

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 1316  
van **KARIN BROUWERS**  
datum: 14 juni 2021

---

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

---

*Autosnelwegparkings - Kwaliteitscontrole*

De Vlaamse overheid is eigenaar van alle autosnelwegparkings. De meeste daarvan zijn in concessie gegeven aan privé-uitbaters voor commerciële activiteiten. Die uitbaters beheren dan een tankstation, winkel, snackbar, restaurant of motel.

De uitbaters moeten aan strenge voorwaarden en regels voldoen. Dat leidt tot een betere dienstverlening, een grotere veiligheid en meer duurzaamheid. De Vlaamse overheid monitort de kwaliteit van de snelwegparkings (netheid, veiligheid, toegankelijkheid, duidelijkheid van de informatie, bewegwijzering, ...).

Om de kwaliteit van de autosnelwegparkings blijvend te verbeteren, heeft de Vlaamse overheid een kwaliteitssysteem uitgewerkt dat rekening houdt met netheid, toegankelijkheid, veiligheid, bewegwijzering, informatie, een vriendelijke bediening. Het kwaliteitsmerk wordt toegekend door onafhankelijke inspecteurs.

Klachten over een parking langs de autosnelweg kunnen worden gemeld via het Meldpunt Wegen.

1. Wat was de beoordeling van de verschillende autosnelwegparkings in de jaren 2018, 2019 en 2020 in het kader van het kwaliteitsmerk? Wat waren de belangrijkste redenen voor het niet verkrijgen van het kwaliteitskenmerk? Graag een opsplitsing per jaar, per parking.
2. Op welke wijze doen de inspecteurs hun controle? Hoe dikwijls wordt een autosnelwegparking gecontroleerd?
3. Hoe zit het systeem van het kwaliteitskenmerk precies in elkaar? Vanaf wanneer krijgt een autosnelwegparking een goede kwaliteitsscore? Wat zijn de minimale vereisten voor de verschillende elementen (netheid, toegankelijkheid, veiligheid, bewegwijzering, informatie, een vriendelijke bediening) voor het verkrijgen van het kwaliteitskenmerk op de autosnelwegparkings in Vlaanderen (aantal, onderhoud)?
4. Mogen de uitbaters het toiletbezoek betalend maken en kunnen zij hun prijzen volledig vrij bepalen? Indien er een maximaal bedrag voor toiletbezoek is vastgelegd, wat is dat bedrag dan?
5. Zijn de uitbaters verplicht wijzigingen in het aanbod aan faciliteiten te communiceren aan het agentschap (bijvoorbeeld toiletten buiten gebruik) zodat de informatieborden kunnen worden overplakt?

6. Hoeveel klachten kreeg men via het Meldpunt over gebrekkige service op de autosnelwegparkings en dat voor de jaren 2018, 2019, 2020? Wat waren de belangrijkste oorzaken van de klachten?
7. Indien een autosnelwegparking niet voldoet aan het kwaliteitskenmerk, op welke wijze wordt daaraan dan gevolg gegeven (extra controle, een periode om alles in orde te brengen, ...)? Is er eventueel in een sanctie voorzien bij een negatieve beoordeling?
8. Kan de kwaliteit van de autosnelwegparkings worden opgevolgd door de gebruikers?

**ANTWOORD**

op vraag nr. 1316 van 14 juni 2021

van **KARIN BROUWERS**

---

1. Reeds sinds 2018 wordt het kwaliteitsmerk niet meer uitgereikt. Het kwaliteitsmerk was voornamelijk een beloning voor de geleverde meerwaarde in exploitatie. Hiervoor werd er 5 keer per jaar en per dienstzone een controle door een privaat inspectieteam uitgevoerd.

De huidige controles zijn gericht op het degelijk uitvoeren van de exploitatieopdracht conform de concessievoorwaarden. Voor het niet naleven van de concessievoorwaarden kunnen sancties opgelegd worden. Naast de controles door AWW worden ook interne controles door de concessiehouders gehouden op de kwaliteit van hun dienstverlening.

2. In het kader van het kwaliteitsmerk gebeurde in het verleden de controles 5x per jaar per dienstzone. Nu wordt dit regelmatig meegenomen bij controlerondes. Daarnaast worden er ook soms meldingen gedaan door bezoekers op meldpunt wegen ([www.meldpuntwegen.be](http://www.meldpuntwegen.be)).
3. Aan de hand van een checklist, specifiek voor het type van dienstzones, diende de opdrachtnemer per aangeboden dienst of faciliteit (rusten, tanken, shop, sanitair, eten en drinken) via hoofdzakelijk visuele inspecties de verschillende kwaliteitscriteria af te toetsen, waarbij de verschillende vragen in de checklist enkel met "OK", "NOK" of "NVT" beantwoord konden worden.

Aan elke vraag werd een score verbonden die, na de toekenning van een gewicht een numeriek resultaat leverde per aangeboden dienst, zodat een eindscore per faciliteit kon toegekend worden. Per faciliteit bestaat een classificatie voor de kwaliteit van de dienstverlening, gebaseerd op eisen en streefwaarden.

De autosnelwegparking ontving in fine een kwaliteitsmerk indien een bepaald niveau op elk van de faciliteiten werd behaald. Indien er vaststellingen werden gedaan aangaande het niet naleven van de concessievoorwaarden (blokkerende elementen), kwam de concessiehouder sowieso niet in aanmerking voor het kwaliteitsmerk.

4. In de nieuwe bestekken wordt steeds opgenomen dat voor het gebruik van het sanitair er een vergoeding kan gevraagd worden die maximaal 1 EUR bedraagt. Deze vergoeding mag jaarlijks geactualiseerd worden volgens de consumptie index (CPI) uitgegeven door de FOD Economie.

Bij de oudere bestekken werd er toegelaten om een vergoeding te vragen voor het gebruik van het sanitair. Hierbij werd er door het AWW een incentive voorzien om deze prijs marktconform te houden.

5. De concessiehouders dienen bij hun exploitatie steeds de concessievoorwaarden na te leven. Hierbij zijn verschillende verplichtingen aangaande de exploitatie opgenomen (zoals het beschikbaar stellen van sanitair). Doorgaans zijn er ook verschillende toiletten aanwezig waardoor defecten kunnen opgevangen worden. Daarnaast worden op de pre-signalisatieborden enkel basisiconen (tanken, eetmogelijkheden, motel, et cetera) weergegeven.

6. Het systeem maakt geen onderscheid tussen carpoolparkings en dienstenzones (met of zonder exploitant). De klachten & meldingen zijn voornamelijk van de parkings waar er geen exploitatie aanwezig is. Onderstaande tabel betreft circa 200 parkings in eigendom van AWV.

|                                                                           | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| netheid                                                                   | 85          | 74          | 75          |
| staat wegdek                                                              | 80          | 58          | 37          |
| onderhoud<br>signalisatie,<br>straatmeubilair,<br>veiligheidsinrichtingen | 6           | 12          | 10          |
| beplanting en<br>onderhoud bermen                                         | 18          | 11          | 4           |
| waterafvoer                                                               | 17          | 3           | 2           |
| schademelding                                                             | 0           | 3           | 2           |

7. Zoals reeds aangegeven was het kwaliteitsmerk een beloning voor de geleverde meerwaarde in de exploitatie. Indien er zou vastgesteld worden dat de concessievoorwaarden niet worden nageleefd (dit staat los van het kwaliteitsmerk), kunnen er sancties opgelegd worden.
8. Het kwaliteitsmerk werd vroeger uitgehangen op de dienstenzones. Daarnaast werd er hierover gecommuniceerd en werd de informatie op een site weergegeven.