

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 1191  
van **MARTINE FOURNIER**  
datum: 1 september 2020

---

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

---

*Meldpunt wegen - Meldingen*

Op de website van het Vlaams Verkeerscentrum is het mogelijk om via het meldpunt wegen opmerkingen te maken over de verkeersinfrastructuur van Vlaanderen. Opmerkingen kunnen gaan over de verlichting, het wegdek, wateroverlast...

De opmerkingen kunnen een goede indicator zijn voor de problemen waarmee de administratie te kampen krijgt.

1. Hoelang is het meldpunt wegen actief?
2. Hoeveel meldingen krijgt het meldpunt per jaar? Graag een overzicht van de laatste 5 jaar.
3. Wat zijn de types klachten de voorbije jaren? Graag een overzicht (indien mogelijk eventueel per provincie/per jaar).
4. Over welke wegen worden de meeste klachten gemeld? Graag een overzicht (indien mogelijk eventueel per provincie/per jaar).
5. Wordt bijgehouden hoelang het duurt voor een probleem/melding verholpen wordt? Zo ja, wat zijn de resultaten?
6. Werden in het verleden bepaalde beleidsconclusies getrokken op basis van de data?

**ANTWOORD**

op vraag nr. 1191 van 1 september 2020

van **MARTINE FOURNIER**

1. Het Meldpunt Wegen is opgestart in 2009.

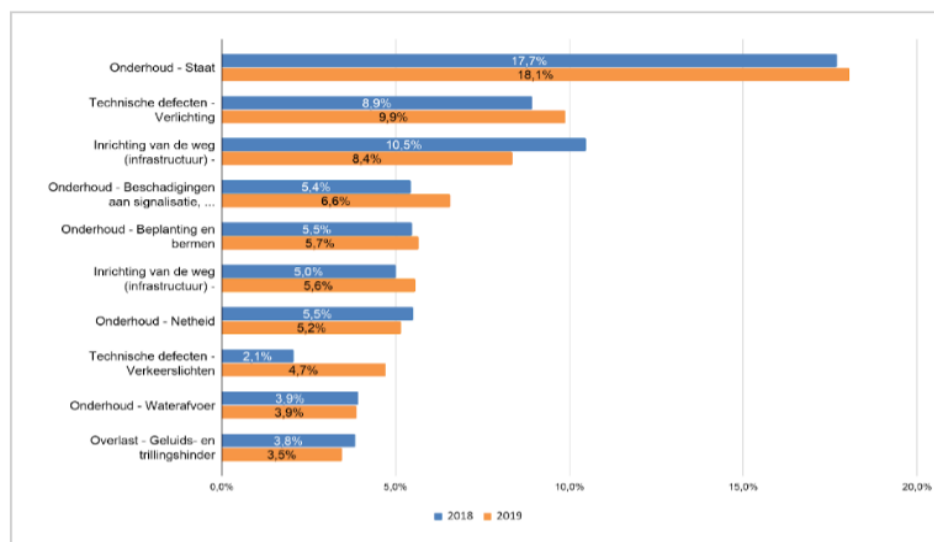
2.

|      |                  |
|------|------------------|
| 2015 | 10.303           |
| 2016 | niet beschikbaar |
| 2017 | 11.041           |
| 2018 | 30.358           |
| 2019 | 34.273           |

*De cijfers van voor en na 2018 kunnen niet met elkaar vergeleken worden. In 2018 werd de centrale klantendienst van AWV opgericht. Sindsdien worden alle klachten en meldingen in één centraal systeem beheerd. Voordien kwamen klachten en meldingen op verschillende plaatsen binnen. Dat kon centraal zijn, maar ook bij afdelingen, wegendistricten, in persoonlijke mailboxen etc. Hierdoor werd niet elke melding geregistreerd. De meldingen op het Meldpunt Wegen gaan zowel over klachten en meldingen op gewestwegen als op lokale wegen. Meldingen over lokale wegen worden doorgestuurd naar de lokale wegbeheerder.*

3. Bijgevoegd de top 10 van meest voorkomende klachten en meldingen. Deze is beschikbaar sinds de oprichting van de centrale klantendienst in 2018. Deze klachten en meldingen worden niet tot op niveau van de provincies bijgehouden.

Figuur 13 - Top tien knelpunten procentueel



4. ... Hierbij de top 5 van wegen waarover de meeste meldingen per provincie komen. Deze info is enkel beschikbaar voor de jaren 2018 en 2019.

*Provincie Antwerpen 2018: N1 (806), N12 (455), N177 (384), N115 (296), N101 (291)*

*Provincie Antwerpen 2019: N1 (669), A12 (667), N177 (361), N12 (309), N116 (303)*

*Provincie Oost-Vlaanderen 2018: R4 (996), N9 (758), N70 (475), N60 (312), N43 (300)*

*Provincie Oost-Vlaanderen 2019: N9 (589), R4 (539), N70 (320), N60 (278), E17 (272)*

*Provincie West-Vlaanderen 2018: N32 (276), N34 (237), N8 (226), N50 (218), N35 (188)*

*Provincie West-Vlaanderen 2019: N8 (274), N50 (251), N32 (207), N34 (179), N9 (159)*

*Provincie Vlaams-Brabant 2018: N19 (580), N3 (525), N2 (523), N21 (297), N26 (295)*

*Provincie Vlaams-Brabant 2019: N2 (483), N3 (418), N26 (282), N19 (189), N21 (184)*

*Provincie Limburg 2018: N76 (280), N79 (229), N2 (209), N78 (195), N73 (159)*

*Provincie Limburg 2019: N78 (218), N2 (217), N79 (206), N73 (155), N76 (147)*

5. Veel meldingen gaan bv. over beleidskeuzes, investeringen, overlast (bv. verkeersdrukke), hinder bij tijdelijke werven, persoonlijk nadeel tegenover maatschappelijk voordeel ... en niet over een technisch defect waarbij de link kan worden gelegd tussen het defect en het herstellen van dit defect. Over de defecten in strikte zin van het woord wordt er geen rechtstreekse registratie voorzien. Dit is o.m. het geval bij herstellingen die in periodieke onderhoudsbeurten opgenomen worden (bv. straatverlichting wordt cyclisch geïnspecteerd en op dat moment hersteld waar nodig).

Ik ben in gesprek met AWV over dit meldpunt en zal de werking ervan evalueren.

6. Elk jaar rapporteert elke entiteit van de Vlaamse overheid haar bevindingen over de klachtenbehandeling in het afgelopen jaar. Het jaarrapport van het Agentschap Wegen en Verkeer wordt opgenomen in een document dat alle jaarrapporten voor het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken bundelt. Dit document wordt aangeleverd aan de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst neemt dit vervolgens op in een jaarverslag dat het rapport van alle entiteiten van de Vlaamse overheid bevat. Hieraan voegt de Vlaamse Ombudsman zijn aanbevelingen aan de Vlaamse overheid toe. Deze zijn opgenomen in het [bemiddelingsboek](#) van de Vlaamse Ombudsdienst. Het klantenrapport van AWV vormt hierin p. 32 tot 81.