

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 758

van **ORRY VAN DE WAUWER**

datum: 27 februari 2018

aan **BEN WEYTS**

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

Meldpunt Fietspaden - Meldingen (2)

Op 11 januari 2018 stelde ik een schriftelijke vraag (nr. 474) over het Meldpunt Fietspaden van het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) en de maatregelen voor het sneeuwvrij maken van fietspaden. Graag had ik bij het antwoord geformuleerd door de minister nog extra informatie gekregen in verband met fietspaden behorend tot gewestwegen.

1. Hoeveel meldingen kwamen er in de voorgaande jaren binnen? Is er sprake van een toenemend aantal meldingen? Hoe wordt het meldpunt bekendgemaakt aan de burger?
2. Kan er een overzicht gegeven worden hoe de meldingen binnenkomen bij het Meldpunt Fietspaden? Wordt er altijd teruggekoppeld via hetzelfde platform als waar de melding binnenkwam? Wordt er in een manier voorzien om mensen zonder digitale platformen via internet verder te helpen?
3. Kan er een geografisch overzicht gegeven worden vanwaar de meldingen binnenkomen? Komen bepaalde locaties structureel terug binnen de meldingen? Hoe wordt hier opvolging aan gegeven? Wat is de timing van de verdere afhandeling van de melding?
4. Kan er een overzicht in categorieën gegeven worden van wat voor klachten er binnenkomen? Welke oplossing biedt AWV aan per meldingscategorie? Hoeveel meldingen kwamen er de voorbije jaren specifiek binnen voor een categorie rond ijs en sneeuw?
5. De minister haalde aan dat AWV het nodige winterdienstmateriaal huurt voor het sneeuw- en ijsvrij houden van gewestelijke fietspaden. Door de geografische spreiding van deze fietspaden is dit uiteraard geen sinecure.
Hoeveel en welk winterdienstmateriaal wordt er gehuurd door AWV om de fietspaden in orde te houden? Hoe wordt dit materiaal ter beschikking gesteld over heel Vlaanderen om meldingen van gladheid en sneeuw aan te pakken? Wat is de timing van de afhandeling van de klacht, die in het geval van gladheid en sneeuw uiteraard redelijk dringend is?
6. Indien meldingen van gladheid en sneeuw op fietspaden niet direct verholpen kunnen worden doordat het nodige materiaal niet in de onmiddellijke omgeving ter beschikking is, hoe wordt er dan met dergelijke problemen omgesprongen door AWV?

ANTWOORD

op vraag nr. 758 van 27 februari 2018

van **ORRY VAN DE WAUWER**

1. Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal meldingen dat het meldpunt Fietspaden ontving de afgelopen jaren en dewelke betrekking hebben op gewestelijke infrastructuur.

jaar	aantal meldingen
2015	1.557
2016	1.586
2017	1.662

Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) stuurde folders van het Meldpunt Wegen door aan de gemeenten, zodat zij deze aan de gemeentebalie ter beschikking kunnen leggen. Daarnaast verwijzen ook de voorlichters van 1700, de Vlaamse Infolijn, door naar het Meldpunt Wegen wanneer ze vragen krijgen van burgers rond waar ze gebreken aan de weg/fietspad kunnen melden. Ook bericht de Vlaamse overheid regelmatig over het Meldpunt Wegen via haar sociale media kanalen.

2. Sinds eind 2017 werkt AWV met een nieuwe applicatie voor de opvolging van alle klantenreacties. Alle meldingen van de verschillende kanalen (Meldpunt Fietspaden, Meldpunt Wegen, het contactformulier op de website, e-mails, ...) stromen door naar deze applicatie. Van hieruit beantwoordt de klantendienst van AWV de meldingen. De klanten ontvangen dit antwoord in hun mailbox.

Momenteel kunnen mensen die geen toegang tot digitale platformen hebben, telefonisch meldingen doorgeven via de Wegentelefoon. In het voorjaar start AWV de samenwerking op met 1700, de Vlaamse Infolijn. Vanaf dan zullen de voorlichters van de Vlaamse Infolijn telefonische meldingen registreren voor AWV. Deze registraties zullen doorstromen naar dezelfde applicatie waarvan hoger sprake.

3. Het is momenteel niet mogelijk om een overzicht te geven van de geografische spreiding van de verschillende meldingen om zo een zicht te krijgen op de meest gesignaleerde locaties. De vernieuwde applicatie zal dit in de toekomst wel mogelijk maken.

Bij de timing van de afhandeling van de melding wordt een onderscheid gemaakt tussen het versturen van het antwoord aan de klant en het bieden van een oplossing op het terrein.

De medewerkers van de klantendienst gaan na of ze de klantenreactie zelf kunnen beantwoorden met gestandaardiseerde antwoordelementen. Dit doet de klantendienst bij vragen waarop het antwoord terug te vinden is in eigen applicaties of websites, of bij vaak weerkerende meldingen waarbij de manier van werken wordt toegelicht en wordt aangegeven hoe het agentschap de melding verder zal opvolgen.

Indien het gaat om een klantenreactie die een specifiek antwoord vereist, ontvangt de klant een ontvangstmelding met de belofte dat de klantendienst de klant binnen de 21 kalenderdagen verder zal informeren. De klantendienst vraagt in dat geval de nodige input op bij de verantwoordelijke op het terrein en vertaalt deze input vervolgens naar een klantgericht antwoord.

Het bieden van een oplossing op het terrein is afhankelijk van het type melding. Zie vraag 4. Indien de klantenreactie een opvolging binnen het agentschap vereist, sturen de medewerkers van de klantendienst de melding door naar de verantwoordelijke medewerker op het terrein voor verdere opvolging. Deze gaat hier vervolgens mee aan de slag.

4. Hieronder volgt een overzicht van de opvolging voor de meest voorkomende meldingen van fietsers.

- Vragen voor onderhoud (putten, signalisatie, problemen met afwatering, overhangende begroeiing, vuil, ...)
Vragen voor onderhoud (putten, signalisatie, problemen met afwatering, overhangende begroeiing, vuil, ...) worden doorgestuurd naar het verantwoordelijke wegendistrict. Als de schade of het defect nog niet in een herstelplanning is opgenomen, gaat de verantwoordelijke ter plaatse om de schade of het defect in te schatten. Op basis van de aard en de ernst van de vaststelling plant de verantwoordelijke de nodige vervolgacties in.
Als de veiligheid van de weggebruikers in het gedrang komt, wordt er onmiddellijk actie ondernomen om de veiligheid van alle weggebruikers te kunnen garanderen.
Als de veiligheid niet onmiddellijk in het gedrang komt, bundelen de wegendistricten van AWV verschillende herstellingsacties in één opdracht aan de aannemer. De uitvoering van deze opdracht wordt dan ingepland naar gelang de beschikbare budgetten en de uit te voeren opdrachten.
- Meldingen rond wegwerkzaamheden
Meldingen rond wegenwerken worden doorgestuurd naar de verantwoordelijke werfleiding. Indien de verkeersveiligheid in het gedrang komt, wordt onmiddellijk actie ondernomen.
Indien de verkeersveiligheid niet in het gedrang komt, wordt door de werfleiding geëvalueerd of het opportuun is om gevolg te geven aan de opmerking van de weggebruiker bij de lopende werf.
- Meldingen rond afstelling van verkeerslichten
Meldingen rond de afstelling van verkeerslichten worden doorgestuurd naar de verantwoordelijke teams binnen het agentschap.
Indien het gaat om een defect dat nog niet in een herstelplanning is opgenomen, wordt opdracht gegeven om het defect te herstellen.
Indien het gaat om een vraag voor verbetering van de inrichting, gebeurt er steeds een grondig onderzoek rond de haalbaarheid en de wenselijkheid van een aanpassing op het kruispunt. Het creëren van een correcte, veilige en vlotte afstelling van de verkeerslichtenregelingen is namelijk een zeer complex samenspel van allerlei factoren.
Indien het haalbaar en wenselijk is om aanpassingen te doen, wordt vervolgens bekeken wanneer de aanpassing kan worden uitgevoerd. Soms kunnen kleinere aanpassingen een belangrijke winst opleveren op het vlak van doorstroming en verkeersveiligheid.
- Meldingen rond sneeuw- en ijsvrij maken van fietspaden

In 2017 ontving AWV 36 meldingen rond het sneeuw- en ijsvrij maken van fietspaden.

Voor de opvolging van deze meldingen, zie vraag 5.

5. AWV heeft contracten afgesloten waarbij er een voertuig en bestuurder inclusief winterdienstmaterieel voor fietspaden wordt ingehuurd. Het gaat hier over 147 voertuigen inclusief fietspadstrooiers en sneeuwplougen die worden ingezet voor de gladheidbestrijding op fietspaden.

Deze worden allen ingezet op de vrijliggende of verhoogde fietspaden van AWV. De aanliggende fietspaden worden mee behandeld, samen met de wegen en met het winterdienstmaterieel dat wordt ingezet voor de gladheidbestrijding op wegen.

Zoals bij elke melding streeft AWV ernaar om zo snel als mogelijk te reageren en indien mogelijk een oplossing te bieden aan het probleem. De duur hiervan hangt af van case tot case en het is onmogelijk mee te geven binnen welke tijd er gereageerd wordt.

6. Bij de gladheidbestrijding op wegen en fietspaden is het steeds een moeilijke oefening om alles tijdig te behandelen. AWV bepaalt dan ook weloverwogen welk winterdienstmaterieel moet worden ingezet na een grondige afweging tussen kosten en baten. Voor de meerderheid van de acties is de hoeveelheid winterdienstmaterieel meer dan voldoende. Bij grote hoeveelheden winterse neerslag, duurt het logischer wijze langer om alles voldoende te hebben behandeld, zodat een vlotte en veilige verkeersdoorstroming gegarandeerd.

Toch zal, zoals meegegeven in de vorige deelvraag, AWV steeds binnen de grenzen van de mogelijkheden, zo snel als mogelijk de melding naar gladheid proberen te verhelpen. Afhankelijk van het type melding/klacht of situatie kan al dan niet sneller actie worden genomen en het probleem worden aangepakt.