

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 287
van **STIJN BEX**
datum: 30 november 2020

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

Meldpunt Wegen - Werking - Melding gebrekkige fietsinfrastructuur

Een weg die er slecht bijligt, sluikstorten, schade aan publieke infrastructuur, kapotte straatverlichting..., dat zijn zaken die tot heel wat frustratie leiden bij burgers. Vaak is het mogelijk om dat te melden aan het gemeentebestuur, maar procedures zijn niet altijd eenvoudig.

In het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest maakt men sinds 2013 gebruik van de applicatie FixMyStreet. Via dat digitale platform kunnen weggebruikers problemen melden zonder dat ze moeten uitzoeken welke instantie bevoegd is. In 2019 kreeg Brussel Mobiliteit 62.000 meldingen binnen, een stijging van 61% ten opzichte van 2018. De Brusselse Regering kondigde recent aan om de aparte subcategorieën fietspaden, fietsnietjes en fietsteller op te nemen in de applicatie. Zo zullen ook problemen met fietspaden (beschadigde weg, glas op het fietspad, ontbrekende markering, te hoge stoeprand of gladheid, ...) en fietsenstallingen gemeld kunnen worden.

Uit het recente rapport van het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) over de staat van de fietspaden, in beheer van AWV, bleek dat bijna 44% van de fietspaden niet in goede staat en vaak onveilig is, een daling met 3,8% ten opzichte van de vorige meting in 2017. Het verwondert dus niet dat de staat van de fietsinfrastructuur in Vlaanderen vaak tot frustraties leidt. Uit de bevraging 'fietsDNA' bleek dat minder dan 40% van de Vlamingen in het algemeen tevreden is over de fietsinfrastructuur en slechts één op de drie tevreden is over de fietsveiligheid.

In zijn memorandum stelde de Fietzersbond al het volgende: "Installeer een performanter meldpunt voor onveilige fietslocaties. Het bestaande Meldpunt Wegen is niet performant en vooral de behandeling van de klachten laat vaak te wensen over." De minister kondigde tijdens de commissievergadering Mobiliteit van 25 juni 2020 aan dat de administratie gevraagd werd om de werking van het Meldpunt Wegen in kaart te brengen, met name hoe de werking op dit moment precies verloopt en op welke manier en binnen welke tijdspanne gevolg wordt gegeven aan meldingen.

1. Wat zijn de bevindingen van de evaluatie van het Meldpunt Wegen? Hoeveel meldingen ontving het meldpunt in respectievelijk 2018, 2019 en 2020? Graag opgesplitst per provincie. Op welke manier en binnen welke tijdspanne werd gevolg gegeven aan meldingen? Wat is de kostprijs van het Meldpunt Wegen?
2. Hoe wil de minister de meldingen van weggebruikers over de staat van de weg efficiënter en makkelijker maken, en een effectieve opvolging verzekeren?

3. Hoe wil de minister specifiek aandacht besteden aan de vragen over fietsinfrastructuur?
4. Hoe staat de minister tegenover het uitwerken van een app waardoor burgers kunnen meehelpen aan een betere en veiligere mobiliteit door problemen te melden ongeacht de wegbeheerder?

ANTWOORD

op vraag nr. 287 van 30 november 2020
van **STIJN BEX**

1. 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 (AWV) 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.

Aantal afgesloten meldingen per jaar per provincie.

	Antwerpen	Limburg	Vlaams-Brabant	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	niet provincie gebonden
2018	4680	2176	3090	3668	2793	815
2019	5784	2414	3413	3977	2954	666
2020	5277	2114	3631	3720	2850	739

Gemiddelde doorlooptijd (werkdagen) van de afgesloten klachten en meldingen:

	Antwoord van de klantendienst op basis van input van teams binnen AWV	Antwoord van de klantendienst op vragen, klachten en meldingen waarvoor er geen bijkomende input van teams binnen AWV nodig was	Doorlooptijd gewogen gemiddelde
2018	14,5	3,1	7,8
2019	22,9	5,6	9,8
2020	26,2	9,1	13,5

Het Meldpunt Wegen is een (klein) onderdeel van de overkoepelende AWV toepassing Klachten en Meldingen. Binnen deze toepassing worden de ontvangen meldingen verwerkt en opgevolgd door de klantendienst en andere diensten van AWV. De

ontwikkeling van de volledige toepassing Klachten en Meldingen startte in 2017 en kostte tot op heden 1.068.734 EUR.

2. Weggebruikers hebben tal van mogelijkheden om meldingen te maken. Dit kan via het meldpunt wegen, via mail, via het contactformulier op de website, mondeling of telefonisch, via social media en via het infonummer van de Vlaamse Overheid 1700.

De applicatie 'meldpunt wegen' www.meldpuntwegen.be is bewust laagdrempelig ontworpen. Zo kan iedereen er in een paar eenvoudige stappen terecht voor een klacht, melding of vraag ongeacht de beheerder van de infrastructuur.

Het meldpunt wegen stuurt elke klacht en melding automatisch door naar de juiste wegbeheerder. Alle klachten, meldingen en vragen voor het Agentschap Wegen en Verkeer stromen in een applicatie door naar het juiste team binnen het agentschap en worden effectief opgevolgd.

3. De applicatie 'meldpunt wegen' www.meldpuntwegen.be laat de melder kiezen tussen een melding voor 'gemotoriseerd verkeer', 'voetganger', 'fietser', 'omwonende & ander'. Elk type melder geeft hierbij aan voor welk type gebruiker er een melding wordt gemaakt. Dit laat de gebruikers toe om op eenvoudige wijze specifieke vragen te stellen over de fietsinfrastructuur.
4. Eén van de doelstellingen van het meldpunt wegen is om burgers de mogelijkheid te geven om mee te helpen aan een betere en veiligere mobiliteit door op zeer eenvoudige wijze problemen te melden ongeacht de wegbeheerder.

Het meldpunt wegen stuurt elke klacht en melding automatisch door naar de juiste wegbeheerder. De applicatie is gebouwd met een zogenaamd 'Responsive webdesign'. Daarbij is er gestreefd naar een optimale webervaring voor een breed scala aan apparaten (van desktop computerschermen tot mobiele telefoons). Het ontwerp van een responsive website schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface. Mensen die het meldpunt wegen liever als app hebben kunnen op hun smartphone kiezen om de website als icoontje te tonen tussen de andere apps. Dit kan worden gedaan door de 'zet op beginscherm' functie te gebruiken op de smartphone. Zo moeten burgers niet eerst een app op hun toestel zetten om een melding te maken, dat zouden ze immers als een extra drempel kunnen ervaren. Op die manier kunnen ze meteen aan de slag en krijgen ze tegelijkertijd dezelfde gebruikservaring als bij een app.