

Schriftelijke vraag van Laura Squartini over het gebruik van de applicatie Fix My Street in Watermaal-Bosvoorde

"Fix My Street" is een internet- en mobiel platform waarmee burgers problemen met de openbare infrastructuur kunnen melden, zoals kuilen, kapotte lantaarnpalen, overvolle vuilnisbakken, enz. Deze meldingen worden vervolgens doorgegeven aan de autoriteiten zodat zij kunnen ingrijpen en de gemelde problemen kunnen oplossen. Deze meldingen worden vervolgens doorgegeven aan de autoriteiten zodat zij kunnen ingrijpen en de gemelde problemen kunnen oplossen.

Als gemeenteraadslid ben ik erg geïnteresseerd in de doeltreffendheid van lokale diensten en hun coördinatie met de instrumenten van burgerparticipatie. Daarom wil ik graag weten hoe dit platform in onze gemeente wordt gebruikt en beheerd.

Kunt u mij vertellen hoe het platform "Fix My Street" wordt gecoördineerd met de gemeentelijke diensten die verantwoordelijk zijn voor het beheer van de openbare infrastructuur in Watermaal-Bosvoorde?

Kunt u mij de statistieken bezorgen van de meldingen geregistreerd op "Fix My Street" (<https://fixmystreet.brussels/>) voor onze gemeente in 2022, 2023 en 2024? Meer specifiek zou ik graag het totale aantal aanvragen kennen, hun status en de uitsplitsing per type incident.

Kunt u mij vertellen hoeveel meldingen tot een antwoord van de gemeentelijke diensten hebben geleid?

Zou het mogelijk zijn om gegevens te verkrijgen over de gemiddelde reactietijd per soort incident, op basis van de verzoeken die via "Fix My Street" in Watermaal-Bosvoorde zijn verwerkt?

Deze informatie zal van onschatbare waarde zijn bij het beoordelen van de doeltreffendheid van de meldings- en responsmechanismen en bij het identificeren van eventuele verbeteringen die moeten worden aangebracht in het beheer van de openbare infrastructuur in onze gemeente.

Ik dank u bij voorbaat voor uw medewerking en transparantie in dit proces.

Antwoord van de dienst Openbare Werken

- *Hoe wordt het platform "Fix My Street" gecoördineerd met de gemeentelijke diensten die verantwoordelijk zijn voor het beheer van de openbare infrastructuur in Watermaal-Bosvoorde?*

Fix My Street werkt samen met de lokale overheden en partnerinstellingen in Brussel.

Elke speler behandelt rechtstreeks de incidenten die onder zijn bevoegdheid vallen.

Eenmaal een incident gemeld, wordt het aanvaard of geweigerd. Hun status is openbaar voor alle gebruikers.

Burgers kunnen de oplossing van het incident volgen via het Fix My Street-platform.

In het algemeen worden de volgende incidenten geaccepteerd

- Incidenten die binnen onze opdracht vallen (repareren van trottoirs, asfalt in slechte staat, wegmarkeringen, etc.) worden direct afgehandeld.

Incidenten die worden afgewezen zijn

- Aanvragen die niet onder de bevoegdheid van de overheid vallen.
- *Kunt u mij de statistieken geven van de meldingen die zijn geregistreerd op "Fix My Street" (<https://fixmystreet.brussels/>) voor onze gemeente in 2022, 2023 en 2024?*

We hebben alleen toegang tot de statistieken van de werkzaamheden die door de lokale overheden worden uitgevoerd (en dus niet voor Vivaqua, Net Brussel, enz.).

Het aantal meldingen is 235 in 2022, 265 in 2023 en 200 in 2024 (januari tot april).

Bijgevoegd is het overzicht van Fix my street.

- *Kunt u mij vertellen hoeveel meldingen hebben geleid tot een reactie van de gemeentelijke diensten?*

We kennen enkel de cijfers voor de gemeente Watermaal-Bosvoorde, zoals vermeld in het vorige punt. Het Fix my street-platform geeft ons geen toegang tot de statistieken van andere openbare instanties.

- *Wat is de gemiddelde reactietijd per type incident, op basis van de aanvragen die verwerkt worden via "Fix My Street" in Watermaal-Bosvoorde?*

De gemiddelde verwerkingstijd varieert naargelang het type incident:

1. Onmiddellijke interventies: Afgebroken boomtak, verstopte kolken, enz.

2. Interventies die bepaalde controles vereisen: verzakkingen van voetpaden of wegen door werkzaamheden van aannemers, ... De gemeente is verantwoordelijk voor de bovengrondse wegen, maar deze worden regelmatig beschadigd door ondergrondse infrastructuren van aannemers.
3. Planologische werkzaamheden:
 - asfalterings-, bestratings- of wegmarkeringswerken waarbij de aannemer slechts een groep werken uitvoert;
 - werk dat moet worden uitgevoerd door onze teams van arbeiders, die afhankelijk zijn van een zeer beperkt aantal asfalteringsmachines. Op dit moment, en in het afgelopen jaar, zijn twee van de vier posities voor stratenmakers vacant. Het tekort aan arbeidskrachten en het gebrek aan kwaliteitsvolle kandidaten liggen aan de basis van dit structurele probleem.
 - werkzaamheden waarvoor besprekingen met derden (politie, stedenbouw, mobiliteit, enz.) nodig zijn
4. Interventies "on hold":
 - het aantal interventieaanvragen is groter dan de beschikbare middelen. Daarom worden de aanvragen geïnventariseerd en geprioriteerd.
 - de stedenbouwkundige voorschriften zijn de afgelopen 5 jaar strenger geworden. Vrijstellingen van vergunningen worden minder vaak verleend en de procedures voor het verlenen van vergunningen zijn lang, wat leidt tot extra eisen op het gebied van mobiliteit, parkeren, wegafwatering, enz.

Watermael-Boitsfort

2022

NOVEMBRE

OCTOBRE

Sur 12 mois

		NOVEMBRE	OCTOBRE	Sur 12 mois		
Nombre d'incidents signalés	Citoyens	11	19	235		
	Agents	0	1	15		
	Total	11	20	250		
Nombre d'incidents en traitement	Citoyens	11	19	237		
	Agents	0	1	14		
	Total	11	20	251		
Nombre d'incidents clôturés	Citoyens	5	18	216		
	Agents	0	0	11		
	Total	5	18	227		
Nombre d'incidents rejetés	Citoyens	1	6	36		
	Agents	0	0	1		
	Total	1	6	37		
Délai Moyen Traitement des incidents	Citoyens	Watermael-Boitsfort	1,4 j	2,5 j	2 j	
		Moyenne Autres	5,6 j	127,5 j	2 j	
		Max	168,8 j	1.137,3 j	30,4 j	
		Min	0 j	0 j	6,28 m	
	Agents	Watermael-Boitsfort		6 m	17 h	
		Moyenne Autres	5,1 j	1,8 j	1,6 j	
		Max	59,9 j	22,7 j	9,8 j	
		Min	0 j	7 m	0 j	
Délai Moyen Clôture des incidents	Citoyens	Watermael-Boitsfort	4 j	27 j	78,3 j	
		Moyenne Autres	96 j	237,3 j	115,5 j	
		Max	529,8 j	1.364,8 j	77,7 j	
		Min	28,1 j	12,8 j	10,2 j	
	Agents	Watermael-Boitsfort			181,7 j	
		Moyenne Autres	90,4 j	112,8 j	119,5 j	
		Max	564,6 j	378,3 j	132,9 j	
		Min	6 j	7 m	7,7 j	
% des clôturés	Citoyens	Watermael-Boitsfort			91,91%	
		Autres Gestionnaires	Moyenne			80,83%
			Max			198,64%
			Min			6,31%
	Agents	Watermael-Boitsfort			73,33%	
		Autres Gestionnaires	Moyenne			82,77%
			Max			134,86%
			Min			25,00%
% des rejetés	Citoyens	Watermael-Boitsfort			13,28%	
		Autres Gestionnaires	Moyenne			3,69%
			Max			26,23%
			Min			0,14%
	Agents	Watermael-Boitsfort			6,25%	
		Autres Gestionnaires	Moyenne			1,61%
			Max			12,18%
			Min			0,17%

Watermael-Boitsfort

2023

NOVEMBRE

OCTOBRE

Sur 12 mois

		NOVEMBRE	OCTOBRE	Sur 12 mois	
Nombre d'incidents signalés	Citoyens	32	21	265	
	Agents	2	3	17	
	Total	34	24	282	
Nombre d'incidents en traitement	Citoyens	27	21	256	
	Agents	2	3	17	
	Total	29	24	273	
Nombre d'incidents clôturés	Citoyens	17	8	139	
	Agents	0	0	8	
	Total	17	8	147	
Nombre d'incidents rejetés	Citoyens	1	2	49	
	Agents	0	0	0	
	Total	1	2	49	
Délai Moyen Traitement des incidents	Citoyens	Watermael-Boitsfort	4,7 j	4,3 j	4,2 j
		Moyenne Autres	3 j	48 j	1,6 j
		Max	64,1 j	263,4 j	23,6 j
		Min	0 j	1,72 m	3,49 m
	Agents	Watermael-Boitsfort	7 h	5 h	16 h
		Moyenne Autres	22 h	49,8 j	2,3 j
		Max	18,4 j	229,6 j	9,9 j
		Min	0 j	0 j	11,97 m
Délai Moyen Clôture des incidents	Citoyens	Watermael-Boitsfort	43,5 j	23,4 j	95,8 j
		Moyenne Autres	38,3 j	83,3 j	82,4 j
		Max	245,1 j	1.917 j	104,6 j
		Min	2 j	9,3 j	7,4 j
	Agents	Watermael-Boitsfort			185,5 j
		Moyenne Autres	36,3 j	97,6 j	83,5 j
		Max	321,3 j	377,2 j	114,1 j
		Min	1,1 j	1,5 j	6,3 j
% des clôturés	Citoyens	Watermael-Boitsfort			52,45%
		Autres Gestionnaires	Moyenne		83,11%
			Max		126,31%
			Min		2,70%
	Agents	Watermael-Boitsfort			47,06%
		Autres Gestionnaires	Moyenne		85,27%
			Max		123,28%
			Min		16,00%
% des rejetés	Citoyens	Watermael-Boitsfort			15,61%
		Autres Gestionnaires	Moyenne		2,28%
			Max		13,71%
			Min		0,00%
	Agents	Watermael-Boitsfort			0,00%
		Autres Gestionnaires	Moyenne		0,73%
			Max		9,48%
			Min		0,01%

Watermael-Boitsfort

2024

AVRIL

MARS

Sur 12 mois

Nombre d'incidents signalés	Citoyens		44	67	381
	Agents		4	2	21
	Total		48	69	402
Nombre d'incidents en traitement	Citoyens		45	68	378
	Agents		4	2	21
	Total		49	70	399
Nombre d'incidents clôturés	Citoyens		32	34	226
	Agents		3	1	15
	Total		35	35	241
Nombre d'incidents rejetés	Citoyens		13	6	55
	Agents		0	0	0
	Total		13	6	55
Délai Moyen Traitement des incidents	Citoyens	Watermael-Boitsfort	2,8 j	5 j	4,4 j
		Moyenne Autres	4,7 j	95,9 j	2,4 j
		Max	119,9 j	1.452,7 j	22,8 j
		Min	5 h	12 h	3,15 m
	Agents	Watermael-Boitsfort	20 h	3,5 m	17 h
		Moyenne Autres	10,4 j	6,1 j	3 j
		Max	73,5 j	196,2 j	69,3 j
		Min	13,13 m	5 m	23,93 m
Délai Moyen Clôture des incidents	Citoyens	Watermael-Boitsfort	28,3 j	6,1 j	72,1 j
		Moyenne Autres	36,9 j	208,7 j	76 j
		Max	206,4 j	1.520,8 j	54,7 j
		Min	1,6 j	2,6 j	6,3 j
	Agents	Watermael-Boitsfort	281,8 j	133,9 j	170,2 j
		Moyenne Autres	30,6 j	34 j	71 j
		Max	147,1 j	568,7 j	95,9 j
		Min	6 h	2,4 j	2,4 j
% des clôturés	Citoyens	Watermael-Boitsfort			59,32%
		Autres Gestionnaires	Moyenne	80,18%	
			Max	109,47%	
			Min	2,69%	
	Agents	Watermael-Boitsfort			71,43%
		Autres Gestionnaires	Moyenne	87,53%	
			Max	118,99%	
Min			4,26%		
% des rejetés	Citoyens	Watermael-Boitsfort			12,61%
		Autres Gestionnaires	Moyenne	2,50%	
			Max	28,38%	
			Min	0,00%	
	Agents	Watermael-Boitsfort			0,00%
		Autres Gestionnaires	Moyenne	0,75%	
			Max	7,37%	
Min			0,02%		