

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 590

van **KOEN DANIËLS**

datum: 11 maart 2022

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Defecte straatverlichting - Herstelbevestiging en termijn tot oplossing

In het antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 91 van 12 januari 2018 ontving ik van toenmalig minister van Energie Tommelein cijfers en informatie over de herstelbevestiging en termijn tot oplossing van defecte straatverlichting. De toenmalige minister gaf onder meer aan dat stappen zouden worden gezet om klantgerichter te communiceren met als focuspunt de inhoud van de sms-berichten. En ook: "Op vlak van applicatie en beschikbaarheid van de informatie zijn de nodige stappen gezet. Er zullen acties ondernomen worden om de gebruikers van de applicatie te sensibiliseren om te communiceren naar de klanten indien we op vlak van timing van een herstelling niet aan de verwachtingen van de klant kunnen voldoen."

Aangezien straatverlichting zorgt voor veiligheid en ook een verhoogd veiligheidsgevoel, geef ik heel wat defecte straatlampen door, onder andere in de postcodes 9120 en 9170. De laatste maanden stel ik opnieuw vast dat defecte straatlampen, doorgegeven via www.straatlampen.be en waar de melder zowel gsm-nummer als e-mailadres opgeeft en aanduidt om op de hoogte te worden gehouden, niets meer verneemt én dat de betrokken straatlampen ook niet hersteld worden.

1. Graag een update van de cijfers uit de bovenvermelde schriftelijke vraag.
2. Als mensen meldingen maken van defecte straatverlichting en ze geven aan dat ze op de hoogte willen gehouden worden, gebeurt dit dan steeds automatisch? Zo ja, hoe komt het dat in sommige gevallen geen meldingen worden gegeven?
3. Hoe komt het dat de herstelling binnen 14 dagen na melding, de laatste maanden o.a. in de postcodes 9120 en 9170 niet gehaald en zelfs ver overschreden wordt? Is dat ook het geval in andere gemeenten?

ANTWOORD

op vraag nr. 590 van 11 maart 2022

van **KOEN DANIËLS**

1. In bijlage bezorgen we het overzicht van het aantal individuele effecten in Oost-Vlaanderen in 2020 en 2021, met daarbij ook inzicht in de (definitieve) hersteltermijnen. In lijn met de voorgaande rapportering bezorgen we tevens een detail over de individuele effecten met als foutoorzaak het verlichtingstoestel.
2. Wanneer iemand een defect meldt en daarbij aanvinkt dat hij/zij op de hoogte wil worden gehouden, dan ontvangt hij/zij een bericht wanneer het defect definitief is hersteld. Dit bericht vertrekt automatisch uit onze systemen van zodra het werk wordt afgemeld. Er worden geen tussentijdse berichten uitgestuurd. In sommige gevallen (bv. bestelling van een nieuwe lamp) kan het even duren voor de melder bericht krijgt. Wanneer een defect niet onmiddellijk kan worden hersteld, of wanneer een defect omwille van een reeds geplande overstap naar LED-verlichting niet meer wordt hersteld, dan wordt er een bijkomend dossier opgemaakt en is er niet altijd een automatische berichtgeving. In die gevallen moet er manueel actie worden ondernomen. Het is niet ondenkbaar dat dit in drukke periodes over het hoofd wordt gezien. Er gebeurt dan wel een herstelling of vervanging, maar de klant wordt niet persoonlijk op de hoogte gebracht. Iemand die een defecte straatverlichting heeft gemeld en geen bericht ontvangt, kan zich verder informeren via ons callcenter en verkrijgt via dat kanaal ook de gewenste informatie.
3. Verwijzend naar de tabel bij vraag 1 kunnen we stellen dat Fluivus de meeste defecten aan straatverlichting onder controle heeft en dat deze tijdig worden hersteld. De defecten waarbij de foutoorzaak aan het verlichtingstoestel ligt, worden uitbesteed aan een externe aannemer. Tijdens de afgelopen 2 jaar stond die aannemerscapaciteit onder druk: enerzijds door een hoger aantal afwezigen ten gevolge van corona, anderzijds door de grootschalige vernieuwingsactie i.k.v. verleding en interactieve openbare verlichting. Fluivus volgt dit op en onderneemt waar nodig actie:
 - Gebruik van recuptoestellen/voorlopige toestellen om sneller terug licht te kunnen voorzien.
 - Verhogen van de aannemerscapaciteit. Recent werd beslist om in de regio rond Sint-Niklaas een nieuwe aannemer aan te stellen. Die zal starten vanaf 1 april 2022.

BIJLAGE:

1. [Overzicht van aantal individuele effecten in Oost-Vlaanderen \(2020 – 2021\) en \(definitieve\) hersteltermijnen.](#)