebieden) was opgemaakt.

Er zijn **geen relevante formele grenswaarden voor de geluidsbelasting in Engeland** van kracht met betrekking tot omgevingslawaai voor de belangrijkste wegen. Echter, vormt de **Geluidsisolatie Regulations 1975** (gewijzigd in 1988) een drempelwaarde als onderdeel van de criteria. Verder zijn er richtlijnen te vinden in “**Planning Policy Guidance 24**” die de rode draad bieden naar landgebruik met betrekking tot geluidsoverlast van het wegverkeer.

2.7.2 Bronnen

- <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1996/37/section/5>

Via deze website worden de laatste publicaties en wetgevingen gecommuniceerd naar derden.

- <https://www.gov.uk/noise-pollution-road-train-plane/vehicle-noise-limits>

Portaalwebsite van de overheid van Verenigd Koninkrijk met de bespreking van geluidshinder door wegverkeer, spoorwegverkeer en luchtvaartverkeer.

- <http://www.environmentlaw.org.uk/rte.asp?id=70>

Website rond milieuproblematiek in VK met een beschrijving van de verschillende bronnen van geluidshinder.

- <http://gov.wales/topics/environmentcountryside/epq/noiseandnuisance/environmentalnoise/roadtraffic/?lang=en>

Portaalwebsite van de overheid van Wales met een link naar de Land Compensation Act 1973, Noise Insulation (Amendment) Regulations 1988 en de richtlijnen vanuit de Europese Unie.

2.8 IERLAND

2.8.1 Wetgeving

In 2004 zijn de richtlijnen voor de “**Behandeling van geluid en trillingen**” bij “National Roads Schemes” door de Ierse overheid goedgekeurd en gepubliceerd. De naleving van de richtlijnen is niet verplicht, maar wordt toch aanbevolen om de juiste consistentie te bereiken met betrekking tot de behandeling van lawaai en trillingen tijdens de “Constraints”, “Route Corridor Selection”, milieueffectrapportage. Overigens dient de planning van de bouw van wegen (planning en ontwikkeling) in overeenstemming te zijn met de overheid “NRPMG”.

De richtlijnen, opgelegd door de Europese Unie (2002/49/EG) inzake de evaluatie en de beheersing van omgevingslawaai, zullen in de Ierse wetgeving worden omgezet door middel van het voorgestelde regelgeving met betrekking tot omgevingslawaai.

Het geluidsniveau met betrekking tot verkeersstromen is niet constant maar varieert van moment tot moment. Om het algemene geluidsniveau (geproduceerd door het verkeer) te beoordelen, is een statistisch “single-figure index” aangewezen op $L_{10(18\text{uren})}$ die tot op heden gebruikt wordt in het Verenigd Koninkrijk en Ierland. De gevestigde voorspellings- en meettechnieken voor deze parameter zijn goed ontwikkeld en zijn opgenomen in de UK publicatie 'De berekening van wegverkeerslawaai' (CRTN).

Tot voor kort waren de beste praktijkvoorbeelden in Ierland gebaseerd op de ontwerpdoelstelling van **68dB** $L_{10(18\text{uren})}$, die ook van toepassing was in het Britse beleid. In 2004 heeft de overheid een nieuwe ontwerpdoelstelling opgesteld rekening houdend met de Ierse omstandigheden, de EU-richtlijn 2002/49/EG en de omvang van de huidige programma voor wegenbouw. De betrokken ontwerpdoelstelling van **60dB** geldt voor de ontwerppeilen bij de bouw van nieuwe nationale wegen.

Uit de validatiestudies voor de Ierse wegomstandigheden is gebleken dat de ontwerpdoelstelling van **60 dB** L_{den} een significant zwaardere grenswaarde vertegenwoordigt dan de **68dB** $L_{10(18\text{uren})}$ -waarde die voorheen in Ierland van toepassing was. De goedkeuring van de nieuwe geluidsbelastingindicator L_{den} door de Ierse overheid zet Ierland op hetzelfde niveau als de pioniers die de uitvoering van de EU-richtlijn 2002/49/EG op het ontwerp van nieuwe weginfrastructuur reeds in hun wetgeving hebben toegepast.

Onder de voorgestelde wetgeving betreffende geluidshinder werd de Ierse overheid geïdentificeerd als de uitvoerende autoriteit om de geluidshinder op alle belangrijke wegen, die dagelijks 17.000 voertuigen aantrekken van buiten de agglomeratie Dublin, in kaart brengen vóór juni 2007.

In afwachting van de reglementering heeft de Ierse overheid een onderzoeksproject van Trinity College in Dublin over de voorspelling van geluidshinder bij wegverkeer en de daaropvolgende productie van geluidsbelastingkaarten maart 2004 medegefinancierd. Alle geluidsbelastingkaarten moeten worden ingevuld tegen 2007. Actieplannen rond geluidshinder dienen te worden opgesteld voor 2008 om aan de vooropgestelde verordeningen te voldoen.

De voorgaande wetgeving dateerde van 1994, waar de regelgeving een grenswaarde oplegde van **65 dB** naar **68 dB**, geldig van 6uur tot 24uur. Deze gegevens worden in vraag gesteld door de I-INCE (2009).

2.8.2 Geluidbelastingsindicator

In Ierland werd de geluidbelasting voor het bestaande autosnelwegennetwerk berekend via de indicator “ $L_{A10,r}$ ”.

$L_{A10,r}$ is gebaseerd op de L_{A10} schaal die de maat voor het geluidsniveau met 10% overschrijdt over een bepaalde tijdsperiode. Het wordt bepaald door het gemiddelde van de waarden van L_{A10} voor elk uur binnen de periode 06u tot 24u en wordt voorgesteld als volgt:

$$L_{A10,18h} = \frac{1}{18} \sum_{t=6}^{t=23} L_{A10,t} \text{ dB(A)}$$

waarin t de starttijd voor elke individuele uurwaarde L_{A10} in de periode van 06u tot 24u. Hoewel de index niet specifiek van toepassing is voor de nachtperiode (24u tot 06u), richt het zich toch op periodes wanneer mensen het meest gevoelig zijn voor verstoring van nachtrust, dat wil zeggen periodes waarin mensen proberen in slaap te vallen en net ontwaken.

Voor de geluidbelasting voor nieuwe autosnelwegen en aanpassingen aan het bestaande autosnelwegen wordt er gebruik gemaakt van de indicator “ L_{den} ”. L_{den} = Dag-avond-nacht gemiddelde geluidsniveau veroorzaakt door het gezamenlijke wegverkeer op een bepaald weggedeelte of een combinatie van weggedeelten, bepaald in overeenstemming met de volgende uitdrukking:

$$L_{den} = 10 \lg \left\{ (1/24) \left[\left(d \times 10^{0.1 L_d} \right) + \left(e \times 10^{0.1 [L_e + 5]} \right) \left(n \times 10^{0.1 [L_n + 10]} \right) \right] \right\}$$

2.8.3 Grenswaarden voor geluidshinder

De wetgeving maakt voor geluidshinder geen onderscheid naar een nacht- of dagperiode, maar er gelden wel andere normen voor bestaande autosnelwegen, reconstructie van autosnelwegen en nieuwe autosnelwegen

- Voor het bestaande netwerk van autosnelwegen geldt er een maximum grens van **68 dB** in Ierland.
- Voor aanpassingen aan bestaande autosnelwegen of nieuwe wegen geldt er een maximum grens van **60 dB** in Ierland.

Tabel 19: Geluidsnormen op basis van gegevens CEDR (Bendtsen, et al., 2009)

	Nieuwe autosnelwegen	Aanpassingen aan bestaande autosnelwegen	Bestaande autosnelwegen
24u	60 dB	60 dB	68 dB

2.8.4 Bronnen

- <http://www.nra.ie/policy-publications/general-publications/nra-annual-reports-and-ac/NRA-Annual-Report-and-Accounts-2004.pdf>

Publicaties van wetgeving rond geluidshinder in jaarrapporten.

2.9 DENEMARKEN

2.9.1 Wetgeving

De Deense “Environmental Protection Agency” heeft de aanbevolen geluidsnormen voor de verschillende soorten geluidshinder gepubliceerd. Als algemene regel worden de aanbevolen maximale grensniveaus op basis van de perceptie van geluid onderzocht door een interview met een groot aantal respondenten (**The Danish Environmental Protection Agency**).

Het verkeer is de belangrijkste bron van geluidsoverlast in Denemarken. Volgens de WHO, kan verkeerslawaaï leiden tot slaapproblemen, vermoeidheid, hoofdpijn, hoge bloeddruk, hormonale effecten, stress en een verhoogd risico op hart- en vaatziekten. Indicaties tonen ook aan dat kinderen, die constant worden zijn aan omgevingslawaaï een hogere kans hebben op het ontwikkelen van leerproblemen.

De “**Road traffic noise Guideline from the Environmental Protection Agency, Nr. 4**” in 2007 legt de richtlijnen vast met betrekking tot geluidshinder bij wegverkeer (I-INCE, 2009).

2.9.2 Geluidbelastingsindicator

In Denemarken wordt de geluidslimiet voor het wegennetwerk bepaald op basis van de waarde “ L_{den} ”. L_{den} is een dag-avond-nacht gemiddelde geluidsniveau veroorzaakt door het gezamenlijke wegverkeer op een bepaald weggedeelte of een combinatie van weggedeelten, bepaald in overeenstemming met de volgende uitdrukking:

$$L_{den} = 10 \lg \left\{ (1/24) \left[\left(d \times 10^{0.1 L_d} \right) + \left(e \times 10^{0.1 [L_e + 5]} \right) \left(n \times 10^{0.1 [L_n + 10]} \right) \right] \right\}$$

In bovenstaande vergelijking zijn L_d , L_e en L_n gemiddelde geluidsniveaus voor respectievelijk overdag, 's avonds en 's nachts. Verder komen de letters d, e en n overeen met respectievelijk het aantal uren overdag, het aantal avonduren en het aantal nachtelijke uren. Tot slot is de som van “d + e + n” gelijk aan 24 voor een 24-urendag.

2.9.3 Grenswaarden voor geluidshinder

2.9.3.1 Betreffende het bestaand wegennetwerk

De wetgeving maakt volgend onderscheid op basis van de zone waarin deze geluidsnorm geldt:

- In de recreatiezone geldt er een maximum grens van **65 dB** op de geplande autosnelwegen in Denemarken
- In de residentiële zone geldt er een maximum grens van **65 dB** op de geplande autosnelwegen in Denemarken.

2.9.3.2 Betreffende het geplande wegennetwerk

De wetgeving maakt volgend onderscheid op basis van de zone waarin deze geluidsnorm geldt:

- In de recreatiezone geldt er een maximum grens van **50 dB** op de geplande autosnelwegen in Denemarken
- In de residentiële zone geldt er een maximum grens van **55 dB** op de geplande autosnelwegen in Denemarken.

2.9.3.3 Betreffende een reconstructie van het bestaande wegennetwerk

De wetgeving maakt volgend onderscheid op basis van de zone waarin deze geluidsnorm geldt:

- In de recreatiezone geldt er een maximum grens van **50 dB** bij de reconstructie van bestaande autosnelwegen in Denemarken.
- In de residentiële zone geldt er een maximum grens van **55 dB** bij de reconstructie van bestaande autosnelwegen in Denemarken.

De Deense overheid maakt dus geen onderscheid tussen de dag en nachtperiode, maar wel op basis van de zone waarin het wegverkeer zich bevindt en of het over een bestaande infrastructuur gaat of een nieuwe/aangepaste infrastructuur.

Tabel 20: Geluidsnormen op basis van gegevens CEDR (Bendtsen, et al., 2009)

I	Nieuwe autosnelwegen	Aanpassingen aan bestaande autosnelwegen	Bestaande autosnelwegen
Recreatiezone in platteland (groenzones, kampeerterreinen en vakantieparken)	50 dB	50 dB	65 dB
Residentiële zone en openbare instellingen (ziekenhuizen en scholen)	55 dB	55 dB	65 dB

2.9.3.4 In geluidsgevoelige zones

In de publicatie van I-Ince (2009) maakt men enkel een onderscheid naar de zone waarin men zich bevindt:

- De geluidsnorm is **53 dB** in de zone voor kampeerterreinen en vakantiehuizen.
- De geluidsnorm is **58 dB** in de zone voor scholen, ziekenhuizen en woonwijken.
- De geluidsnorm is **63 dB** in de zone voor hotels en kantoren.

2.9.4 Bronnen

- <http://eng.mst.dk/topics/noise/traffic-noise/>

Website van de Deense overheid (The Danish Environmental Protection Agency) met betrekking tot milieubescherming.

- <http://www2.mst.dk/Udgiv/publikationer/2006/87-7052-146-8/pdf/87-7052-146-8.pdf>

Publicatie van het ministerie in verband met geluidsnormen in Denemarken. Miljøministeriet, Støjkortlægning og Støjhandlingsplaner; Vejledning fra Miljøstyrelsen Nr. 4 (2006)

2.10 ZWITSERLAND

2.10.1 Wetgeving

De geluidsnormen in Zwitserland zijn gebaseerd op basis van de wetgeving “**Noise Abatement Ordinance**” van 15 December 1986 (NAO). Deze verordening is bedoeld ter bescherming tegen schadelijke en storende geluiden in Zwitserland.

Volgende voorschriften worden hierin bepaald:

- De beperking van geluidshinder (buitenshuis) veroorzaakt door de exploitatie van nieuwe en bestaande inrichtingen in overeenstemming met **artikel 7** van de wet;
- de aanwijzing en de ontwikkeling van de bouw van zones in gebieden blootgesteld aan lawaai;
- de afgifte van een bouwvergunning voor gebouwen met kamers die gevoelig zijn voor lawaai en liggen in gebieden blootgesteld aan lawaai;
- de geluidsisolatie tegen exterieur en interieur geluid van nieuwe gebouwen met kamers gevoelig voor lawaai;
- de geluidsisolatie tegen buitengeluid van bestaande gebouwen met kamers gevoelig voor lawaai;
- de bepaling van de blootstelling aan geluidshinder buiten en de waardering gebaseerd op de grenswaarden.

De indeling van de landzones is overeenkomstig met de **artikelen 14. ff** van de “**Spatial Planning Act**” van 22 juni 1979.

2.10.2 Geluidbelastingsindicator

In Zwitserland wordt de geluidsbelasting voor het bestaande autosnelwegennetwerk berekend via de indicator “**L_r**”. Deze waarde wordt bepaald op basis van een gedeelde waarde voor geluidshinder bij wegverkeer (**L_{r1}**) en spoorwegverkeer (**L_{r2}**), als volgt:

$$L_r = 10 \cdot \log (10^{0,1} \cdot L_{r1} + 10^{0,1} \cdot L_{r2})$$

De gedeelde waarde voor geluidsniveau **L_{r1}** is de som van de equivalente continue A-gewogen geluidsniveau **L_{Aeq(T)}**, f als gevolg van gebruik van het voertuig en een niveaucorrectie **K₁**:

$$L_{r1} = L_{eq,f} + K_1$$

De gedeelde waarde voor geluidsniveau **L_{r2}** is de som van de equivalente continue A-gewogen geluidsniveau **L_{Aeq(T)}**, f als gevolg van het rangeerproces en een niveaucorrectie **K₂**:

$$L_{r2} = L_{eq,r} + K_2$$

De gedeelde waarden in bovenstaande geluidsniveaus **L_{r1}** en **L_{r2}** worden bepaald op basis van gemiddelde verkeersstromen overdag en ‘s nachts.

2.10.3 Grenswaarden voor geluidshinder betreffende het wegennetwerk

De wetgeving in Zwitserland maakt in vergelijking met de overige landen een ander onderscheid waarin de geluidsnorm van toepassing is. De overheid baseert zich enerzijds op de zone waarin de geluidsnorm van toepassing is en anderzijds grenswaarden van blootstelling. Voor de grenswaarden maakt de Zwitserse overheid een onderscheid tussen de dagperiode (7u-19u) en de nachtperiode (19u-7u).

Tabel 21: Geluidsnormen op basis van gegevens Swiss Federal Council 814.41 (status 2015)

	Planningswaarde		Drempelwaarde		Alarmwaarde	
	Dag	Nacht	Dag	Nacht	Dag	Nacht
Recreatiezone	50 dB	40 dB	55 dB	45 dB	65 dB	60 dB
Residentiële zone, openbare gebouwen	55 dB	45 dB	60 dB	50 dB	70 dB	65 dB
Gemengde zones, bedrijven, wonen en landbouw	60 dB	50 dB	65 dB	55 dB	70 dB	65 dB
Industrie	65 dB	55 dB	70 dB	60 dB	75 dB	70 dB

In de tabel zien we dat de grenswaarde in de nachtperiode 5 tot 10 decibels lager ligt ten opzicht van de dagperiode en dat voor de industrie een hogere grenswaarde wordt aangenomen in vergelijking met een recreatiezone.

2.10.4 Bronnen

- <https://www.admin.ch/opc/en/classified-compilation/19860372/index.html>

Deze bron bevat de meest recente wetgeving rond geluidshinder in Zwitserland.

- <http://www.laermliga.ch/index.php/strassenlaerm.html>

Deze bron bevat alle soorten geluidshinder in Zwitserland met de getroffen maatregelen.

- <http://www.laerm.ch/de/laermsorgen/verkehrsplaerm/strassenverkehr/strassenlaerm.html>

Geluidshinder wordt hierin besproken, maar dan gericht op de bron wegverkeer.

- http://www.parlament.ch/d/suche/seiten/geschaefte.aspx?gesch_id=20093646

Wetgeving rond geluidshinder in Zwitserland.

2.11 OOSTENRIJK

2.11.1 Wetgeving

De strijd tegen geluidshinder is in Oostenrijk een zogenaamde '**Querschnittsmaterie**'. Daaruit volgt dat de '**Bund**' maatregelen met betrekking tot geluidsbestrijding kan nemen, voor zover ze aansluiten bij aangelegenheden waarvoor de '**Bund**' volgens de bevoegdheidsverdeling wetgevingsbevoegdheid of uitvoeringsbevoegdheid heeft. Tegelijkertijd kunnen de '**Länder**' de maatregelen nemen die aansluiten bij de aangelegenheden waarvoor ze volgens de bevoegdheidsverdeling wetgevend of uitvoerend kunnen optreden. Er is reeds meermaals door het Verfassungsgerichtshof bepaald dat voor regelingen ter bescherming tegen geluid het "Adhäsionsprinzip" moet worden gehanteerd. Bijgevolg volgt de bevoegdheid voor geluidsmaatregelen de bevoegdheid van de hoofdzaak. De rechtspraak heeft haar handen vol om met tal van zeer precieze onderscheidingen deze grondwettelijke uitgangspunten overeind te houden. Samenvattend kan gesteld worden dat de '**Bund**' bevoegd is voor geluidsmaatregelen met betrekking tot o.a. bondswegen, civiele luchtvaart en spoorwegverkeer (Keyaerts, 2007).

De verantwoordelijkheid voor wegverkeerslawaaï hangt in Oostenrijk af van de vraag of het een nationale weg (snelweg of vierbaansweg) of een landweg is. Overeenkomstig worden de regels bepaald en opgesteld door verschillende overheden. De limieten voor de federale snelwegen zijn gedefinieerd in de "**Dienstanweisung Lärmschutz an Bundesstraßen**" (Wet van bescherming door aanwijzingen geluidshinder op de federale snelwegen). Het overgrote deel van het wegennet in Oostenrijk onderworpen aan dezelfde beperkingen. De richtlijnen en voorschriften voor de wegenbouw, beschreven in **RVS 4:02:11**, worden gebruikt in Oostenrijk. Voor autosnelwegen en autowegen is de **richtlijn 4:02:11** identiek.

2.11.2 Geluidbelastingsindicator

In Oostenrijk wordt de meting voor het bestaande autosnelwegennetwerk berekend via "**L_{den}**". **L_{den}** = Dag-avond-nacht gemiddelde geluidsniveau veroorzaakt door het gezamenlijke wegverkeer op een bepaald weggedeelte of een combinatie van weggedeelten, bepaald in overeenstemming met de volgende uitdrukking:

$$L_{den} = 10 \lg \left\{ (1/24) \left[\left(d \times 10^{0.1 L_d} \right) + \left(e \times 10^{0.1 [L_e + 5]} \right) \left(n \times 10^{0.1 [L_n + 10]} \right) \right] \right\}$$

In bovenstaande vergelijking zijn **L_d**, **L_e** en **L_n** gemiddelde geluidsniveaus voor respectievelijk overdag, 's avonds en 's nachts. Verder komen de letters **d**, **e** en **n** overeen met respectievelijk het aantal uren overdag, het aantal avonduren en het aantal nachtelijke uren. Tot slot is de som van "**d + e + n**" gelijk aan 24 voor een 24-urendag.

Voor de meetwaarde bij reconstructie van autosnelwegen en de inplanting van nieuwe autosnelwegen berust men zich op de meetwaarde "**L_{Aeq,T}**". **L_{Aeq,T}** staat voor het equivalente A-gewogen geluidsniveau. Dit is een energetische equivalente middeling van de geluidsniveaus over een bepaalde periode, waarbij ook rekening wordt gehouden met de gevoeligheid van het menselijke oor voor de toonhoogte van het geluid via de A-weging.

2.11.3 Grenswaarden voor geluidshinder

2.11.3.1 Betreffende het bestaand wegennetwerk

De wetgeving maakt volgend onderscheid op basis van de tijdsperiode waarin deze geluidsnorm geldt:

- Tijdens de dagperiode (6u en 22u) geldt er een maximum grens van **60 dB** op de bestaande autosnelwegen in Oostenrijk.
- Tijdens de nachtperiode (22u tot 6u) geldt er een maximum grens van **50 dB** op de bestaande autosnelwegen in Oostenrijk.

2.11.3.2 Betreffende het geplande wegennetwerk

De wetgeving maakt volgend onderscheid op basis van de tijdsperiode waarin deze geluidsnorm geldt:

- Tijdens de dagperiode (6u en 19u) geldt er een maximum grens van **55 dB** op de geplande autosnelwegen in Oostenrijk.
- Tijdens de nachtperiode (22u tot 6u) geldt er een maximum grens van **45 dB** op de geplande autosnelwegen in Oostenrijk.

2.11.3.3 Betreffende een reconstructie van het bestaande wegennetwerk

De wetgeving maakt volgend onderscheid op basis van de tijdsperiode waarin deze geluidsnorm geldt:

- Tijdens de dagperiode (6u en 19u) geldt er een maximum grens van **60 dB** bij de reconstructie van bestaande autosnelwegen in Oostenrijk.
- Tijdens de nachtperiode (22u tot 6u) geldt er een maximum grens van **50 dB** bij de reconstructie van bestaande autosnelwegen in Oostenrijk.

Tabel 22: Geluidsnormen op basis van gegevens CEDR (Bendtsen, et al., 2009)

	Nieuwe autosnelwegen	Aanpassingen aan bestaande autosnelwegen	Bestaande autosnelwegen
Dag	55 dB	60-65 dB	60 dB
Nacht	45 dB	50-55 dB	50 dB

2.11.4 Bronnen

- <http://www.umweltbundesamt.at/umwerltschutz/laerm/laermschutz>

Wetgeving en maatregelen van toepassing in Oostenrijk.

- http://www.umweltbundesamt.at/umweltsituation/laerm/verursacher/laerm_strasse/

Wetgeving en maatregelen van toepassing in Oostenrijk.

- <https://www.law.kuleuven.be/jura/art/43n2/keyaerts.pdf>

De geluidsnormen in federaal België door David Keyaerts (2006-2007), waarin een topic rond Oostenrijk wordt besproken.

2.12 ITALIË

2.12.1 Wetgeving

Op 30 maart 2004 schreef de president van het republiek een decreet uit betreffende regelgeving van **immissie voor wegverkeer (N142)**. De regelgeving maakt hierbij enerzijds een onderscheid tussen een dagperiode (06u-22u) en een nachtperiode (22u-6u). Daarnaast is de begrenzing van de geluidshinder in geluidskwetsbare gebieden ook verschillend.

2.12.2 Geluidbelastingsindicator

In Italië wordt de geluidslimiet bepaald op basis van de waarde " $L_{Aeq,T}$ ". $L_{Aeq,T}$ staat voor het equivalente A-gewogen geluidsniveau. Dit is een energetische equivalente middeling van de geluidsniveaus over een bepaalde periode, waarbij ook rekening wordt gehouden met de gevoeligheid van het menselijke oor voor de toonhoogte van het geluid via de A-weging. Deze meetwaarde wordt zowel gebruikt voor bestaande autosnelwegen, reconstructie van autosnelwegen en nieuwe autosnelwegen.

2.12.3 Grenswaarden voor geluidshinder

2.12.3.1 Betreffende het bestaand wegennetwerk

De wetgeving maakt volgend onderscheid op basis van de tijdsperiode waarin deze geluidsnorm geldt:

- Tijdens de dagperiode (6u en 22u) geldt er een maximum grens van **70 dB(A)** op de bestaande autosnelwegen in Italië.
- Tijdens de nachtperiode (22u tot 6u) geldt er een maximum grens van **60 dB(A)** op de bestaande autosnelwegen in Italië.

2.12.3.2 Betreffende het geplande wegennetwerk

De wetgeving maakt volgend onderscheid op basis van de tijdsperiode waarin deze geluidsnorm geldt:

- Tijdens de dagperiode (6u en 22u) geldt er een maximum grens van **65 dB(A)** op de geplande autosnelwegen in Italië.
- Tijdens de nachtperiode (22u tot 6u) geldt er een maximum grens van **55 dB(A)** op de geplande autosnelwegen in Italië.

2.12.3.3 Betreffende een reconstructie van het bestaande wegennetwerk

De wetgeving maakt volgend onderscheid op basis van de tijdsperiode waarin deze geluidsnorm geldt:

- Tijdens de dagperiode (6u en 22u) geldt er een maximum grens van **65 dB(A)** bij de reconstructie van bestaande autosnelwegen in Italië.
- Tijdens de nachtperiode (22u tot 6u) geldt er een maximum grens van **55 dB(A)** bij de reconstructie van bestaande autosnelwegen in Italië.

Tabel 23: Geluidsnormen op basis van gegevens CEDR (Bendtsen, et al., 2009)

	Nieuwe autosnelwegen	Aanpassingen aan bestaande autosnelwegen	Bestaande autosnelwegen
Dag	65 dB	65 dB	70 dB
Nacht	55 dB	55 dB	60 dB

2.12.3.4 In geluidsgevoelige gebieden

In het decreet van maart 2004 wordt er een uitzondering gemaakt voor geluidsgevoelige gebieden (recreatieve zones, scholen, ziekenhuizen). Overdag (6u-22u) geldt er een geluidslimiet van **50 dB(A)** en s'nachts (22u-6u) wordt deze waarde verminderd tot **40 dB(A)**.

2.12.4 Pilootstudie in Parma & Modena

In een studie door het SMILE consortium (Sustainable Mobility Initiatives for Local Environment) worden de richtlijnen voor geluidsoverlast door wegverkeer besproken in steden in Europa. Volgende steden werden onderzocht op Italiaans grondgebied:

- Vernieuwing van openbaar vervoer: het verbeteren van de geluidsoverlast in de stad Parma (evolutie van 1998 tot 2003) door Emanuelle Moruzzi en Pietro Vignali. Het volledige rapport is terug te vinden in de richtlijnen op pagina 40.
- Stedelijke planning: Akoestische planningsprocedures: Lessen getrokken uit de stad Modena door Daniele Bertoni. Het volledige rapport is terug te vinden in de richtlijnen op pagina 45.

De ICA commissie heeft een rapport uitgebracht over geluidsoverlast bij wegverkeer in verschillende steden:

- Vergelijking van analytische modellen en kunstmatige neurale netwerken in de evaluatie van geluidsnormen bij wegverkeer in Reggio Calabrië. Onderzocht door Nucara, Pietrafesa, Scaccianoce en Staltari.
- Inschatting van het percentage van de bevolking dat blootgesteld wordt aan geluidsnormen bij wegverkeer die de kwalitatieve drempel in de Italiaanse steden Firenze en Arezzo overstijgen. Onderzocht door Poggi, Fagotti, Casini, Cerofolini en Lietti.
- Akoestische impact op de lineaire infrastructuur: de weg IN 870 in Bologna. Onderzocht door Rametta, Mazza, Giordano en Tomassetti.

2.12.5 Bronnen

- <http://www.bksv.com/doc/br1631.pdf>

Bruël & Kjaer – Il rumore ambientale (2000), Sound & Vibration Measurement A/S

- http://ec.europa.eu/environment/life/project/Projects/index.cfm?fuseaction=home.showFile&rep=file&fil=SMILE_guidelines_noise_en.pdf

SMILE – Guidelines for Road Traffic Noise Abatement

- <http://www.crbnet.it/File/Pubblicazioni/pdf/1148.pdf>

Cotana F, Nicolini A. Noise Mapping: the Evolution of Italian and European Legislation. Proc. Euronoise 2003; 19-21 May 2003; Naples, Italy 2003. paper ID: 198.

- http://www.icacommission.org/Proceedings/ICA2001Rome/6_11.pdf

Road traffic noise in Italy (Rome)

3 OVERZICHT ONDERZOCHE LANDEN

Tabel 24: Overzicht van geluidsnormen in de landen

Land	Nieuwe autosnelwegen	Aanpassingen aan bestaande autosnelwegen	Bestaande autosnelwegen
Wallonië	Geen wettelijke geluidsnormen		
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Geen wettelijke geluidsnormen, enkel doelstellingen		
Nederland	BI: 48-58 dB / BU: 53-63 dB	BI: 48 dB / BU: 68 dB	BI: 48-58 dB / BU: 48-58 dB
Duitsland	D: 59 dB / N: 49 dB	D: 59 dB / N: 49 dB	D: 70 dB / N: 60 dB
Frankrijk	D: 60 dB / N: 55 dB	D: 60 dB / N: 55 dB	D: 68 dB / N: 62 dB
Spanje	Opdeling naar geluidszones zie tabel 6 / autonome gemeenschappen zie tabel 7-16		
Portugal	Opdeling naar geluidszones: zie tabel 17-18		
Verenigd Koninkrijk	Geen wettelijke geluidsnormen		
Ierland	60 dB	60 dB	68 dB
Denemarken	GR: 50 dB / OP: 55 dB	GR: 50 dB / OP: 55 dB	GR: 60 dB / OP: 50 dB
Zwitserland	Opdeling naar geluidszones: zie tabel 21		
Oostenrijk	D: 55 dB / N: 45 dB	D: 60-65 dB / N: 50-55 dB	D: 60 dB / N: 50 dB
Italië	D: 65 dB / N: 55 dB	D: 65 dB / N: 55 dB	D: 70 dB / N: 60 dB

4 BEMERKINGEN

Deze literatuurstudie werd uitgevoerd op basis van de data voorzien op de website van de verschillende landen en bestaande papers met betrekking tot geluidsnormen in het desbetreffende land. Op basis van de gegevens verkregen in het onderzoek van Bendtsen et al. (2009) heb ik een onderscheid gemaakt naar de geluidsnormen voor bestaande wegen, reconstructie van bestaande wegen en geplande (toekomstige) wegen. Echter maken sommige landen een onderscheid naar de zone waarin het wegverkeer zich bevindt.

Deze gegevens werden in de tweede fase afgetoetst naar de webpagina van de overheid van het desbetreffende land. Dit was nodig omdat niet alle geluidsnormen “up to date” waren en er reeds aanpassingen werden doorgevoerd op basis van de Europese richtlijnen.

Vandaar dat ik ook, indien beschikbaar, de link van de webpagina per land vermeld heb, zodat u in de toekomst deze pagina kan raadplegen voor de meest recente wetgeving.

Tot slot vormde de taal een barrière om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen. In de mate van het mogelijke heb ik de belangrijkste aspecten verwoord, maar via de bronnen kan u steeds terugkoppelen om verder te verdiepen.

5 ALGEMENE REFERENTIELIJST

Deze referentielijst bevat de papers die een overzicht gaven van verschillende landen.

- Bendtsen, Kirkeby, Figge, O'Malley, Bellucci, Michelsen, & Alberts, .. &. (2009). *Knowledge sharing on noise management and abatement. Report from CEDR*. CEDR.
- I-INCE. (2009). *Survey of legislation, regulations, and guidelines for control of community noise (I-INCE Publication: 09-1- Final Report of the I-INCE Technical Study Group on Noise Policies and Regulationstsg 3.)*. ME, USA.: Harpswell.
- (sd). *Preambule Duitse federale grondwet (GG)*.
- Rocha, C., & Carvalho, A. (2009). *The true cost of road traffic noise in Portugal*. Inter Noise 2009.
- Sanz, J. M. (2005). *VALORES LIMITE EXISTENTES (NOISE LIMIT VALUES IN FORCE)*. ES_reporting2005_d2002-49_v1.
- SMILE. (n.d.). *SMILE (Sustainable Mobility Initiatives for Local Environment), n.d., Guidelines for road trafficonoise abatement*. http://www.smile-europe.org/pdf/guidelines_noise_en.pdf.

