

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1678

van **WIM VERHEYDEN**

datum: 21 september 2023

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Meldpunt Wegen - Evaluatie

Op de Boterlaarbaan/Van Strydoncklaan in Deurne zijn er serieuze gaten in het wegdek. Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) voerde regelmatig noodherstellingen uit, maar die lijken niets te hebben uitgehaald. Op de overgang van beton naar asfalt is er steeds een bult die omhoog komt bij warm weer. Voor autorijders eerder een ongemak maar voor motorrijders wel een probleem. AWV wimpelt de klachten hierover af.

Uit een artikel uit Het Nieuwsblad/Gazet van Antwerpen van mei dit jaar blijkt dat er wel degelijk problemen zijn op de Boterlaarbaan/Van Strydoncklaan.

Bewoners doen al jaren meldingen over de problematiek via de website 'Meldpunt Wegen'. Die meldingen komen uiteindelijk terecht bij de klantendienst van AWV. Opvallend is echter dat de melders de laatste zes maanden standaardantwoorden ontvangen. Een populair standaardantwoord is het volgende: "Wij kunnen momenteel deze herstelling niet uitvoeren omdat ze zal worden gebundeld met andere herstellingen en hiervoor moet dan weer eerst een openverklaring worden opgemaakt. Bovendien is uw melding niet dringend genoeg om te worden behandeld, er zijn andere werken die prioritair zijn". Het resultaat is alleszins dat er geen herstellingen meer worden gedaan.

1. Melders stellen zich de vraag of de site Meldpunt Wegen überhaupt nog zinvol is.

Hoe evalueert de minister dit online meldpunt?

2. Welke initiatieven neemt de minister nog ter zake?

ANTWOORD

op vraag nr. 1678 van 21 september 2023

van **WIM VERHEYDEN**

1. Het Meldpunt Wegen is een performant hulpmiddel voor de burger om meldingen of klachten door te geven over de Vlaamse gewestwegen en autosnelwegen. De Vlaamse Ombudsdienst laat zich al enkele jaren positief uit over dit team. In het [Bemiddelingsboek](#) vindt u het jaarrapport terug over de werking van de Klantendienst van het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV).

Wanneer de Klantendienst over een bepaalde locatie een melding of vraag krijgt, wordt er samen met de medewerkers van het AWV die op het terrein werkzaam zijn een antwoord geformuleerd. De meldingen over de staat van de weg in de Boterlaarbaan in Deurne die de Klantendienst in 2023 ontving, werden door de dienst beantwoord met informatie over de geplande heraanleg van de weg en een link naar de [relevante webpagina](#) op de website van het AWV. Daarnaast werd in het antwoord duidelijk meegegeven dat de wegentoezichers van het AWV de situatie langs de N116 verder in het oog houden en opvolgen, en dat de onderhoudsplanning indien nodig kan worden bijgesteld op basis van inspecties.

Na herstellingswerkzaamheden in mei 2023 heeft de Klantendienst aanzienlijk minder meldingen ontvangen over deze locatie.

2. Ik ondersteun de Klantendienst in haar inspanningen om blijvend in te zetten op de performantie van het Meldpunt Wegen en op de klantgerichtheid. Ook wordt verder ingezet op het geven van een tijdig antwoord. Momenteel worden alle meldingen die aan de Klantendienst worden bezorgd in meer dan 90% van de gevallen tijdig beantwoord (binnen de 5 werkdagen voor vragen die meteen door de Klantendienst kunnen worden beantwoord, binnen de 21 werkdagen voor vragen waarvoor input van de collega's op het terrein noodzakelijk is).

Voor wat betreft de Boterlaarbaan/Van Strydoncklaan in Deurne werden in mei 2023 reeds een aantal herstellingen uitgevoerd met asfalt. Als het weer dit toelaat, zullen nog bijkomende herstellingen met asfalt plaatsvinden eind oktober-begin november 2023.