

Vraag nr. 254 van de heer Jef Van Damme d.d. 20 juli 2010 (N.) :

De netheid en de toiletten in de Brusselse metro- en premetrostations.

Uit een onderzoek van mijn fractie blijkt dat maar 11 van 66 (pre)metrostations een openbaar toilet hebben. De netheid van bepaalde stations laat te wensen over. Mijn fractie bezocht volgende (pre)metrostations : Albert, Alma, Anneessens, Aumale, Beaulieu, Beekkant, Belgica, Beurs, Bizet, Bockstael, Centraal Station, Clemenceau, COOVI, De Brouckère, Delacroix, Delta, Demey, Eddy Merckx, Erasmus, Graaf van Vlaanderen, Gribaumont, Hallepoort, Hankar, Heizel, Herman-Debroux, Het Rad, Horta, Houba-Brugman, Ijzer, Jacques Brel, Josephine-Charlotte, Koning Boudewijn, Kraainem, Kruidtuin, Kunst-Wet, Lemonnier, Louiza, Maalbeek, Madou, Merode, Montgomery, Munthof, Naamsepoort, Noordstation, Ossegem, Pannenhuis, Park, Petillon, Ribaucourt, Rogier, Roodebeek, Schuman, Simonis, Sint-Gillis Voorplein, Sint-Guido, Sint-Katelijne, Stokkel, Stuyvenbergh, Thieffry, Tomberg, Troon, Vandervelde, Veeweide, Weststation, Zuidstation en Zwarte Vijvers.

Mijn vragen :

- Hoeveel keer per dag wordt er in de respectieve (pre)metrostations gekuist ?
- Waaruit bestaat een poetsbeurt ? Wat zijn de technische vereisten en hoe verloopt een poetsbeurt praktisch ?
- Hoeveel keer per dag of per week wordt de netheid gecontroleerd door de MIVB ?
- Zijn er in alle stations toiletten ?
- Zijn de toiletten toegankelijk voor het publiek en op welke manier (toegang vragen aan steward, vrij toegankelijk, er is een toilet dame, ...) ? Gedurende welke uren ?
- In welke toiletten is er mogelijkheid om een baby te verschonen ?
- Waar precies bevindt zich het toilet in de respectieve stations ?
- Welke toiletten zijn bewegwijzerd ?
- Hoeveel stewards worden dagelijks in de (pre)metrostations ingezet ? Wat is hun werkschema (wanneer zijn ze waar aanwezig) ?
- In welke stations is er een verkooplokaal (« beheerlokaal/local de gestion ») ? Wanneer zijn die lokalen bemand ?
- Graag een antwoord op bovenstaande vragen voor de 66 vermelde (pre)metrostations individueel.

Antwoord : 1. en 2. Zie bijlage 1

3. Naast de controles die uitgevoerd worden door de inspecteurs van de cel Netheid, hebben de personeelsleden op het terrein als taak dagelijks na te gaan of de schoonmaak, uitgevoerd door de onderaannemer, correct werden uitgevoerd.

Question n° 254 de M. Jef Van Damme du 20 juillet 2010 (N.) :

La propreté et les toilettes dans les stations de métro et de prémétro à Bruxelles.

Une enquête menée par mon groupe politique montre que seules 11 des 66 stations de (pré)métro disposent de toilettes publiques. La propreté de certaines stations laisse à désirer. Mon groupe politique s'est rendu dans les stations de (pré)métro suivantes : Albert, Alma, Anneessens, Aumale, Beaulieu, Beekkant, Belgica, Bourse, Bizet, Bockstael, Gare Centrale, Clémenceau, CERIA, De Brouckère, Delacroix, Delta, Demey, Eddy Merckx, Érasme, Comte de Flandre, Gribaumont, Porte de Hal, Hankar, Heysel, Herman-Debroux, La Roue, Horta, Houba-Brugman, Yser, Jacques Brel, Joséphine-Charlotte, Roi Baudouin, Crainhem, Botanique, Art-Loi, Lemonnier, Louise, Maelbeek, Madou, Mérode, Montgomery, Hôtel des Monnaies, Porte de Namur, Gare du Nord, Ossegem, Pannenhuis, Parc, Pétilion, Ribaucourt, Rogier, Roodebeek, Schuman, Simonis, Parvis de Saint-Gilles, Saint-Guidon, Sainte-Catherine, Stockel, Stuyvenbergh, Thieffry, Tomberg, Trône, Vandervelde, Veeweyde, Gare de l'Ouest, Gare du Midi et Étangs Noirs.

Mes questions sont les suivantes :

- Combien de fois par jour chacune des stations de (pré)-métro est-elle nettoyée ?
- En quoi consiste le nettoyage ? Quelles sont les exigences techniques et comment cela se passe-t-il en pratique ?
- Combien de fois par jour ou par semaine la STIB contrôle-t-elle la propreté ?
- Toutes les stations disposent-elles de toilettes ?
- Ces toilettes sont-elles accessibles au public et comment (demander l'accès à un steward, accès libre, dames pipi, ...) ? À quelles heures ?
- Dans quelles toilettes est-il possible de changer un bébé ?
- Quel est l'emplacement précis des toilettes dans chaque station ?
- Quelles toilettes sont signalisées ?
- Combien de stewards sont présents chaque jour dans les stations de (pré)métro ? Quel est leur plan de travail (quand sont-ils présents et à quel endroit) ?
- Dans quelles stations y a-t-il un local de gestion (local de vente) ? Quand du personnel est-il présent dans ces locaux ?
- Pouvez-vous fournir une réponse séparée pour chacune des 66 stations de (pré)métro susmentionnées ?

Réponse : 1. et 2. cf. annexe 1

3. Outre les contrôles effectués par les inspecteurs de la cellule Propreté, les agents de terrain ont pour mission de vérifier quotidiennement que les travaux de nettoyage exécutés par la firme sous-traitante ont été correctement effectués.

Elke op het terrein vastgestelde afwijking wordt automatisch doorgestuurd naar de cel Netheid, die in contact treedt met de onderaannemer.

4 en 5. In elk station bevinden zich sanitaire inrichtingen (zie bijlage 1). Die zijn toegankelijk zowel voor mannen als voor vrouwen, maar ze moeten een personeelslid van de MIVB aanspreken om hen toegang te verlenen in ruil voor een identiteitsbewijs, dit om te vermijden dat die plaatsen voor andere doeleinden gebruikt worden dan voor die waartoe ze in eerste instantie dienen.

In de belangrijkste stations, waar het mogelijk was een « reeks » sanitair te installeren (namelijk De Brouckère, Rogier, Zuidstation, Louiza en Madou na de werken) heeft de MIVB een overeenkomst met mensen die aangesteld zijn om die plaatsen te beheren. De minimale openingsuren van die gelegenheden zijn vastgesteld van 7 uur tot 19 uur, van maandag tot en met vrijdag, en van 9 uur tot 19 uur 's zaterdags, zonder onderbreking. De uitbater mag die plaatsen echter openen vanaf het openingsuur van het station tot 23 uur. Het sanitair van die 4 stations is dus alle dagen van het jaar open voor de klanten, met uitzondering van de zon- en feestdagen.

Dit staat vermeld in de algemene aannemingsvoorwaarden die een bijlage zijn bij de overeenkomst tussen de MIVB en de uitbater.

6. Na de werken zal het mogelijk zijn in het station Madou een kind te verschonen (geraamde datum van het einde van de werken : oktober 2010).

7. Het sanitair ligt tussen de bovengrond én de perrons. Het kan gemakkelijk herkend worden omdat er een zelfklever met oranje vierkant geplakt is op de deur van het sanitair.

8. Het sanitair van de stations De Brouckère en Zuidstation, waar een uitbater aanwezig is, is aangegeven door signalatiek aangebracht op de deur of – indien nodig – in de vorm van een vlag. De overige sanitaire inrichtingen worden aangeduid met een oranje vierkant.

9. Elk (pre)metrostation wordt ten minste één keer per dag door een personeelslid geïnspecteerd ('s ochtends of 's namiddags). Het personeelslid voert er volgens zijn werkschema een aantal taken uit zoals :

- controle van de netheid van het station en de lokalen;
- nazicht van de uitrustingen zoals de GO, de valideertoestellen, de « Contact »-zuilen, roltrappen, enz.;
- de klanten informatie verschaffen;
- enz.

Een twintigtal specifieke metrostations kan eveneens rekenen op de dagelijkse aanwezigheid van gemiddeld 42 preventiehulpagenten. Hun rol is de klanten en het MIVB-personeel te helpen en bij te staan, en door een zichtbare aanwezigheid het begaan van wandaden of daden die indruisen tegen de goede werking van het net, te voorkomen.

Die ploegen werken op basis van vooraf vastgestelde en variërende taken om te zorgen voor doelgerichte doorkomsten in verschillende stations op strategische plaatsen (perron, deurtjes, enz.) tussen 16 uur en 1 uur.

Toute anomalie détectée sur le terrain est automatiquement transmise à la cellule Propreté qui se met en contact avec le sous-traitant.

4 et 5. Il y a des sanitaires dans toutes les stations (cf. annexe 1). Ceux-ci sont accessibles tant aux hommes qu'aux dames en faisant appel à un agent de la STIB qui y donne accès contre remise d'une pièce d'identité ceci afin d'éviter que ces lieux ne soient utilisés à d'autres fins que celles qui leur sont dévolues initialement.

Dans les stations plus importantes où il a été possible de développer une « batterie » de sanitaires (c'est-à-dire De Brouckère, Rogier, Gare du Midi, Louise et Madou après travaux), la STIB a conclu avec des préposé(e)s qui gèrent les lieux. Les heures minimum d'ouverture de ces exploitations sont fixées de 7h à 19h, du lundi au vendredi inclus et, de 9h à 19h, le samedi sans interruption. L'exploitant peut cependant ouvrir les lieux, à partir de l'heure d'ouverture de la station jusqu'à 23h. Les sanitaires de ces 4 stations sont donc ouverts à la clientèle tous les jours de l'année, à l'exception des dimanches et jours fériés.

Ceci est repris dans le cahier général des charges qui constitue une annexe au contrat signé entre la STIB et l'exploitant.

6. Il sera possible de pouvoir changer son enfant dans la station Madou après travaux (date estimée fin des travaux : octobre 2010).

7. Les sanitaires sont situés entre la surface et les quais. Ils sont facilement identifiables car un autocollant, qui consiste en un carré de couleur orange, est apposé sur la porte des sanitaires.

8. Les sanitaires des stations De Brouckère et Gare du Midi où il y a un(e) préposé(e) sont renseignés par une signalétique qui est apposée sur la porte ou en drapeau lorsque nécessaire. Les autres sanitaires sont renseignés par un carré de couleur orange.

9. Chaque station de (pré-)métro, est parcourue par un agent au moins une fois par jour (soit le matin, soit l'après midi). L'agent, selon sa planchette de travail, y effectue un certain nombre de tâches telles que :

- contrôle de la propreté de la station et des locaux;
- vérification des équipements tels que les GO, les valideurs, les bornes « Contact », escalators, etc.;
- renseigner la clientèle;
- etc.

Une vingtaine de stations de métro cibles bénéficient aussi, en moyenne, de la présence quotidienne de 42 auxiliaires de prévention. Leur rôle est d'aider et d'assister la clientèle et le personnel STIB ainsi que de dissuader par une présence visible la commission d'actes répréhensibles ou contraires à la bonne exploitation du réseau.

Ces équipes fonctionnent sur la base de missions préétablies et variées visant à assurer des passages ciblés dans différentes stations à des endroits stratégiques (quai, portillons ...) entre 16h et 1h.

10. Plaats + openingsuren van de Kiosk :

1. Van maandag tot zondag van 6.30 uur tot 22.30 uur en op feestdagen

De Brouckère
Centraal Station
Zuidstation
Rogier

2. Van maandag tot zondag van 6.30 uur tot 21.30 uur en op feestdagen

Noordstation
Louiza
Naamsepoort
Schuman

3. Van maandag tot vrijdag van 6.30 uur tot 21.30 uur

Kunst-Wet
Bockstael
Weststation
Herrmann-Debroux
Merode
Montgomery
Roodebeek
Sint-Guido
Simonis

4. Van maandag tot vrijdag van 9.15 uur tot 16.45 uur

Delta

5. Maandag tot vrijdag van 7.15 uur tot 14.45 uur

Stokkel

Locatie van de beheerslokalen

De beheerslokalen hebben geen openingsuren. Die lokalen dienen voor de administratie van de zoneagenten en wanneer ze aanwezig zijn, staan ze ter beschikking van de klanten om inlichtingen te verschaffen, enz. In de volgende stations bevindt zich een beheerslokaal :

- Sint-Katelijne
- Lemonnier
- Zuidstation
- Delacroix
- Albert
- Kruidtuin
- Madou
- Heizel
- Belgica
- Erasmus
- Tomberg
- Hankar
- Pétilion
- Weststation
- Hallepoort
- Maalbeek

Waar er zich geen beheerslokaal bevindt, doet de Kiosk dienst als beheerslokaal.

10. Localisation + heures d'ouverture des kiosk :

1. Du lundi au dimanche de 6h30 à 22h30 et les jours fériés

De Brouckère
Gare Centrale
Gare du Midi
Rogier

2. Du lundi au dimanche de 6h30 à 21h30 et les jours fériés

Gare du Nord
Louise
Porte de Namur
Schuman

3. Du lundi au vendredi de 6h30 à 21 h30

Arts-Loi
Bockstael
Gare de l'Ouest
Herrmann-Debroux
Merode
Montgomery
Roodebeek
Saint-Guidon
Simonis

4. Du lundi au vendredi de 9h15 à 16h45

Delta

5. Lundi au vendredi de 7h15 à 14h45

Stockel

Localisation des locaux de gestion

Les locaux de gestion n'ont pas d'heures d'ouverture. Ces locaux servent pour l'administration des agents de zone et lorsqu'ils y sont présents, ils sont à la disposition de la clientèle pour donner des renseignements, etc. Les stations suivantes ont un local de gestion :

- Ste-Catherine
- Lemonnier
- Gare du Midi
- Delacroix
- Albert
- Botanique
- Madou
- Heizel
- Belgica
- Erasme
- Tomberg
- Hankar
- Pétilion
- Gare de l'Ouest
- Porte de Hal
- Maelbeek

Là où il n'y pas de local de gestion, c'est le kiosk qui fait office de local de gestion.

Stations Stations	Openbare toiletten in Brusselse metro- en premetrostations Toilettes publiques dans les stations de (pré)métro de Bruxelles				Reiniging sanitaire installaties Nettoyage des sanitaires			
	Toegankelijk mannen Accessibles hommes	Toegankelijk vrouwen Accessibles femmes	Toegankelijk mindervaliden Accessibles PMR	Baby room Baby room	Met aanwezigheid Avec préposé	Regelmatische reiniging * Nettoyage régulier *	1ste ronde ** 1ère appareance **	2de ronde*** 2ème appareance ***
Albert	X					X		
Alma	X	X				X	X	X
Anneessens	X	X				X	X	X
Kunt-Wet/Arts-Loi	X	X				X		
Aumale	X	X				X		
Beaulieu	X	X				X		
Beekkant	X	X				X		
Belgica	X	X				X		
Bizet	X	X				X		
Bockstael	X	X				X		
Boileau	X	X				X		
Kruidtuin/Botanique	X	X				X		
Beurs/Bourse	X	X				X		
Ceria	X	X				X		
Clemenceau	X	X				X		
Graaf van Vlaanderen/Compte de Flandre	X	X				X		
Kraainem/Crainhem	X	X				X		
De Brouckère E/O (1)	X	X			X	X		X
Delacroix	X	X				X		
Delta	X	X				X		
Demey	X	X				X		
Diamant	X	X				X		
Eddy Merckx	X	X				X		
Erasmus/Erasme	X	X				X		
Zwarte Vijvers/Etangs-Noirs	X	X				X		
Centraal station/Gare Centrale	X	X				X	X	X
Weststation/Gare de l'Ouest	X	X				X	X	X
Zuidstation/Gare du Midi (1)	X	X				X	X	X
Noorstation (buiten zone MIVB)/ Gare du Nord (hors zone STIB)	X					X		X
Georges Henri	X	X				X		
Gribaumont	X	X				X		
Munthof/Hôtel des Monnaies	X	X				X		
Herman Debroux	X	X				X		
Hankar	X	X				X		
Heizel/Heysel	X	X				X		
Horta	X	X				X		
Houba Brugman	X	X				X		
Josephine Charlotte	X	X				X		
Jacques Brel	X	X				X		
Het Rad/La Roue	X	X				X		

