

Schriftelijke vraag van 26.09.2014, van gemeenteraadslid Arnaud Van Praet aan de dienst Openbare Werken over de applicatie Fix My Street

Mijnheer de schepen van Openbare Werken,

De Brusselaars lijken stilaan de gewoonte hebben aangenomen om Fix My Street te gebruiken, zo berichtte de Brusselse pers eind september. Sinds de lancering van de applicatie in augustus 2013 hebben ze namelijk al rond de 15 000 incidenten gemeld.

Deze applicatie, waarmee men problemen kan melden op de openbare weg (beschadigde wegen, voetpaden, ontbrekende wegmarkering, enz. betreft de burger bij de staat van het wegdek. De gemelde incidenten worden rechtstreeks doorgespeeld aan de bevoegde dienst openbare werken, ongeacht of deze zich op gemeentelijk of gewestelijk niveau bevindt. Na tussenkomst van de dienst in kwestie ontvangt de burger de melding dat het incident wordt afgesloten.

Ik ben zeer benieuwd naar de cijfergegevens met betrekking tot deze applicatie, vooral dan voor onze gemeente, en zou u de volgende vragen willen stellen:

1. Hoeveel incidenten werden er sinds de lancering van deze applicatie aangekaart met betrekking tot de wegen van onze gemeente?
2. Voor welk percentage van de meldingen is de gemeentedienst Openbare Werken opgetreden?
3. Wat zijn de meest voorkomende oorzaken voor deze gemeentelijke interventies?
4. Zijn er problemen opgedoken met betrekking tot de werking van Fix my Street, met name wat betreft het bepalen van de overheid die bevoegd is om bepaalde soorten incidenten te herstellen.

Ik dank u voor uw antwoorden.

Antwoorden va de heer Ludovic Genard, hoofdinspecteur

1. Tussen 17/05/13 en 25/09/14 werden er 539 incidenten gemeld. Het merendeel ervan werd gemeld door professionele agenten, met andere woorden: ambtenaren van de dienst Openbare Werken, gemeenschapswachters, buurtinspecteurs van de politie. Wij wensen namelijk dat FMS het enige kanaal wordt waarop de diensten melding maken van problemen.

In het begin kregen we veel meldingen binnen die te maken hadden met netheidsproblemen. Maar tegen dat de gemeenschapswacht zijn klacht had ingevoerd in het systeem was het afval vaak al opgehaald. Er werd te veel tijd verloren met het raadplegen van FMS, de validatie van de klacht, het opgeven van een klacht als zijnde opgelost. Daarom hebben wij gevraagd om deze problemen niet langer via FMS te melden.

2. Alle incidenten vergen een interventie van de dienst Openbare Werken, ongeacht of het om een gewestelijke of gemeentelijke weg gaat. Het is immers de taak van de gemeente om de incidenten te valideren en om de klachten van omwonenden aan te vullen indien deze te vaag zijn opgesteld volgens het gewest. Voor hen moet een melding absoluut een foto bevatten. Wat de incidenten op gemeentewegen betreft, is het moeilijk een percentage te geven voor de werken die door ons personeel uitgevoerd worden of door een andere partij zonder een ingreep waarvoor wij geen tijd hebben en die ons niet rechtstreeks aanbelangt. Toch kunnen we ervan uitgaan dat 7 incidenten op de 10 toegewezen worden aan ons personeel. Ook moet gezegd dat 13% van de klachten zonder gevolg blijven omdat ze niet gerechtvaardigd zijn.

3. De voornaamste redenen voor klachten hebben betrekking op gebreken aan de bestrating of de asfaltering. Daarna volgen de verkeersborden en de wegmarkering en tot slot het stadsmeubilair. Problemen met verlichting komen zelden voor.

4. Er kunnen zich altijd problemen voordoen met de toewijzing van incidenten. Zo heeft FMS beslist dat de software de grenzen van de gemeente bepaalt op basis van de postcode. De postcode 1040 beslaat echter veel meer grondgebied dan enkel dat van Etterbeek, waardoor wij meermaals per week incidenten opnieuw moeten toewijzen aan de stad Brussel en het Gewest.

Daarnaast is het ook niet altijd gemakkelijk om, in geval een nutsbedrijf verantwoordelijk is, te weten om welk nutsbedrijf het gaat, vooral dan sinds de invoering van Osiris.

Ik zou er nog aan willen toevoegen dat FMS een buitengewoon instrument is, maar dat we de middelen moeten krijgen om het correct te gebruiken. Wij kunnen een personeelslid niet vragen om incidenten op te volgen en om herinneringen te versturen. Onze straatmakersploeg is beperkt in aantal en wij kunnen dus niet zo snel reageren als de reclame rond FMS beweert. Die geeft immers de indruk dat een incident amper een dag na melding al opgelost is. Bovendien zijn onze stratenleggers geen informatici en beschikken ze ook niet over een computer. De feedback over opgeloste incidenten verloopt dus niet op een regelmatige wijze en kan soms enkele weken in beslag nemen. Dat geeft een volledig verkeerd beeld in de statistieken.