

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER JEF VAN DAMME

AAN MEVROUW BRIGITTE GROUWELS, MINISTER VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET OPENBARE WERKEN EN VERVOER,

betreffende "de applicaties om burgers te betrekken bij het beheer van de openbare ruimte".

De voorzitter.- De heer Van Damme heeft het woord.

De heer Jef Van Damme.- Tijdens de begrotingsbespreking gaf u te kennen dat Fix My Street extra functionaliteiten krijgt. Die zouden in nauwe samenwerking met onder andere Mobiel Brussel en de MIVB worden uitgewerkt. Naar uw zeggen hadden zij zich van bij het begin achter het project geschaard. U zei het idee genegen te zijn om een app te ontwikkelen voor (pre)metrostations, ofwel los van Fix My Street ofwel geïntegreerd in deze app.

In (pre)metrostations zijn er bepaalde netheidsproblemen die te lang aanslepen. Ik denk aan graffiti'sporen, kapotte verlichting, urinevlekken, losse bedrading, slechte signalisatie enzovoort. De MIVB en Mobiel Brussel leveren goed werk, maar met de steun van duizenden reizigers zullen ze nog sneller kunnen ingrijpen en krijgen ze een beeld van wat reizigers het meest stoort.

Een reiziger ziet een kapotte stoel, een urinevlek, graffiti, een defecte roltrap, vuil enzovoort, neemt daarvan een foto en stuurt die via de app naar de MIVB. De MIVB kan dan snel ingrijpen, waardoor problemen sneller opgelost raken en reizigers zich meer betrokken voelen.

Er bestaan al een Facebookpagina en een klachtenprocedure, maar die zijn nauwelijks bekend. Mensen gebruiken ze niet om netheidsproblemen of tekortkomingen van de infrastructuur te melden. De klachtenprocedure, die enige moeite vergt, wordt vooral gebruikt voor persoonlijke problemen, zoals de terugbetaling van een ticket.

QUESTION ORALE DE M. JEF VAN DAMME

À MME BRIGITTE GROUWELS, MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉE DES TRAVAUX PUBLICS ET DES TRANSPORTS,

concernant "les applications destinées à associer les citoyens à la gestion de l'espace public".

M. le président.- La parole est à M. Van Damme.

M. Jef Van Damme (en néerlandais).- *Vous avez déclaré que le développement d'une application en collaboration avec Bruxelles Mobilité et la STIB, intégrée ou indépendante à l'application Fix My Street concernant le métro bruxellois était envisagée depuis son lancement.*

La STIB est confrontée à une malpropreté chronique sur son réseau ainsi qu'à des problèmes de vandalisme. Bien que la STIB et Bruxelles Mobilité luttent déjà activement contre ces problèmes, associer les usagers en les incitant à signaler le problème rencontré, par l'envoi d'une photo par une application favoriserait une intervention plus efficace.

Actuellement, les incidents peuvent être signalés sur la page Facebook de la STIB ou la centrale des plaintes, des systèmes peu connus. Facebook n'est pas approprié pour ce genre de démarche. La trentaine de plaintes que reçoit la centrale chaque année concerne des problèmes spécifiques à l'usager.

Quelles sont les nouvelles fonctionnalités de Fix My Street ? De quelle manière la STIB et Bruxelles Mobilité y sont-elles associées ? Combien d'incidents ont-ils été signalés via Fix My Street ? Combien de plaintes pour malpropreté ou vandalisme ont-elles été déposées via la centrale des plaintes ? Combien l'ont-elles été via Facebook ? Ne pensez-vous pas que l'application dispose d'un potentiel supérieur à celui des systèmes actuels ?

De klachtencentrale ontvangt jaarlijks maar een dertigtal klachten, terwijl onze metr-o-net.be-enquête er op slechts enkele maanden honderden registreerde.

De Facebookpagina is een sympathieke manier om de dialoog met de reiziger aan te gaan, maar lijkt toch niet de meest geschikte weg om specifieke problemen te melden.

Welke nieuwe functionaliteiten krijgt de Fix My Street-app? Wanneer gebeurt dat? Hoe worden de MIVB en Mobiel Brussel daarbij betrokken? Hoeveel meldingen komen er momenteel via Fix My Street binnen? Hoeveel meldingen over netheid en vandalisme in metrostations kwamen er binnen via de bestaande klachtenprocedure? Hoeveel klachten kwamen er binnen via de Facebookpagina? Denkt u dat de app een groter potentieel heeft dan de bestaande systemen?

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- Versie 2 van de app Fix My Street zal beschikbaar zijn in maart 2014. De applicatie werd aangepast zodat er ook incidenten kunnen worden gemeld wanneer wifi of gps niet beschikbaar zijn. De gebruikers hebben voortaan de optie om zelf de straat en het huisnummer te kiezen. De applicatie bevat de stratenlijst van heel Brussel.

De MIVB en Mobiel Brussel zijn beide betrokken bij Fix My Street. De samenwerking tussen de MIVB en Mobiel Brussel beperkt zich tot incidenten op de openbare weg. De MIVB kan met Fix My Street een kuil in de weg melden aan Mobiel Brussel. Dat geldt ook voor de gemeentewegen. Bovendien werkt het systeem ook in de andere richting: met behulp van Fix My Street melden Mobiel Brussel en de gemeenten incidenten op de openbare weg die onder de verantwoordelijkheid van de MIVB vallen, zoals kuilen in de weg tussen de tramsporen.

In januari 2014 werden via Fix My Street ongeveer duizend incidenten gemeld. Sinds de start ervan werden er 7.800 incidenten gemeld. De meeste incidenten worden meegedeeld via de webinterface. De verhouding tussen de meldingen via het internet en de app wordt op dit moment nog niet

M. le président.- La parole est à Mme Grouwels.

Mme Brigitte Grouwels, ministre (en néerlandais).- La version 2 de l'application Fix My Street sera disponible en mars 2014. Cette application a été modifiée afin de pouvoir signaler des incidents sans avoir de couverture wi-fi ou GPS. L'application comprenant la liste de toutes les rues de Bruxelles, les usagers pourront y choisir l'adresse.

La collaboration de la STIB avec Bruxelles Mobilité et les communes dans le cadre de Fix My Street consiste à échanger des notifications sur les incidents (par exemple, des nids de poule entre les rails de trams) sur les parties de la voie publique dont leur interlocuteur a la responsabilité.

Au mois de janvier 2014, environs 1.000 incidents ont été signalés via Fix My Street. Depuis le lancement de cette application, 7.800 incidents ont été signalés, la plupart via l'interface web. La ventilation du signalement par le biais d'internet et de l'application n'est pas encore bien mesurée. La version 2 de l'application permettra un comptage précis.

La STIB rassemble des données sur les problèmes survenant sur son réseau via, notamment, le site internet, facebook et twitter, ces deux derniers

nauwkeurig gemeten. Met de tweede versie van de app worden nauwkeurige tellingen mogelijk.

De MIVB verzamelt op verschillende manieren gegevens over problemen op haar net. De website en Facebook zijn twee van die kanalen, maar uiteraard niet de enige. Zo verzamelt de MIVB ook meldingen via Twitter.

Via de sociale media (Facebook en Twitter) kreeg de MIVB een tiental klachten binnen. De MIVB heeft echter nog niet echt reclame gemaakt voor die kanalen en gebruikt ze pas sinds kort intensiever. Via het formulier op de website en de telefoon waren er in 2013 128 meldingen rond netheid, en 5 rond vandalisme.

In de eerste plaats verzamelt de MIVB die gegevens echter via haar eigen zoneagenten en mystery shoppers. Die leverden in 2013 samen maar liefst 8.932 meldingen op, of ruim 24 per dag.

De MIVB staat open voor de ontwikkeling van een applicatie zoals Fix My Street, waarmee reizigers allerhande problemen kunnen signaleren. Op die manier worden de reizigers mee de oren en ogen van de MIVB op het terrein. De enige voorwaarde is dat er een technische integratie mogelijk is met de bestaande backoffice van de MIVB. Op die manier kan de MIVB de meldingen ook daadwerkelijk op een efficiënte manier behandelen. De praktische uitwerking ervan moet nog verder worden bestudeerd.

De voorzitter.- De heer Van Damme heeft het woord.

De heer Jef Van Damme.- U hebt zeer concrete en volledige cijfers gegeven. Ik ben echter ontgoocheld over het gebrek aan vooruitgang in het dossier. In november 2013 gaf u mij namelijk ongeveer hetzelfde antwoord over de ontwikkeling van een app voor de MIVB. Ik had gehoopt dat er drie maanden later een beetje vooruitgang zou zijn geboekt, maar u zegt vandaag dat de maatregel nog wordt bestudeerd.

Ik had gehoopt dat u me kon vertellen dat de app wordt ontwikkeld en binnenkort klaar zal zijn, maar afgezien van de cijfers geeft u weinig concrete informatie.

canaux lui ayant permis d'enregistrer une dizaine de plaintes seulement, vu l'absence de publicité les concernant. Leur utilisation dans ce cadre ne s'est intensifiée que récemment. En 2013, 128 problèmes signalés par internet et par téléphone concernaient la propreté et 5, le vandalisme.

C'est surtout grâce à ses agents de zone et ses clients mystère que la STIB rassemble des données : pas moins de 8.932 en 2013.

La STIB est donc ouverte au développement d'une application interactive comme Fix My Street, à condition qu'une intégration technique avec son service administratif soit possible. Il faut encore examiner la faisabilité du dispositif.

M. le président.- La parole est à M. Van Damme.

M. Jef Van Damme (en néerlandais).- *Je suis déçu du manque d'avancées dans ce dossier : vous me répondez, comme il y a trois mois, que la mesure est toujours à l'étude.*

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- Het is niet omdat ik zeg dat de maatregel nog wordt bestudeerd, dat er geen vooruitgang is geboekt. Momenteel kan ik er echter niet meer over zeggen.

- *Het incident is gesloten.*

Mme Brigitte Grouwels, ministre (*en néerlandais*).- *Ce n'est pas parce que la mesure est toujours à l'étude qu'il n'y a pas d'avancées. Je ne peux cependant pas en dire plus à ce stade.*

- *L'incident est clos.*