

~~*-L'incident est clos.*~~

~~*(M. Jamal Ikazban, président, reprend place au fauteuil présidentiel)*~~

INTERPELLATIES

De voorzitter.- Aan de orde zijn de interpellaties.

Interpellatie van mevrouw Annemie Maes

tot mevrouw Brigitte Grouwels, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Openbare Werken en Vervoer,

betreffende "de modaliteiten en criteria die Mobiel Brussel hanteert voor het uitvoeren van herstellingswerken, signalisatie of andere onvolkomenheden aan het Brusselse wegdek".

De voorzitter.- Mevrouw Maes heeft het woord.

Mevrouw Annemie Maes.- Wie klachten heeft over de gewestwegen in Brussel, kan daarvoor terecht bij Mobiel Brussel. Op de website staan een groen 0800-nummer en een e-mailadres waarop mensen met klachten over beschadigingen aan het wegdek, bewegwijzering of andere onvolkomenheden terecht kunnen. Brusselaars die klagen over 'kleine' problemen, zien hun klacht in het beste geval geregistreerd, maar daarom nog niet opgelost.

Ze worden bovendien onvoldoende op de hoogte gehouden van wat er verder met hun klacht gebeurt en wie zich verder met het probleem zal bezighouden. Is dat Mobiel Brussel, Net Brussel of

de gemeente? Ze weten ook niet of en wanneer het probleem binnen een redelijke termijn zal aangepakt worden.

Domme dingen, zoals half geschilderde zebrapaden, het ontbreken van M2-bordjes enzovoort, blijven soms maandenlang zonder een minimale aanpassing. Ernstige defecten, zoals enorme putten in het wegdek die voor auto's op het eerste zicht misschien niet zo problematisch zijn maar die wel een reëel gevaar kunnen betekenen voor fietsers, worden zichtbaar door de controleurs van Mobiel Brussel als niet prioritair beschouwd.

Daardoor komt de reparatie van het wegdek in het beste geval helemaal onderaan de lijst van herstellingen te staan. Maar als het goed is, zeg ik het ook. Ik ben zeer tevreden en samen met mij de buurtbewoners dat die enorme put waar ik het een vorige keer over had, eindelijk is hersteld.

Er wordt gesuggereerd dat Mobiel Brussel onvoldoende manschappen heeft om problemen met het wegdek en andere gevaarlijke situaties, gesignaleerd door inwoners, op korte termijn te verhelpen. Toen het fietspad langs het kanaal in Anderlecht midden november werd bedolven met modder en puin na de overstromingen, duurde het wekenlang vooraleer een heel klein deel van het fietspad puinvrij werd gemaakt.

Vrijwilligers hebben de rest van het puin maanden na datum dan maar zelf opgeruimd. Ook wanneer stenen van een beschadigd wegdek door vrachtwagens op het fietspad terechtkomen, zoals op de Vilvoordselaan, duurt het een eeuwigheid vooraleer de situatie rechtgezet wordt, vaak nadat men eerst de mensen van het kastje naar de muur heeft gestuurd.

De dienst zelf suggereert dat hij onvoldoende manschappen heeft om dergelijke problemen op korte termijn op te lossen. Tegelijkertijd stellen we vast dat bijvoorbeeld protestaffiches van bewoners en verenigingen tegen het omhakken van bomen binnen een paar dagen door medewerkers van Mobiel Brussel worden verwijderd.

Buurtbewoners signaleren dat de dienst er blijkbaar een erezaak van maakt om die affiches zo snel mogelijk van de bomen te verwijderen onder het mom van zorg om netheid, terwijl het afval aan de voet van de bomen gewoon blijft liggen. De bewoners zien er slechts een aanleiding in om het groene protest tegen het omhakken van de bomen de mond te snoeren.

Op basis van die tegenstrijdige berichten krijg ik graag wat meer informatie. Wat zijn de criteria om bepaalde herstellingen of acties als prioritair te zien? Wat beschouwt Mobiel Brussel als een prioritaire herstelling of actie? Klopt de stelling dat er te weinig mensen zijn om de herstellingen of acties uit te voeren? Op basis van welke criteria bepaalt Mobiel Brussel waar en waarvoor de dienst zijn beschikbare manschappen inzet?

Hoe verloopt de samenwerking met Net Brussel? Bestaat er een akkoord of een afsprakennota tussen Mobiel Brussel en Net Brussel over wie wat, en binnen welke termijn moet uitvoeren? Wat is een redelijke termijn voor een prioritaire herstelling of actie en voor een niet-prioritaire herstelling of actie?

M. le président.- La parole est à M. Albishari.

M. Aziz Albishari.- Je profite de l'interpellation de Mme Annemie Maes pour m'inscrire tout à fait dans les questions qu'elle vous pose. Je ne les répéterai pas mais souhaite ajouter ceci.

Je sais que le mot "public" ne signifie pas toujours la même chose en français et en néerlandais ; "overheid", "openbare dienst" sont également utilisés et il se pose parfois une question de sémantique. La notion de "responsabilité" va de pair avec celle de "service public" et celle de "service au public". Je ne mets pas ici en cause la responsabilité des uns ou des autres mais, pour le public, l'identification de la responsabilité et du service responsable est difficile. Ma collègue vient d'énumérer les problèmes qui peuvent se poser.

En outre, ces services ne se sentent pas toujours responsables de ce qui se produit. J'en veux pour preuve des expériences personnelles ou rapportées de personnes qui téléphonent au numéro en question et qui se voient refuser l'enregistrement de leur demande, avec parfois un renvoi à d'autres services bruxellois ou au niveau communal.

Dans la "jungle" des services bruxellois, on ne peut décemment pas demander au citoyen lambda de s'y retrouver. C'est bien à l'autorité publique (encore un gros mot en français, qui est beaucoup moins fort en néerlandais) de définir qui est responsable de quoi. À défaut, ce numéro de téléphone finira comme un gadget aux oubliettes de l'histoire régionale.

Je trouve pourtant qu'il s'agit d'un bel outil, fort ambitieux au départ, mais qui, actuellement, fait montre de certaines faiblesses. Or, chaque faiblesse, même si vous n'en êtes pas responsable directement, peut être malheureusement exploitée par les uns et les autres. Ce dispositif, pourtant positif au départ, pourrait donc très vite être considéré comme un gadget, ce qui serait dommage.

Quand j'entends les propos de ma collègue et que je les recoupe avec des expériences personnelles et entendues par ailleurs (notamment les réparations des escalators à la station Étangs noirs évoquées tout à l'heure par M. Jamal Ikazban), j'ai le sentiment qu'on est passé petit à petit, en termes de fixation de priorités pour les interventions, de critères objectifs à des critères subjectifs et ensuite à l'arbitraire. Je suis particulièrement sensible à cette question.

Nous sommes dans un État de droit et nous ne pouvons laisser l'arbitraire s'installer. On ne peut d'ailleurs imaginer davantage de laisser l'arbitraire s'installer à la suite d'une question d'un parlementaire (on ferait alors en sorte de vite régler le problème avant la séance de commission). Je ne dis pas que c'est ce qui se passe, mais cette impression tend parfois à s'installer.

Je n'accuse personne, j'attire simplement votre attention sur ce point. Cela peut être drôle, amusant, satisfaisant pour notre ego, mais dans un État de droit, ce sont des critères objectivables qui doivent déterminer l'action du service public. Restons vigilants car ce genre de situation, même sympathique a priori, peut très vite partir en quenouille.

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- Wie contact opneemt met de info- en klachtenlijn van Mobiel Brussel maakt meestal geen onderscheid tussen gemeente- en gewestwegen. Naargelang van de locatie van het probleem wordt de oproep volgens een andere procedure behandeld.

Wanneer de klacht een gemeenteweg betreft, worden de contactgegevens van de gemeentelijke diensten doorgegeven aan de persoon die contact opnam met de info- en klachtenlijn.

Wanneer de klacht een gewestweg maar geen bevoegdheid van Mobiel Brussel betreft, bijvoorbeeld wanneer het om een gemeentelijke riolering gaat of om de bevoegdheid van Net Brussel, wordt deze doorgestuurd naar de bevoegde instantie en wordt de persoon die contact opnam hierover geïnformeerd.

Wanneer de klacht een gewestweg en een bevoegdheid van Mobiel Brussel betreft, wordt ze doorgestuurd naar de betrokken dienst met het verzoek het probleem te verhelpen en de info- en klachtenlijn op de hoogte te houden van de verdere afhandeling. Onlangs werd een nieuw softwarepakket in gebruik genomen om die informatiedoorstroming te versnellen.

De klachten hebben meestal betrekking op materies die door de directie Beheer en Onderhoud van de Wegen worden beheerd. Binnen deze dienst worden ze verdeeld op basis van de aard van het gemelde probleem. Het gaat voornamelijk om schade aan het openbaar domein, veroorzaakt door ongevallen, problemen in verband met het onderhoud van de weg en de rijbanen, problemen in verband met beplantingen (snoeiing, maaien van grasperken, enzovoort) of defecte verlichting.

Elke cel hanteert zijn eigen prioriteiten. Over het algemeen worden de incidenten behandeld in de volgorde waarin ze zich voordoen, behalve wanneer wordt gemeld dat de veiligheid een snellere behandeling vereist. De veiligheid blijft dus voor alle cellen een vaste factor waarnaar men zich dient te richten bij het vastleggen van de prioriteiten.

Twee jaar geleden heeft de directie Beheer en Onderhoud van de Wegen om administratieve redenen een overheidsopdracht met betrekking tot de herstelling van schade door ongevallen niet binnen de voorgeschreven tijd kunnen gunnen. Daardoor hebben de bestelbons voor herstellingen zich opgestapeld, zonder uitzicht op uitvoering.

Momenteel is die achterstand nog steeds niet ingehaald, wat verklaart dat op het terrein de indruk heerst dat bepaalde schades er gedurende meerdere weken onhersteld bij liggen. Met het verhoogd budget van 5,5 miljoen in 2011 voor de herstellingen van schadegevallen - tegenover 3,8 miljoen in 2010 - hoop ik dat mijn administratie de achterstand volledig zal kunnen inhalen tegen eind 2011, begin 2012.

De voorzitter.- Mevrouw Maes heeft het woord.

Mevrouw Annemie Maes.- De herstellingen gebeuren op basis van de volgorde waarin de problemen worden gemeld. Iemand die mailt of telefoneert, komt dus op een lijst terecht. Pas dan gaat men na of de veiligheid al dan niet in het gedrang is en of de interventie bovenaan de lijst wordt geplaatst.

Dat is echter altijd nog voor interpretatie vatbaar. Wat voor de controleur misschien niet prioritair is omdat hij het standpunt van de autobestuurder verdedigt, kan vanuit het standpunt van de fietser wel zeer belangrijk zijn. Dat is een heikel punt.

Verder zegt u dat er achterstand is opgelopen. Dat hoor ik nu pas. Dat hadden de diensten zelf ook wel kunnen communiceren. Als ik naar Mobiel Brussel mail, krijg ik de dag later al een goede-ontvangstmelding, wat fantastisch is. Zo moet de overheid werken.

Men had er echter gemakkelijk een zinnetje over de achterstand kunnen aan toevoegen. Dan beseft de burger meteen dat hij of zij geduld moet uitoefenen. Mensen worden ongeduldig als ze na een maand nog altijd niets vernomen hebben.

Ik heb ook een vraag gesteld over de afspraken tussen Mobiel Brussel en Net Brussel. U hebt daar niet op geantwoord. Zelf werd ik geconfronteerd met concrete situaties waarin mensen en organisaties van het kastje naar de muur zijn gestuurd. Zo stelde Mobiel Brussel dat iets de zaak van Net Brussel was en omgekeerd. Uiteindelijk gebeurde er niets. Bestaan er afspraken of akkoorden tussen Mobiel Brussel en Net Brussel?

Blijkbaar hebben Net Brussel of Mobiel Brussel te weinig mensen in dienst om de affiches op te halen. Ik hoop dat u deze punten nog wat kunt verhelderen.

Voor alles wat te maken heeft met de netheid van de gewestwegen, spreken we af met Net Brussel. We werken ook samen met de gemeenten. Mobiel Brussel staat niet in voor de netheid van de weg.

Over het specifieke geval van de affiches kan ik u momenteel niet antwoorden.

Mevrouw Annemie Maes.- Als er affiches op bomen worden gehangen, worden die dan verwijderd door Mobiel Brussel of Net Brussel?

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- Ik zal het navragen.

- Het incident is gesloten.

~~Interpellation de M. André du Bus de Warnaffe~~

~~à Mme Brigitte Grouwels, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale,
chargée des Travaux publics et des Transports,~~

~~concernant "l'avant-projet d'aménagement de la Nationale 5".~~

~~Interpellation jointe de M. Emmanuel De Bock,~~

~~concernant "le projet de la Région flamande de rétrécir la chaussée de Waterloo entre Uccle et
Waterloo".~~

~~M. le président.-~~ La parole est à M. du Bus de Warnaffe.

~~M. André du Bus de Warnaffe.-~~ L'avant-projet de la Région flamande d'aménagement de la
nationale 5 est soumis à l'avis des communes qu'il concerne. Il a des impacts sur l'accessibilité de
notre région et sur les réseaux de communication communaux.