

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 675
van **JOS LANTMEETERS**
datum: 10 maart 2020

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

Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) - Meldingen van lokale besturen

Lokale besturen krijgen regelmatig meldingen en vragen van inwoners over de mobiliteit in hun stad of gemeente. Het gaat vaak over het aankaarten van onveilige situaties, het ontbreken van wegmarkeringen etc. Als het lokaal bestuur van oordeel is dat de melding terecht is en dit niet onder zijn bevoegdheden valt, geeft het dit door aan het Agentschap Wegen en Verkeer. Uit opvolging blijkt dat het lang duurt vooraleer er een reactie/antwoord/oplossing komt.

Een lokaal bestuur kan het best aanvoelen wat de noden zijn van de stad of gemeente. Het is daarom belangrijk dat AWV een vlotte en betrouwbare partner is.

1. Kan de minister het aantal binnengekomen meldingen van lokale besturen bij AWV bezorgen van de afgelopen 3 jaar? Graag een geactualiseerd overzicht, per gemeente (gerangschikt per provincie), met opgave van de aard van de melding.
2. Wat is de antwoordtermijn van de binnengekomen meldingen van de afgelopen 3 jaar? Is hierin een evolutie te ontwaren?
3. Op basis van welke criteria beslist AWV om gevolg te geven aan een melding? Hoe verloopt deze procedure?

ANTWOORD

op vraag nr. 675 van 10 maart 2020

van **JOS LANTMEETERS**

1. In 2019 ontving het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) 25.743 unieke klantenreacties bestemd voor AWV verdeeld over 19.836 dossiers. Eén dossier bevat met andere woorden één of meerdere klantenreacties.

Per dossier wordt bijgehouden wie de eerste klantenreactie van het dossier aan AWV bezorgde: rechtstreeks van de burger of via een partner.

In 15% van de dossiers ontving AWV de klantenreactie via een stad of gemeente. Een overzicht per stad of gemeente kan niet uit de data gehaald worden.

Een algemeen overzicht van de aard van de meldingen is opgenomen in het Bemiddelingsboek 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst (http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/nieuws/pdf/bemiddelingsboek_2019.pdf). Op pagina 54 vindt u een overzicht van de top tien van de knelpunten die de burgers in 2019 aankaarten bij AWV met een vergelijking met de data van 2018.

In 2018 ontving de klantendienst van het Agentschap Wegen en Verkeer 23.407 unieke klantenreacties verdeeld over 17.550 dossiers. Ook voor 2018 ontving AWV 15% van de klantenreacties via een stad of een gemeente.

In 2017 sloot het agentschap het jaartotaal af met 11.041 klantenreacties. Hoeveel ervan via een stad of gemeente doorgestuurd werden, kan niet uit de data gehaald worden. Een vergelijking met de volgende jaren is echter weinig zinvol. Eind 2017/begin 2018 voerde AWV een organisatiewijziging door. Sindsdien worden alle klantenreacties van burgers beantwoord via een nieuw opgerichte klantendienst en gebeurt de verwerking ervan in één applicatie. Het jaar 2018 geldt daarom best als nulmeting.

2. Het tijdig beantwoorden van klantenreacties was voor de opstart van de klantendienst een knelpunt. Sinds de opstart van de klantendienst verloopt het beantwoorden van de klantenreacties vlotter.

Op pagina 50 en 51 van het Bemiddelingsboek vindt u een overzicht van de antwoordtermijnen van 2019 met een overzicht van de verschuivingen ten opzichte van 2018.

3. Op pagina 44 van het Bemiddelingsboek leest u hoe de klantendienst de klantenreacties van de burgers opvolgt.

De opvolgingsmethode verschilt per type klantenreactie. Bij onderhoudsvragen, dit gaat om een kleine 40% van het totaal aantal klantenreacties, stuurt de klantendienst het dossier met exacte locatie en omschrijving van het probleem door naar de wegentoezichter van het bevoegde wegendistrict.

- Is de schade al gekend? Dan koppelt de wegentoezichter de klantenreactie aan het bestaande dossier.

- Is de schade nog niet gekend? Dan kan de wegentoezichter het dossier ter plaatse aanvullen met de tablet.

Naargelang van de ernst van de schade bepaalt het wegendistrict vervolgens de timing van de herstelling.

- Is er een onmiddellijk gevaar voor de verkeersveiligheid, dan wordt de herstelling onmiddellijk ingepland.
- Minder dringende herstellingen worden gebundeld in één of meerdere herstelopdrachten.
- Sommige herstellingen worden uitgesteld, omdat er een grootschaliger onderhoud of een herinrichting van de weg gepland is.