BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT

PARLEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Integraal verslag van de interpellaties en mondelinge vragen

Compte rendu intégral des interpellations et des questions orales

Commissie voor de Infrastructuur, belast met Openbare Werken en Verkeerswezen

Commission de l'Infrastructure, chargée des Travaux publics et des Communications

VERGADERING VAN

WOENSDAG 26 FEBRUARI 2014

RÉUNION DU

MERCREDI 26 FÉVRIER 2014

Het **Integraal verslag** bevat de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling - *cursief gedrukt* - verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de dienst verslaggeving. Van lange uiteenzettingen is de vertaling een samenvatting.

Publicatie uitgegeven door het
Brussels Hoofdstedelijk Parlement
Directie verslaggeving
tel 02 549 68 02
fax 02 549 62 12
e-mail criv@bruparl.irisnet.be

De verslagen kunnen geconsulteerd worden op http://www.parlbruparl.irisnet.be/

Le **Compte rendu intégral** contient le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions - *imprimées en italique* - sont publiées sous la responsabilité du service des comptes rendus. Pour les interventions longues, la traduction est un résumé.

Publication éditée par le
Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale
Direction des comptes rendus
tél 02 549 68 02
fax 02 549 62 12
e-mail criv@parlbru.irisnet.be

Les comptes rendus peuvent être consultés à l'adresse http://www.parlbruparl.irisnet.be/

INHOUD

INTERPELLATIES 6

- van mevrouw Viviane Teitelbaum 6

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

betreffende "de klachten over de taxi's". 6

Toegevoegde interpellatie van de heer Jamal Ikazban,

betreffende "de klachten tegen de taxi's in 2013".

Samengevoegde bespreking – Sprekers: **mevrouw Jacqueline Rousseaux, mevrouw Gisèle Mandaila, de heer Vincent Lurquin, mevrouw Brigitte Grouwels,** minister, **mevrouw Viviane Teitelbaum, de heer Jamal Ikazban.** 8

- van mevrouw Viviane Teitelbaum 17

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

betreffende "de toegang van de PBM's tot het openbaar vervoer van de MIVB".

Bespreking – Sprekers: **mevrouw Brigitte Grouwels,** minister, **mevrouw Viviane Teitelbaum.** 18

SOMMAIRE

INTERPELLATIONS 6

- de Mme Viviane Teitelbaum 6

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

concernant "les plaintes envers les taxis".

Interpellation jointe de M. Jamal Ikazban, 6

concernant "les plaintes contre les taxis en 2013".

Discussion conjointe – Orateurs : **Mme Jacqueline Rousseaux, Mme Gisèle Mandaila, M. Vincent Lurquin, Mme Brigitte Grouwels,** ministre, **Mme Viviane Teitelbaum, M. Jamal Ikazban.** 8

- de Mme Viviane Teitelbaum 17

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

concernant "l'accès des PMR aux transports de la STIB".

Discussion – Oratrices : **Mme Brigitte Grouwels,** ministre, **Mme Viviane Teitelbaum.** 18

MONDELINGE VRAGEN 22

- van de heer Vincent Lurquin 22

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

betreffende "het parkeerplan in Sint-Agatha-Berchem".

- van mevrouw Viviane Teitelbaum 24

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

betreffende "het niet weergeven van de bestemming in de trams en bussen".

- van mevrouw Annemie Maes 26

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

betreffende "de voordeelkaarten bij de MIVB".

- van mevrouw Annemie Maes 28

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

betreffende "de optimalisatie van bus 53".

- van mevrouw Viviane Teitelbaum 30

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

QUESTIONS ORALES 22

- de M. Vincent Lurquin 22

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

concernant "le plan de stationnement à Berchem-Sainte-Agathe".

- de Mme Viviane Teitelbaum 24

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

concernant "les ratés des indicateurs de destination sur les trams et les bus".

- de Mme Annemie Maes 26

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

concernant "les cartes STIB à tarif préférentiel".

- de Mme Annemie Maes 28

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

concernant "l'optimisation de la ligne de bus 53".

- de Mme Viviane Teitelbaum 30

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

betreffende "de staat van de voetpaden na de werken op de Elsensesteenweg".

concernant "l'état des trottoirs suite aux travaux chaussée d'Ixelles".

- van de heer Paul De Ridder 33

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

betreffende "een oversteekplaats aan het Henri de Smetplein".

- de M. Paul De Ridder 33

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

concernant "un passage pour piétons place Henri de Smet".

- van de heer Hervé Doyen 35

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

betreffende "de ongevallen met trams en zwakke weggebruikers".

- de M. Hervé Doyen 35

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

concernant "les accidents impliquant des trams et les usagers faibles de la voirie".

- van de heer Jef Van Damme 36

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 M. Jef Van Damme 36

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".

Voorzitterschap: mevrouw Annemie Maes, oudste lid in jaren.
Présidence : Mme Annemie Maes, doyenne d'âge.

INTERPELLATIES

Mevrouw de voorzitter.- Aan de orde zijn de interpellaties.

INTERPELLATIE VAN MEVROUW VIVIANE TEITELBAUM

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

betreffende "de klachten over de taxi's".

TOEGEVOEGDE INTERPELLATIE VAN DE HEER JAMAL IKAZBAN,

betreffende "de klachten tegen de taxi's in 2013".

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Teitelbaum heeft het woord.

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- In het recentste verslag van Mobiel Brussel staat dat 214 ontevreden klanten vorig jaar een klacht indienden over een taxirit. Het aantal is aanzienlijk gestegen, want in 2010 werden er slechts 124 klachten geregistreerd.*

Volgens een woordvoerder van Mobiel Brussel is de toename te verklaren omdat er meer bekendheid is gegeven aan de mogelijkheid om klachten in te dienen. Dat zal de cijfers wellicht gedeeltelijk verklaren.

De klachten kunnen gaan over de tarieven, onbeleefd gedrag van de taxichauffeur, gevaarlijk rijgedrag enzovoort.

Taxi's worden ook gecontroleerd door ambtenaren van Mobiel Brussel, die zich vooral toespitsen op illegale taxi's en op chauffeurs die klanten ronselen. In 2012 en 2013 bedroeg het aantal

INTERPELLATIONS

Mme la présidente.- L'ordre du jour appelle les interpellations.

INTERPELLATION DE MME VIVIANE TEITELBAUM

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

concernant "les plaintes envers les taxis".

INTERPELLATION JOINTE DE M. JAMAL IKAZBAN,

concernant "les plaintes contre les taxis en 2013".

Mme la présidente.- La parole est à Mme Teitelbaum.

Mme Viviane Teitelbaum.- Le rapport 2013 de Bruxelles Mobilité fait état de 214 plaintes de clients après une course en taxi l'année dernière. En 2010, ce chiffre s'élevait à 124 plaintes. Ce nombre a donc doublé depuis la mise en place de ce gouvernement.

Dans la presse, la porte-parole de Bruxelles Mobilité explique que cette augmentation est due à la publicité qui a été faite auprès des citoyens et des citoyennes afin qu'ils contactent Bruxelles Mobilité en cas de problème avec un taxi. C’est sûrement en partie le cas.

Toutefois, ces plaintes peuvent concerner plusieurs choses : des tarifs abusifs, l'attitude grossière ou impolie d'un chauffeur de taxi, une conduite dangereuse, des taxis qui refusent une course trop courte ou encore des faux taxis, et cela sans mentionner l'actualité.

processen-verbaal respectievelijk 1.220 en 1.012. Taxichauffeurs blijven ervoor pleiten dat de overheid optreedt tegen illegale taxi's.

Hoe verklaart u de toename van het aantal klachten? Wat gebeurt er met de klachten? Vindt u dat ze behoorlijk worden afgehandeld?

Volgens de taxichauffeurs rijden er steeds meer illegale taxi's rond. Hoeveel processen-verbaal werden er de afgelopen vier jaar opgesteld?

Op welk soort gedrag hebben die klachten betrekking? Houden bepaalde klachten, bijvoorbeeld over ongepast gedrag, verband met de man-vrouwverhoudingen? Er zijn minder vrouwelijke dan mannelijke taxichauffeurs, maar geldt dat ook voor de klanten? Speelt dat element mee, en in welke mate?

Mevrouw de voorzitter.- De heer Ikazban heeft het woord voor zijn toegevoegde interpellatie.

De heer Jamal Ikazban *(in het Frans).- Er zijn meer mannelijke dan vrouwelijke taxichauffeurs, maar er zijn waarschijnlijk meer vrouwelijke dan mannelijke klanten.*

Mobiel Brussel zegt 214 klachten te hebben ontvangen in 2013, tegenover 186 in 2012 en 107 in 2011. Dat is een aanzienlijke stijging.

In 2013 hadden de klachten vooral betrekking op de tarieven (22%) en de houding van de taxichauffeurs (15%). Er werden 1.012 processen-verbaal opgesteld voor onbeleefd gedrag. De klachten hadden niet alleen betrekking op de Brusselse taxi's, maar ook op taxi's uit de rand die ritten in Brussel uitvoeren en illegale taxi's.

De stijging van het aantal klachten kan er ofwel op

Parallèlement à cela, les taxis sont aussi contrôlés par des agents de Bruxelles Mobilité. Ces contrôles portent surtout sur les taxis pirates, les "plaques chocolat", ou les faits de racolage. Quelque 1.012 procès-verbaux ont été dressés en 2013, pour 1.220 en 2012 et, ce, malgré les demandes incessantes des chauffeurs de taxis de diminuer le nombre de taxis pirates et de "plaques chocolat".

Mme la ministre, pouvez-vous nous expliquer la hausse du nombre de plaintes de la part de clients de taxis ? Quel est le suivi accordé à ces plaintes ? Estimez-vous que ce suivi soit globalement satisfaisant ?

Les chauffeurs de taxis ne cessent de dénoncer l'augmentation du nombre de taxis pirates. Combien de procès-verbaux ont-ils été dressés ces quatre dernières années concernant ces types de taxis en particulier ? Cela a-t-il eu une influence sur le nombre de taxis venant de la périphérie ?

Sur quels types de comportements ces plaintes portent-elles ? Certaines d'entre elles concernent-elles le genre ? Des comportements inadéquats sont-ils particulièrement liés à cet aspect ? Alors que le nombre de femmes chauffeurs de taxi est inférieur à celui des hommes au sein de cette profession, le rapport est-il le même concernant les clients ? Cet élément joue-t-il, et, si oui, dans quelle mesure ?

Mme la présidente.- La parole est à M. Ikazban pour son interpellation jointe.

M. Jamal Ikazban.- Il y a effectivement sans doute plus d'hommes chauffeurs de taxi que de femmes, mais sans doute aussi plus de clientes que de clients.

Bruxelles Mobilité a livré les chiffres des plaintes déposées contre les taxis par les usagers bruxellois : 214 dossiers ont été ouverts en 2013, contre 186 en 2012, et 107 en 2011, ce qui montre une forte augmentation en quelques années.

En 2013, les principaux sujets de plainte étaient des tarifs abusifs demandés par les chauffeurs, pour 22% d'entre elles, et l'attitude des chauffeurs de taxis, pour 15%. Bien entendu, ces plaintes ne concernent pas que les taxis bruxellois, mais aussi des taxis de la périphérie qui viennent prendre des courses dans notre Région - ceux qu'on appelle les

wijzen dat de klanten hun rechten en de klachtenprocedures beter kennen ofwel dat er minder aandacht is voor de klantvriendelijkheid.

Kloppen de hoger vermelde cijfers?

Hoe verklaart Mobiel Brussel de stijging van het aantal klachten? Is die stijging hoofdzakelijk te wijten aan een betere communicatie of moet het gedrag van sommige chauffeurs worden bijgestuurd?

Welk gevolg wordt aan die klachten gegeven? Worden de personen die een klacht hebben ingediend, ingelicht over de behandeling ervan? Moeten de taxibedrijven rekenschap afleggen over onaangepaste gedragingen?

Samengevoegde bespreking

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Rousseaux heeft het woord.

Mevrouw Jacqueline Rousseaux *(in het Frans).- In deze context wil ik het ook even hebben over personen met een beperkte mobiliteit (PBM). Zij vinden niet altijd een taxi die hun rolstoel in de koffer kan vervoeren. Taxi's met een lift, waarin ze zittend in hun rolstoel vervoerd kunnen worden, zijn nog zeldzamer.*

Blijkbaar zijn er wel genoeg aangepaste taxi's, sommige zelfs met lift, die de aanvragen van PBM echter vaak weigeren. Dergelijke taxi's blijken vooral te worden gebruikt voor gewone ritten.

Gehandicapten moeten de aangepaste taxi's dan ook lang van tevoren reserveren en het precieze uur van vertrek en terugkomst meedelen. Dat laatste is uiteraard niet altijd vanzelfsprekend, en

"plaques chocolat" - et de faux taxis. En 2013, vos services ont dressé 1.012 procès-verbaux au sujet de mauvais comportements de chauffeurs de taxis roulant en Région bruxelloise. Cela concerne donc aussi les taxis de la périphérie, les personnes privées se garant sur les emplacements des taxis, etc.

Cette augmentation peut être considérée comme positive : elle peut indiquer que les clients sont mieux informés des procédures de plainte et de leurs droits. Mais elle peut aussi signifier que le comportement des chauffeurs de taxis se détériore et qu'il faut donc agir pour encadrer des débordements.

Pouvez-vous nous confirmer les chiffres et pourcentages livrés pour 2013 ?

Quelles sont les analyses de Bruxelles Mobilité face à ces augmentations ? Sont-elles dues principalement à une meilleure communication concernant les services de plaintes, ou le comportement de certains chauffeurs a-t-il changé ?

Quelles sont les suites réservées à ces plaintes ? Les plaignants sont-ils avertis de ces suites ? Les compagnies fautives sont-elles dans l'obligation de rendre des comptes quant à ces comportements désobligeants ?

Discussion conjointe

Mme la présidente.- La parole est à Mme Rousseaux.

Mme Jacqueline Rousseaux.- Toujours dans ce contexte d'évaluation du service des taxis bruxellois, je voudrais évoquer le cas des personnes à mobilité réduite (PMR). Vous savez qu'elles éprouvent souvent beaucoup de difficultés à trouver des taxis pouvant transporter leur chaise roulante dans leur coffre.

Il est encore plus difficile pour elles de trouver des véhicules capables de les accueillir assises dans leur chaise roulante. Pour ce faire, le taxi doit être muni d'un élévateur.

Or, selon nos informations, les taxis conçus à cette fin et donc munis d'un élévateur seraient en nombre suffisant, mais refuseraient fréquemment la commande venant de PMR. Les véhicules adaptés

de bewegingsvrijheid van PBM wordt er sterk door beperkt.

Een van de sterke punten van ons gewest is precies dat taxi's doorgaans onmiddellijk beschikbaar zijn: klanten moeten bijna nooit langer dan tien minuten wachten. Het is dan ook verrassend dat dit voor gehandicapten anders is.

Hoeveel taxi's in het Brussels Gewest zijn aangepast voor personen met een beperkte mobiliteit?

Welke maatregelen hebt u genomen om ervoor te zorgen dat mensen met een handicap voldoende taxi's tot hun beschikking hebben, die onverwijld ingaan op hun oproep?

Hebt u klachten gekregen over aangepaste taxi's die herhaaldelijk niet ingaan op dergelijke aanvragen? Indien ja, hoeveel? Hoeveel processen-verbaal werden naar aanleiding van die klachten opgesteld? Welke gevolgen werden eraan gegeven?

Welke sancties kun u taxichauffeurs of -bedrijven opleggen die oproepen van PMB weigeren? Hebt u dat reeds gedaan? Welk systeem hebt u ingevoerd om dergelijk gedrag te vermijden en de faciliteiten voor PMB te verbeteren?

semblent surtout être préférentiellement utilisés dans le cadre de courses ordinaires et pour des clients pouvant utiliser indifféremment tous types de véhicules.

Par conséquent, la personne souffrant de handicap et souhaitant faire appel à un taxi pouvant l'embarquer doit le réserver longtemps à l'avance (plusieurs heures ou la veille, voire deux jours avant) et prévoir l'heure exacte de son départ et l'heure exacte de son retour. Cette exigence est souvent problématique, notamment si la personne doit se rendre à des rendez-vous dont les horaires sont, par essence, fluctuants. Je pense notamment à un rendez-vous médical dans un hôpital (il faut faire la file, on ignore quand on sera pris en charge, etc.), à des consultations diverses ou à des réunions dont on ignore l'heure de fin, à un rendez-vous chez le coiffeur ou à une audience au tribunal, etc.

De cette situation résulte donc une réelle difficulté pour les PMR. Cela entrave leur liberté de circuler à leur guise, de s'attarder à un événement quelconque, voire d'improviser un verre avec des amis après un spectacle, etc.

Or, l'une des caractéristiques positives de notre Région est d'y trouver des taxis généralement disponibles immédiatement. Ils se présentent souvent chez le client dix minutes après l'émission de l'appel. Il est donc particulièrement surprenant de constater que les taxis équipés pour la clientèle à mobilité réduite soient systématiquement indisponibles ou ne soient disponibles qu'après quelques heures d'attente, ce qui en décourage naturellement le commanditaire.

Combien de taxis en Région bruxelloise sont-ils équipés pour prendre à leur bord des PMR ? J'ai entendu le chiffre d'une centaine, mais j'ai également entendu le double.

Quelles dispositions avez-vous prises pour que les personnes souffrant d'un handicap ne soient pas pénalisées davantage et puissent trouver des taxis en nombre suffisant et disposés à répondre à leur commande sans attendre, afin de leur offrir une liberté au niveau de leur emploi du temps ?

Avez-vous reçu des plaintes au sujet d'indisponibilités répétées de taxis aptes à prendre à leur bord des PMR ? Si oui, combien ? Ou combien de procès-verbaux ont-ils été dressés suite à ces

plaintes ? Quelles suites leur auriez-vous données ?

Avez-vous pris des sanctions à l'égard des chauffeurs de taxis ou des sociétés de taxis qui refusent de facto les commandes des PMR ? Quelles sanctions pouvez-vous prendre ? Quel système auriez-vous mis en place pour éviter ces comportements et améliorer les facilités de déplacement des PMR ?

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Mandaila heeft het woord.

Mevrouw Gisèle Mandaila *(in het Frans).- De voorbije weken werden meerdere vrouwen in het Terkamerenbos aangerand of verkracht door valse taxichauffeurs.*

Naar verluidt zouden personen die hun taxivergunning verliezen, niet altijd hun licentie of hun voertuig met de Brusselse taxikleuren en logo inleveren. Klopt dat? Hoe wordt dat gecontroleerd?

Sinds 2011 heeft de politie 23 dossiers geopend over agressies en verkrachtingen in het kader van een taxirit. Is Mobiel Brussel op de hoogte van die dossiers? Welk gevolg heeft ze daaraan gegeven? Hebben die chauffeurs hun vergunning verloren en hun vergunning en hun voertuig moeten inleveren?

Mme la présidente.- La parole est à Mme Mandaila.

Mme Gisèle Mandaila.- On a appris dans la presse que des femmes ont été agressées ou violées au bois de la Cambre par de faux chauffeurs de taxis, selon un modus operandi identique.

On apprend aussi que les personnes perdant leur licence de chauffeur conservent leur véhicule aux couleurs des taxis bruxellois et avec leur logo, ainsi que leur carte d'enregistrement comme chauffeur, bien que les taxis soient normalement contrôlés par les agents de Bruxelles Mobilité.

Pouvez-vous infirmer ou confirmer cette situation ?

Comment le contrôle de la restitution des documents est-il effectué ?

Depuis 2011, la police est en possession de 23 dossiers relatifs à des agressions et des viols dans le cadre d'une prise en charge d'un client par un taxi. Avez-vous, du côté de Bruxelles Mobilité, eu connaissance de ces dossiers ? Quel en a été le suivi, notamment sous l'angle des voitures et documents conservés par les anciens chauffeurs de taxis ?

Mevrouw de voorzitter.- De heer Lurquin heeft het woord.

De heer Vincent Lurquin *(in het Frans).- De Brusselse taxi's zijn sinds kort duidelijk identificeerbaar. Ik begrijp niet waarom taxichauffeurs nog steeds klagen over taxi's zonder vergunning en over de taxi's van buiten het gewest die hun klanten zouden afsnoepen. Hoe komt het dat die nieuwe look niet bijdraagt tot een efficiëntere controle?*

Moeten de controles niet strenger worden? Hoe verlopen ze?

Mme la présidente.- La parole est à M. Lurquin.

M. Vincent Lurquin.- Rhabillés il y a peu, les taxis bruxellois sont désormais clairement identifiables. Je ne comprends pas comment il est possible que les chauffeurs de taxis - que je côtoie fréquemment, n'ayant pas de voiture - se plaignent toujours autant de l'existence des "plaques chocolat" et du fait que de nombreux taxis continuent de venir de l'extérieur de la Région pour prendre leurs clients en charge. Pourquoi ce rhabillage, qui aurait dû avoir pour conséquence l'élimination de ces "plaques chocolat" qui n'offrent

pas les mêmes garanties de service que les taxis bruxellois réguliers, ne suffit-il pas à permettre un contrôle plus efficace ? Les 29 plaintes liées aux viols perpétrés par un chauffeur de taxi qui ne viendrait pas de Bruxelles nous poussent à nous en inquiéter davantage.

Ne faudrait-il pas recalibrer les contrôles et resserrer les boulons ? Comment ces contrôles sont-ils réalisés ?

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mme la présidente.- La parole est à Mme Grouwels.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- Hoewel ik geen wandelende encyclopedie ben, zal ik zoveel mogelijk vragen beantwoorden.

(verder in het Frans)

Er zijn zeker minder vrouwelijke dan mannelijke taxichauffeurs, maar ik kan dat niet met cijfers onderbouwen. Ik heb ook geen cijfers bij de hand over het aantal mannelijke en vrouwelijke klanten. U kunt die informatie vermoedelijk terugvinden in het Pekingrapport over de initiatieven die de regering heeft genomen om de gelijkheid tussen vrouwen en mannen te bevorderen.

De toename van het aantal klachten kan verklaard worden door het feit dat de cel Communicatie van Mobiel Brussel meer bekendheid heeft gegeven aan de website. Die biedt de snelste en meest eenvoudige mogelijkheid om klacht in te dienen en is daarvoor inmiddels ook het meest gebruikte kanaal. Meer klachten betekent dus niet noodzakelijk dat de kwaliteit van de dienstverlening erop achteruit is gegaan.

Alle klachten worden behandeld door de cel Geschillen van de Directie Taxi's. De cel identificeert de chauffeur en roept deze op om uitleg te geven over de feiten die hem ten laste worden gelegd. Die verklaring wordt meegedeeld aan de klager, die zijn klacht dan al dan niet kan handhaven en bijkomende opmerkingen kan formuleren.

Als de klacht niet wordt ingetrokken, kan ze leiden tot een niet-vervolging, een verwittiging of een verwijzing naar de tuchtraad. Tot het einde van de procedure wordt de aanklager op de hoogte gehouden van het gevolg dat aan zijn klacht wordt

Mme Brigitte Grouwels, ministre *(en néerlandais).- Je vais essayer de répondre à un maximum de vos nombreuses questions.*

(poursuivant en français)

Il est certain qu'il y a moins de femmes que d'hommes chauffeurs de taxi, mais je n'ai malheureusement pas de chiffres précis à vous donner pour l'étayer.

Concernant la répartition par sexe des clients, je n'ai pas les données sous la main, mais je pense que le Rapport Pékin sur les initiatives prises par le gouvernement bruxellois pour promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes recèle des informations à ce sujet.

Globalement, nous avons effectivement constaté une augmentation du nombre de plaintes, qui s'explique par le fait que la cellule de communication de Bruxelles Mobilité a mieux fait connaître son site internet. Celui-ci est dorénavant le moyen le plus utilisé, le plus rapide et le plus simple pour déposer une plainte. Un nombre accru de plaintes ne signifie pas que la qualité du service se soit détériorée.

Toutes les plaintes sont traitées par la cellule du contentieux de la Direction des taxis. Une fois le chauffeur concerné identifié, il est convoqué afin de s'expliquer sur les faits qui lui sont reprochés. Sa version des faits est communiquée au plaignant, qui peut alors maintenir ou non sa plainte et faire des commentaires complémentaires.

En cas de maintien de la plainte, les suites possibles sont un classement sans suite, un avertissement, ou un renvoi devant le conseil de discipline. Jusqu'au

gegeven.

Wat de illegale taxi's betreft, namelijk chauffeurs die zonder toelating mensen tegen betaling vervoeren, tellen wij geen processen-verbaal in 2010, 2 processen-verbaal en 1 inbeslagneming in 2011, 18 processen-verbaal en 11 inbeslagnemingen in 2012, 28 processen-verbaal en 25 inbeslagnemingen in 2013.

Wat taxi's uit andere gewesten betreft die illegaal ritten in Brussel uitvoeren, telden we 11 processen-verbaal en 3 inbeslagnemingen in 2010, 4 processen-verbaal en 1 weigering van controle in 2011, 31 processen-verbaal en 15 inbeslagnemingen in 2012, 95 processen-verbaal en 18 inbeslagnemingen in 2013.

Het aantal processen-verbaal stijgt omdat de controleurs steeds vaker betrokken zijn bij gemeenschappelijke operaties met andere controlediensten en met de politie.

Een taxi uit de rand mag een klant in Brussel oppikken als hij daarvoor een oproep krijgt, maar hij mag geen andere klanten in Brussel oppikken of zich aansluiten bij een rij wachtende taxi's. Een Brusselse taxi mag klanten in Zaventem oppikken als de centrale hem daar naartoe stuurt, maar hij mag geen klanten in de buurt van de luchthaven ronselen.

In 2013 hebben wij 214 klachten met betrekking tot taxi's ontvangen, waarvan:

- 48 klachten voor tariefmisbruik (22%);

- 32 klachten voor onbeschaafd of agressief gedrag (15%);

- 31 klachten voor gevaarlijk rijden (14%);

- 28 klachten voor onbeleefd gedrag en verbale agressie (13%);

- 23 klachten voor het weigeren van een rit (11%).

De andere klachten hadden betrekking op het ronselen van klanten, het aanzetten van de taximeter, het niet naleven van het reglement, diefstal of verlies van een voorwerp, het ontbreken van een ticket, het traject, enzovoort.

terme de la procédure, le plaignant est tenu au courant des étapes et des suites données à sa plainte.

En ce qui concerne les procès-verbaux et les taxis pirates, c'est-à-dire des personnes qui effectuent du transport rémunéré sans avoir aucune autorisation de le faire sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, nous ne comptons aucun procès-verbal en 2010, 2 procès-verbaux et une saisie de voiture en 2011, 18 procès-verbaux et 11 saisies en 2012, 28 procès-verbaux et 25 saisies en 2013.

En ce qui concerne les taxis périphériques, c'est-à-dire les sociétés de taxis des autres Régions qui effectuent illégalement des courses en Région bruxelloise, nous comptons 11 procès-verbaux et 3 saisies en 2010, 4 procès-verbaux et aucune saisie en 2011, 31 procès-verbaux, 6 refus de contrôle et 15 saisies en 2012, 95 procès-verbaux et 18 saisies en 2013.

L'augmentation du nombre de procès-verbaux s'explique d'une part, parce que les contrôleurs sont plus nombreux, et d'autre part, parce que ceux-ci sont de plus en plus impliqués dans des opérations communes avec d'autres services de contrôle et la police.

Nous avons récemment confirmé, lors d'une réunion avec le secteur des taxis et les zones de police, la volonté du gouvernement de se focaliser sur la problématique des taxis qui ne sont pas autorisés à transporter des passagers sur le territoire de la Région bruxelloise.

Il importe ici de rappeler les règles en vigueur : lorsqu'un taxi de la périphérie est appelé pour prendre un client en charge à un endroit situé en Région bruxelloise, il est autorisé à le faire. Par contre, il ne peut pas embarquer d'autres clients à Bruxelles, ni s'insérer dans une queue de taxis. De même, un taxi bruxellois peut se rendre à Zaventem pour embarquer un client, si la centrale l'y envoie, mais il ne peut évidemment pas racoler aux alentours de l'aéroport.

Nous confirmons les chiffres et pourcentages des plaintes reçues en 2013 concernant les taxis. Quelque 214 plaintes ont en effet été enregistrées, dont :

Het is moeilijk om op basis van het aantal klachten conclusies te trekken over het gedrag van de taxichauffeurs. Het aantal klachten kan immers stijgen terwijl de kwaliteit van de dienstverlening verbetert, omdat de middelen om klacht in te dienen eenvoudiger werden en beter gekend zijn.

Mevrouw Rousseaux, ik kan niet direct antwoord geven op uw vragen.

Mevrouw Jacqueline Rousseaux *(in het Frans).- Dat is begrijpelijk.*

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- In totaal zijn 100 taxi's uitgerust om personen in een rolstoel te vervoeren. Klachten van personen met beperkte mobiliteit, doorlopen dezelfde procedure als andere klachten.*

Voor het vervoer van personen met beperkte mobiliteit wordt nauw met de MIVB samengewerkt. De telefooncentrale van de MIVB die de minibussen voor gehandicapten beheert, behandelt ook de taxi-aanvragen voor personen in een rolstoel.

Die dienst wordt momenteel geherstructureerd. De minibussen van de MIVB moeten worden

- 48 plaintes pour tarif abusif, soit 22% ;

- 32 plaintes pour attitude grossière ou agressive, soit 15% ;

- 31 plaintes pour conduite dangereuse, soit 14% ;

- 28 plaintes pour impolitesse ou agressivité verbale, soit 13% ;

- 23 plaintes pour refus de course, soit 11%.

Les refus de courses évoqués par Mme Rousseaux sont repris dans ce dernier nombre.

Les autres plaintes portent sur les motifs suivants : racolage, enclenchement du taximètre, non-respect du règlement, vol ou perte d'objet, absence de ticket, trajets farfelus, etc.

Il est difficile de tirer des conclusions sur le comportement des chauffeurs de taxis sur la base du nombre de plaintes.

En effet, le nombre de plaintes peut augmenter alors que la qualité du service s'améliore, simplement parce que les moyens pour porter plainte sont simplifiés et mieux connus.

Concernant votre question, Mme Rousseaux, je n'ai pas eu l'opportunité de chercher des éléments de réponse.

Mme Jacqueline Rousseaux.- Je le comprends, Mme la ministre. Je pensais vous interpeller à ce propos, mais je me suis dit qu'on allait refuser mon interpellation eu égard à la présente interpellation.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Il y a 100 taxis équipés pour le transport des personnes à mobilité réduite (PMR) qui peuvent être munies d'une chaise roulante. Quand il y a des plaintes impliquant des PMR, elles sont traitées selon la procédure que je viens de décrire.

Il faut toutefois souligner la collaboration avec la STIB en matière de transport des PMR. C'est la centrale téléphonique de la STIB qui gère les missions des minibus de la STIB dédiés au transport des personnes handicapées qui prend les commandes des taxis habilités à transporter un client en chaise roulante.

vervangen. Wij hebben beslist om minder nieuwe bussen aan te kopen en meer samen te werken met de taxisector voor het vervoer van personen met een handicap. De minibussen hebben immers een beperktere actieradius. Ze zijn bijvoorbeeld niet beschikbaar 's nachts en tijdens het weekend.

Het is uiteraard onaanvaardbaar dat ritten worden geweigerd. In dat geval is het belangrijk om klacht in te dienen.

De aangepaste taxi's kunnen uiteraard ook gewone klanten vervoeren. In ieder geval zijn ze niet voortdurend volzet.

Ce service est en cours de réorganisation. Comme je l'ai déjà expliqué au sein de cette commission, une nouvelle formule de transport destinée aux personnes porteuses d'un handicap sera instaurée. Nous devons changer les minibus de la STIB qui sont arrivés en fin de vie. Après consultation de tout le secteur concerné, nous avons décidé d'acheter de nouveaux minibus, mais en quantité moindre, et de travailler davantage avec le secteur des taxis pour le transport des personnes handicapées.

Les minibus ont en effet un rayon d'action plus limité car leur utilisation est réservée à certaines heures et ils ne sont disponibles ni la nuit, ni le week-end. Notre volonté est donc d'impliquer beaucoup plus les taxis dans le transport des PMR.

Nous sommes en train de finaliser la nouvelle mouture de ce projet qui renforcera l'efficacité du transport des PMR.

Il est évident que les courses ne peuvent être refusées. Si refus il y a, plainte doit être déposée.

Les taxis PMR peuvent en effet aussi transporter des personnes qui ne sont pas à mobilité réduite, mais il n'est pas correct de dire que tous ces taxis sont continuellement occupés.

Mevrouw Jacqueline Rousseaux *(in het Frans).- Zelfs een wachttijd van 20 in plaats van 10 minuten zou nog aanvaardbaar zijn, maar de chauffeurs zijn niet happig op dergelijke ritten en laten de personen soms lang wachten.*

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Dat is onaanvaardbaar. In dat geval raad ik aan om klacht in te dienen.*

Mevrouw Mandaila, wat de verkrachtingen betreft, hebt u terecht vermeld dat het om valse taxichauffeurs gaat. Het is dankzij mensen uit de taxisector dat een persoon kon worden aangehouden. Die vreselijke feiten schaden het imago van de taxisector, terwijl wij juist hard werken om dat te verbeteren.

Een taxichauffeur kan zijn vergunning verliezen omdat hij niet langer het beroep wenst uit te oefenen of omdat zijn vergunning wordt ingetrokken. Hij of zij moet die dan inleveren bij de administratie, en als dat niet gebeurt komen de

Mme Jacqueline Rousseaux.- Si l'attente était même de 20 minutes au lieu de dix, ce serait encore acceptable, mais les chauffeurs rechignent et demandent des heures d'attente.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- C'est inacceptable. Un taxi ne peut pas être réservé pour des heures. Dans de tels cas, il est indiqué de porter plainte. J’encourage les personnes qui rencontrent de telles situations à dénoncer les fautifs qui seront contrôlés.

Mme Mandaila, en ce qui concerne les viols, je suis heureuse que vous ayez rappelé qu'il a toujours été question de faux taxis. C'est grâce à des gens du secteur des taxis qu'une personne a été arrêtée. On n'en sait pas plus pour le moment, si ce n'est que cette personne n'était pas de Bruxelles. Ces faits atroces, d'une grande gravité, nuisent en outre à l'image des taxis, alors même que nous travaillons à son amélioration.

controleurs ze ophalen. De administratie moet bovendien op de hoogte worden gebracht van elk verlies van vergunning. Zij is dus in principe in staat om te zeggen hoeveel geldige vergunningen er in omloop zijn.

Un chauffeur de taxi peut perdre sa licence soit parce qu'il abandonne le métier, soit parce qu'elle lui est retirée. En ce cas, la licence doit être remise à l'administration, et si ce n'est pas fait, les contrôleurs doivent venir la reprendre. L'administration doit être informée de toute perte de licence ; elle est donc en principe à même de savoir quelles licences sont encore en circulation et valides. Je ne connais pas de cas de situation obscure, mais je vais m'informer davantage.

Mevrouw Gisèle Mandaila *(in het Frans).- Sommige taxichauffeurs beweren dat andere chauffeurs, die niet langer actief mogen zijn, nog steeds in het bezit zijn van hun wagen en kaart.*

Mme Gisèle Mandaila.- L'affirmation vient de certains chauffeurs de taxis qui disent que d'autres qui ne peuvent plus exercer conservent bel et bien leur voiture et leur carte.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Dat lijkt me sterk, want dat wordt gecontroleerd. Als de controleurs iets ontgaat, moet men dat melden.*

Ik weet natuurlijk niet of er een 'grijze zone' bestaat.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Je ne vois pas comment ils peuvent garder la voiture. C'est en principe contrôlé. Les plaques sont connues, les contrôleurs peuvent vérifier à qui appartiennent les voitures. Si quelque chose leur échappe, il faut le signaler.

Cela dit, je ne peux pas vous dire s'il y a une "zone grise".

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Teitelbaum heeft het woord.

Mme la présidente.- La parole est à Mme Teitelbaum.

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- Kunt u de commissie laten weten hoeveel klachten afkomstig zijn van mannen, en hoeveel van vrouwen?*

Op welk percentage van de illegale taxi's hebben de klachten betrekking? Rijden dergelijke taxi's vaker 's nachts rond? Gaat het om recidivisten? U kunt hun vergunning niet zelf afnemen, maar welke maximumstraf riskeren ze? Hebt u hierover reeds contact opgenomen met uw Vlaamse collega?

Mme Viviane Teitelbaum.- J’imagine que vous ferez parvenir à la commission les chiffres genrés des plaintes.

Quel pourcentage des "plaques chocolat" tournant en Région bruxelloise est-il visé par les plaintes ? Ces véhicules sont-ils plus nombreux de nuit que de jour ? Certains sont-ils récidivistes ? Puisque vous ne pouvez leur retirer vous-même la licence, à quelle sanction maximale ces taxis s'exposent-ils ? Êtes-vous à ce sujet en rapport avec votre homologue flamand ? Y a-t-il une coordination en la matière ?

Mevrouw de voorzitter.- De heer Ikazban heeft het woord.

Mme la présidente.- La parole est à M. Ikazban.

De heer Jamal Ikazban *(in het Frans).- Op welk moment van de dag hebben de meeste klachten betrekking?*

We willen duidelijk weten hoeveel klachten betrekking hebben op Brusselse, en hoeveel op niet-Brusselse taxi's. Als dat verschil groot is, moeten

M. Jamal Ikazban.- J'aurais également voulu savoir quel moment de la journée est visé par le plus grand nombre de plaintes.

Nous gagnerions aussi à disposer d'une ventilation plus claire des plaintes entre taxis bruxellois et taxis non bruxellois. Si la différence est flagrante,

de controles strenger worden. Dat is overigens ook de wens van een grote meerderheid binnen de sector.

U bent niet bevoegd om vergunningen in te trekken, maar wel om beslag te leggen op de wagens. Hoeveel van de twintig in beslag genomen wagens rijden er inmiddels weer rond? Het is namelijk belangrijk dat de maatregel ergens toe leidt.

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Volgens de overeenkomst met de sector worden er maximaal 1.300 vergunningen uitgereikt voor iets minder dan 3.000 chauffeurs. In 2013 werden er 214 klachten ingediend. Het is dus duidelijk dat de meeste chauffeurs hun werk op een correcte manier doen.*

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- Ik heb nooit het tegendeel beweerd!*

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Dat het aantal klachten toeneemt, betekent niet noodzakelijk dat de dienstverlening erop achteruitgaat. Het kan er ook op wijzen dat de klachten efficiënter geregistreerd worden.*

Bestrafte chauffeurs kunnen een boete krijgen en hun wagen wordt soms maandenlang in beslag genomen. Dat is een bijzonder zware sanctie, vooral voor chauffeurs met maatschappelijke zetel buiten het gewest.

Ik weet niet of er sprake is van recidive. We zullen hierover inlichtingen inwinnen.

cela voudrait dire qu'il faut renforcer les contrôles. D'ailleurs, la grande majorité du secteur souhaite qu'on contrôle les chauffeurs et les taxis, et qu'on sanctionne les comportements négatifs.

Dans le droit fil de la dernière question de Mme Teitelbaum, je sais que vous n'avez pas le pouvoir de retirer la licence, mais vous avez le pouvoir de saisir les véhicules. Une vingtaine de véhicules ont d'ailleurs été saisis récemment. Aujourd'hui, combien de ces véhicules restent-ils saisis et combien sont-ils remis en circulation ?

La saisie des véhicules est une bonne chose, car elle signifie que l'on mène des actions, en ciblant surtout les taxis non bruxellois, les "plaques chocolat" et autres taxis pirates qui sont doublement en tort. Mais quand une telle mesure est prise, y a-t-il une suite ? Je serais surpris d'apprendre que la totalité des véhicules ont été récupérés.

Mme la présidente.- La parole est à Mme Grouwels.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Comme vous le savez, nous avons un accord avec le secteur, selon lequel il y a un maximum de 1300 licences pour voitures-taxis pour un peu moins de 3000 chauffeurs. Quand vous comparez ces données avec les chiffres que je vous ai communiqués - 214 plaintes déposées en 2013 -, on ne peut que déduire que la plupart des chauffeurs de taxi font leur travail correctement et sont appréciés par leurs clients.

Mme Viviane Teitelbaum.- Je ne dis pas le contraire !

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Bien sûr, on peut toujours s'améliorer... J'ai souligné l'enregistrement plus efficace des plaintes, leur nombre croissant n'impliquant donc pas forcément une détérioration de la qualité du service, au contraire. Pour ma part, je suis convaincue que la qualité du service dans le secteur des taxis s'améliore. Il reste des plaintes, bien sûr, ce qui nous encourage à persévérer dans les efforts consentis afin d'améliorer la qualité du secteur.

Quelles sont les sanctions encourues en cas de manquements avérés dans le chef des chauffeurs ? Il y a des amendes (dont j'ignore le montant) et des

saisies de véhicules (sanction particulièrement radicale), parfois pendant plusieurs mois. Si les personnes concernées ont leur siège social situé hors de la Région bruxelloise, être privé de voiture peut-être très handicapant et cette sanction doit les amener à réfléchir.

Je ne peux répondre à votre question sur la récidive. Nous allons nous renseigner et vous communiquer les informations complémentaires.

Enfin, je dois également m'informer du nombre de plaintes déposées en journée et pendant la nuit. J'ignore si cette statistique est disponible, mais je vais me renseigner.

Ik zal tevens nagaan hoeveel klachten er overdag en hoeveel er 's nachts worden ingediend. Ik weet niet of daarover statistieken bestaan.

- *Les incidents sont clos.*

- *De incidenten zijn gesloten.*

INTERPELLATION DE MME VIVIANE TEITELBAUM

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

concernant "l'accès des PMR aux transports de la STIB".

Mme la présidente.- La parole est à Mme Teitelbaum.

Mme Viviane Teitelbaum.- Selon le rapport d'activités de la STIB de 2012, 100% des métros de la STIB, 44,6% des trams, 68,3% des bus et 39,1% des stations sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR). Cela signifie que, selon ce rapport d'activités, 378 bus sur les 554 bus standards et articulés étaient disponibles pour les PMR en 2012, soit 4 de moins qu'en 2011.

Si l'on peut se réjouir que deux tiers des bus soient équipés de rampes électriques, il faut savoir que ces chiffres ne prennent pas en compte le matériel défectueux. En effet, la presse a récemment publié le témoignage d'une étudiante qui emprunte chaque jour la ligne 38, normalement accessible aux PMR, et qui a constaté que les rampes électriques de ces bus étaient systématiquement bloquées.

Ce manque de fiabilité des rampes coûte à la jeune fille 1000 euros par mois puisqu'elle doit faire

INTERPELLATIE VAN MEVROUW VIVIANE TEITELBAUM

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

betreffende "de toegang van de PBM's tot het openbaar vervoer van de MIVB".

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Teitelbaum heeft het woord.

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- Volgens het activiteitenverslag 2012 van de MIVB is 100% van de metro's, 44,6% van de trams, 68,3% van de bussen en 39,1% van de stations toegankelijk voor personen met een beperkte mobiliteit (PBM). Dat betekent dus dat 378 van de 554 standaard- en gelede bussen in 2012 toegankelijk waren voor PBM, 4 minder dan in 2011.*

Die cijfers houden echter geen rekening met mogelijke defecten. De bussen met elektrische oprijplaat, waaronder de voor PBM toegankelijke lijn 38, zouden niet betrouwbaar zijn, daar ze slecht onderhouden worden en te vaak worden gebruikt. Slechts 5 lijnen van de 50 zijn uitgerust met betrouwbaardere voertuigen. Bevestigt u dat? Hoe kunt u dat verklaren?

Hoeveel standaard- en gelede bussen van de MIVB

zijn uitgerust met elektrische oprijplaten? Welk percentage ervan werkt ook echt? Welke lijnen beschikken over betrouwbaar materiaal? Hoeveel elektrische oprijplaten moest de MIVB in 2013 herstellen?

(De heer Jamal Ikazban, voorzitter, treedt als voorzitter op)

Bespreking

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Van de standaard- en gelede bussen is 68% uitgerust met een elektrische oprijplaat. In 2014 worden 172 nieuwe bussen geleverd, zodat dit percentage zal stijgen tot 85% van de volledige vloot.*

De beschikbaarheid van de oprijplaten kan beter. De oudste exemplaren vertonen ontwerpfouten en werden op een aantal voertuigen tijdelijk gedeactiveerd. Er werd een budget van 1,4 miljoen euro uitgetrokken om ze betrouwbaarder te maken.

Op de andere uitgeruste bussen wordt de technische beschikbaarheid van de oprijplaten op 80% geraamd. Daardoor ligt de kans dat men op het netwerk een bus aantreft met een functionele oprijplaat op 40%.

Met de herstelling van de onbetrouwbare oprijplaten en de komst van de nieuwe bussen verwacht de MIVB dat die kans in de loop van 2015 op 70% komt te liggen.

Sinds december 2012 werkt de MIVB met het

appel à une société privée pour se déplacer. Selon le responsable du service chargé de l'accessibilité à la STIB, les bus équipés de rampes électriques ne sont effectivement pas fiables, et seules 5 lignes sur 50 sont équipées de véhicules plus fiables.

La jeune fille dont je vous parlais a reçu comme explication au dysfonctionnement des rampes électriques que celles-ci étaient mal entretenues et trop utilisées. Validez-vous cette réponse ? Comment l'expliquez-vous ?

Quelle est la proportion de bus standards et articulés de la STIB équipés de rampes électriques ? Quelle proportion de ceux-ci est-elle réellement fonctionnelle ? Quelles sont les lignes qui disposent de matériel fiable ? Combien de rampes électriques la STIB a-t-elle dû réparer en 2013 ?

(M. Jamal Ikazban, président, prend place au fauteuil présidentiel)

Discussion

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

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- À ce jour, 68% des bus standards et articulés sont équipés d'une rampe électrique. En 2014, la livraison attendue de 172 nouveaux bus permettra d'augmenter le nombre de bus équipés d'une rampe électrique et d'atteindre les 85% de la flotte globale.

La disponibilité effective des rampes demeure perfectible. Les rampes les plus anciennes souffrent de défauts de conception et ont été temporairement désactivées sur une série de véhicules. Un budget de 1,4 million d'euros a été dégagé pour les remettre en service et les fiabiliser.

Sur les autres autobus équipés, la disponibilité technique des rampes est évaluée à environ 80%. Globalement, cela porte la probabilité de rencontrer sur le réseau un autobus équipé d'une rampe fonctionnelle à quelque 40%.

Avec la remise en état des rampes désactivées, la fiabilisation de leur fonctionnement et la livraison des nouveaux autobus, la STIB prévoit que la probabilité de rencontrer un bus équipé d'une rampe fonctionnelle franchira, dans le courant de 2015, le

concept Accessibus, waarbij op bepaalde lijnen toegankelijke bussen rijden. De reizigers en chauffeurs worden bij elke halte op de hoogte gebracht van het toegankelijkheidsniveau voor personen in een rolstoel. Hierbij worden uiteraard bussen gebruikt met een betrouwbare oprijplaat.

Momenteel is deze regeling van toepassing op vijf buslijnen:

- lijn 12 tussen de luchthaven en de Europese wijk;

- lijn 21 tussen de luchthaven en de Europese wijk, door onder meer Evere Shopping;

- lijn 48 tussen Ukkel-Stalle en de Beurs;

- lijn 71 die Delta en de VUB/ULB verbindt met de Naamsepoort en De Brouckère;

- lijn 84, tussen halte Beekkant en Heizel, via het UZ Brussel en het winkelcentrum Basilix.

Alle chauffeurs van de MIVB werden opgeleid in het gebruik van de automatische oprijplaten.

In 2013 vermeldden de onderhoudsverslagen 423 ingrepen voor de herstelling van elektrische oprijplaten.

De MIVB is het niet eens met de berichten van de RTBF over de oorzaken van de defecten aan de toegangsplaten. Die kunnen immers op verschillende manieren worden verklaard.

Zo is het elektromechanische systeem van de oprijplaten, met name de oudste exemplaren, bijzonder kwetsbaar en complex, en krijgt het dagelijks veel te verduren. De huidige platen zijn sterker.

De problemen zijn wellicht eerder te wijten aan het feit dat de platen niet vaak genoeg worden gebruikt, dan dat ze te vaak worden gebruikt. Daarom duurt het soms ook enige tijd voor eventuele defecten aan het licht komen. Er zouden dan ook vaker tests moeten worden uitgevoerd. Daarvoor zijn echter aanzienlijke middelen nodig.

Lijn 38 is echter niet aangepast voor PBM. Er kunnen weliswaar bussen met een oprijplaat rijden en een aantal haltes werd toegankelijker gemaakt, maar de voorbereidingen om er een toegankelijke

cap des 70%.

La STIB développe, depuis décembre 2012, le concept "Accessibus". Celui-ci consiste à exploiter certaines lignes avec des bus accessibles et à informer tant les voyageurs que les chauffeurs, à chacun des arrêts, du niveau d'accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant. Les lignes concernées font évidemment appel aux bus dont la rampe présente la meilleure fiabilité.

Actuellement, cinq lignes de bus sont exploitées selon le principe Accessibus. Ces lignes "structurantes" forment un maillage entre différents points stratégiques - centre-ville, centres commerciaux, hôpitaux, etc. - et de correspondance. Il s'agit des lignes suivantes :

- la ligne 12, reliant l'aéroport au quartier européen ;

- la ligne 21, reliant l'aéroport au quartier européen et desservant notamment le centre commercial d'Evere ;

- la ligne 48, reliant Uccle-Stalle à la Bourse ;

- la ligne 71, reliant Delta et la VUB/ULB à la Porte de Namur et à De Brouckère ;

- la ligne 84, reliant l'arrêt Beekkant au Heysel, en passant par le quartier de l'hôpital universitaire UZ Brussel et le centre commercial Basilix.

Tous les conducteurs de la STIB ont été formés à l'utilisation des rampes automatiques ainsi qu'à l'accueil des PMR.

En 2013, 423 interventions de réparation de rampes électriques ont été dénombrées dans les rapports de maintenance.

La STIB réfute les informations relayées par la RTBF quant aux causes des dysfonctionnements des rampes d'accès.

De multiples facteurs peuvent expliquer ces problèmes.

Le premier d'entre eux est probablement la conception générale des rampes dont sont équipés les bus de la STIB, en particulier les plus anciennes. Soumis aux aléas de l'exploitation

lijn van te maken of er het label Accessibus aan toe te kennen zijn nog niet rond.

Sommige klanten in een rolstoel kunnen dergelijke lijnen alleen of begeleid gebruiken, al zijn de oprijplaten en haltes niet optimaal. Met een elektrische rolstoel zijn bussen slechts toegankelijk indien de oprijplaat werkt en de halte correct is aangelegd.

AccessiBus moet ervoor zorgen dat een toenemend aantal lijnen met voldoende toegankelijke haltes wordt bediend door bussen met een betrouwbare oprijplaat en specifieke signalisatie.

quotidienne, aux inévitables petits chocs avec des bordures, à l'intrusion d'eau et de poussière etc., ces dispositifs électromécaniques assez complexes se sont révélés fragiles. Cependant, la technologie a progressé depuis ces premières générations, et les rampes actuellement sur le marché sont plus adaptées à la réalité de l'exploitation.

Par ailleurs, c'est probablement davantage du côté d'une utilisation encore trop rare des rampes, et non d'une surexploitation de celles-ci, qu'il faut chercher les raisons de leur disponibilité insuffisante : peu sollicitées, donc peu observées au quotidien, elles ne révèlent souvent leurs défaillance que lors des opérations de maintenance ou, malheureusement, quand un client souhaite en faire usage.

De fait, la politique de maintenance de ces équipements pourrait évoluer vers, notamment, des tests plus fréquents pour déceler et réparer les éventuelles défaillances plus rapidement. Les moyens à mettre en œuvre pour cela, compte tenu du parc des véhicules, ne sont cependant pas négligeables, au regard des coûts globaux de leur maintenance.

Les difficultés de déplacement vécues par la jeune fille dont vous parliez sont réelles et l'on ne peut que déplorer sa situation et plaider pour une ville et des transports plus accessibles. La STIB fait au passage remarquer que cette personne pourrait bénéficier de son service de minibus de transport à la demande pour personnes handicapées, dont le tarif, soit 1,70 € par trajet, est sans commune mesure avec celui pratiqué par les sociétés privées. Il faudrait pour cela que son handicap soit reconnu par le service public fédéral (SPF) Sécurité sociale.

Mais, contrairement, à ce que vous écrivez, la ligne d'autobus 38 n'est pas "normalement accessible aux PMR". Même si des bus équipés d'une rampe peuvent y circuler et si un certain nombre de ses arrêts ont été réaménagés pour être plus accessibles, elle n'a pas encore fait l'objet d'une démarche globale visant à la qualifier d'accessible ou de lui faire bénéficier du concept Accessibus.

Certains clients en fauteuil roulant sont en capacité d'emprunter ce genre de lignes, seuls ou accompagnés, même quand les rampes ou les arrêts ne sont pas optimaux. D'autres, en particuliers ceux qui se déplacent en fauteuil électrique, ne peuvent

accéder à un bus que si la rampe fonctionne et que si l'arrêt est correctement aménagé.

C'est l'objet de la démarche Accessibus que de faire en sorte qu'un nombre croissant de lignes comptant suffisamment d'arrêts accessibles soient desservies par des bus équipés d'une rampe fiable et bénéficient d'une signalétique spécifique.

De voorzitter.- Mevrouw Teitelbaum heeft het woord.

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

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- Waarom werkt dit systeem wel goed op andere netten in het buitenland?*

Was er iets mis met het bestek? De oorzaak van het probleem valt moeilijk te achterhalen.

Waarom hebt u voor lijn 48 gekozen, eerder dan voor lijn 38, om het systeem te testen?

Mme Viviane Teitelbaum.- La STIB semble découvrir les rampes PMR et les problèmes qui y sont liés, alors que cela fonctionne plutôt bien sur d'autres réseaux, en particulier à l'étranger.

Est-ce le cahier des charges qui a été mal ficelé ? L'origine du problème est difficile à déceler.

Pourquoi avez-vous choisi la ligne 48 plutôt que la ligne 38 pour tester le système ? Il aurait suffi d'affecter les bus d'une façon différente.

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

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

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- We hadden bussen besteld die toegankelijk waren voor personen in een rolstoel. De technologie bleek echter niet toereikend. Vergissingen uit het verleden blijven ons achtervolgen.*

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Nous avions commandé des bus qui auraient dû servir aux personnes en chaise roulante. Mais cette technologie ne s'est pas montrée à la hauteur.

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- Het bestek was dus niet in orde?*

Mme Viviane Teitelbaum.- C'est le cahier des charges qui n'était pas bon ?

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Toch wel, met de kennis waarover we toen beschikten.*

We hebben nieuwe bussen besteld met elektrische oprijplaten, die de toegankelijkheid moeten verbeteren.

De MIVB wil het hele netwerk toegankelijk maken voor PBM.

Ik weet niet waarom voor lijn 48 werd gekozen en niet voor lijn 38. Doorgaans baseert de MIVB haar keuzes op studies en overleg met haar commissie voor PBM. Ik zal de MIVB naar de redenen vragen.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Le cahier des charges était bien fait, avec les connaissances qui étaient les nôtres à cette époque. Mais l'expérience a démontré que cette technologie n'était pas au point.

De nouveaux bus ont été commandés. Ils sont pourvus de rampes électriques et augmenteront l'accessibilité du réseau de bus de la STIB.

Par le passé, nous avons aussi eu d'autres types de problèmes avec certains trams, malgré un cahier des charges qui avait été bien établi. C'était il y a une dizaine d'années, et l'on n'achète pas tous les jours un nouveau tram, évidemment. Nous sommes tributaires des erreurs du passé.

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- De betrouwbaarheid en het betrouwbaarheids-percentage zijn elementen die deel kunnen uitmaken van een bestek.*

- Het incident is gesloten.

La volonté de la STIB est quoi qu'il en soit d'améliorer cette situation afin que tout son réseau soit accessible aux PMR.

Je ne sais pas précisément pourquoi c'est la ligne 48 qui a été choisie pour introduire le dispositif et non la ligne 38. Normalement, la STIB effectue ses choix sur la base d'études et en concertation avec sa commission chargée des PMR. Je vais demander les raisons de ce choix.

Mme Viviane Teitelbaum.- La fiabilité et le pourcentage de fiabilité sont des éléments qui peuvent figurer dans un cahier des charges. Si, à l'étranger, par exemple à Milan, les bus qui ont le même âge ont une meilleure fiabilité, nous devons nous poser des questions.

- L'incident est clos.

MONDELINGE VRAGEN

De voorzitter.- Aan de orde zijn de mondelinge vragen.

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER VINCENT LURQUIN

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

betreffende "het parkeerplan in Sint-Agatha-Berchem".

De voorzitter.- De heer Lurquin heeft het woord.

De heer Vincent Lurquin *(in het Frans).- In november 2013 besliste de gemeente Sint-Agatha-Berchem om haar contract met City Parking met een jaar te verlengen, in afwachting van de uitvoering van het Gewestelijk Parkeerbeleidsplan. City Parking wenste het contract echter niet te verlengen omdat de opbrengsten ontoereikend waren en wegens een meningsverschil. Sint-Agatha-Berchem heeft zich daarom bij het gewest aangemeld als testgemeente voor het Gewestelijk*

QUESTIONS ORALES

M. le président.- L'ordre du jour appelle les questions orales.

QUESTION ORALE DE M. VINCENT LURQUIN

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

concernant "le plan de stationnement à Berchem-Sainte-Agathe".

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

M. Vincent Lurquin.- La commune de Berchem-Sainte-Agathe a conclu un contrat avec la société City Parking en ce qui concerne le stationnement.

Au mois de novembre 2013, à l'initiative du collège, le conseil communal a décidé de prolonger ce contrat d'un an, dans l'attente de la mise en œuvre du Plan régional de stationnement.

Au mois de décembre, il fut cependant demandé au

Parkeerbeleidsplan, dat vanaf 1 januari 2014 in werking moet treden.

Nu blijkt dat het gewest een overeenkomst heeft gesloten met City Parking, het bedrijf dat geweigerd had om zijn contract met de gemeente te verlengen!

Hoe is dat mogelijk? Wanneer heeft het gewest die overeenkomst met City Parking gesloten? Was dat voor of na de overeenkomst met Sint-Agatha-Berchem?

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Op 18 december 2009 sloot de gemeente Sint-Agatha-Berchem een overeenkomst met City Parking voor het beheer van de parkeerplaatsen met beperkte parkeertijd in de blauwe zone. Die concessie eindigde op 18 december 2013.*

De ordonnantie van 22 januari 2009 verplicht de gemeenten om hun contract met een privépartner voor de parkeercontrole stop te zetten. Daarom heeft Sint-Agatha-Berchem beslist om deze opdracht vanaf 1 januari 2014 toe te vertrouwen aan het agentschap parking.brussels.

Om het agentschap in staat te stellen de controle op het parkeerbeleid in de gemeente uit te voeren, werd de overeenkomst met City Parking op 20 december 2013 verlengd tot eind maart 2014. Niet het gewest, maar het parkeeragentschap heeft die verlenging ondertekend.

conseil communal de revenir sur cette décision, suite au rejet par City Parking de la prolongation demandée en raison de problèmes de rentabilité et d'un désaccord. Le contrat avait cessé ses effets en date du 18 décembre 2013. Berchem-Sainte-Agathe allait donc essayer de se proposer à la Région en tant que commune pilote du plan régional, qui devait être d'application dès le 1er janvier 2014.

On nous apprend aujourd'hui que finalement, dans le cadre de ses obligations à l'égard de Berchem-Sainte-Agathe, la Région a conclu un contrat avec City Parking, à savoir la société qui avait refusé de prolonger son contrat avec la commune !

Cette situation est pour le moins ubuesque. Dans quelles conditions le refus de City Parking de continuer avec la commune est-il devenu une acceptation de la demande de la Région ?

À quelle date la Région a-t-elle conclu un contrat avec City Parking, et préalablement, un contrat avec Berchem-Sainte-Agathe ?

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

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Le 18 décembre 2009, la commune de Berchem-Sainte-Agathe a conclu un contrat avec la sa City Parking aux termes duquel elle a transféré à ce concessionnaire la gestion des places de stationnement à durée limitée situées en zone bleue sur son territoire. Cette concession prenait fin le 18 décembre 2013.

Afin de respecter l'ordonnance du 22 janvier 2009 qui impose aux communes de mettre fin à leur contrat avec un partenaire privé pour ce qui est du contrôle du stationnement, la commune a décidé de déléguer cette mission à l'Agence de stationnement de la Région de Bruxelles-Capitale à partir du 1er janvier 2014.

Afin que l'agence soit effectivement apte à procéder elle-même au contrôle du stationnement au sein de la commune, le contrat a été prolongé jusque fin mars 2014 avec City Parking. Ce n'est pas la Région qui a signé cette prolongation de contrat, mais bien l'Agence de stationnement de la Région de Bruxelles-Capitale. Le contrat entre la société City Parking et l'Agence de stationnement de la

- Het incident is gesloten.

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW VIVIANE TEITELBAUM

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

betreffende "het niet weergeven van de bestemming in de trams en bussen".

De voorzitter.- Mevrouw Teitelbaum heeft het woord.

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- Sinds een tijdje werkt de digitale aanduiding van de bestemming op de bussen niet meer. De reizigers aan de halte hebben er het raden naar om welke bus het gaat.*

Sommige chauffeurs plaatsen een blad papier met het lijnnummer achter de voorruit, maar dat is geen moderne en doeltreffende communicatiewijze.

In december 2013 zagen wij ook een systeem met twee plankjes opduiken waarmee het lijnnummer kan worden aangegeven. Naar aanleiding van welke feiten heeft de MIVB dit systeem ingevoerd?

Klopt het dat er een probleem is met Phoenix, het programma voor het geautomatiseerd beheer van de bestemmingsindicatoren? Welke maatregelen heeft de MIVB genomen om het probleem zo snel mogelijk te verhelpen?

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Het beheerscontract legt eisen op inzake de correcte aanduiding van de bestemming. In 2013 werd de norm net niet gehaald. Dat komt onder meer omdat bepaalde onderdelen verouderen*

Région de Bruxelles-Capitale a été signé le 20 décembre 2013.

- L'incident est clos.

QUESTION ORALE DE MME VIVIANE TEITELBAUM

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

concernant "les ratés des indicateurs de destination sur les trams et les bus".

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

Mme Viviane Teitelbaum.- Depuis un certain temps, des indicateurs de destination apparaissent complètement éteints sur les bus de la STIB, laissant ainsi l'usager perplexe quant à la réelle destination du bus qui se présente à l'arrêt. Parfois, le chauffeur affiche sur le pare-brise le chiffre de la ligne sur une feuille de papier, ce qui est loin du mode de communication efficace et moderne.

En décembre 2013, on a pu voir apparaître un palliatif sous la forme de deux planches munies chacune de dix chiffres, ce qui permet d'afficher le numéro de la ligne de façon moins empirique. À la suite de quelle circonstance la STIB a-t-elle mis ce système en place ?

Le problème se situerait au niveau de la gestion automatisée des indicateurs de destination. Est-il exact que les difficultés d'affichage sont dues au système Phoenix ? Dans l'affirmative, quelles sont les mesures prises par la STIB pour rétablir le fonctionnement normal des indicateurs de destination ?

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

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Le système des indicateurs de destination est composé de différents éléments qui forment une chaîne complète comprenant le hardware, le software, les "process" et procédures, les données (par exemple

en door de overgang naar het Phoenixsysteem.

Om de beschikbaarheid van het systeem te verbeteren, heeft de MIVB verschillende maatregelen genomen: de revisie van de elektronische uitrusting aan boord van de voertuigen; initiatieven die tot moeten leiden tot een beter beheer van de configuratie, met name bij het coderen van omleidingen; opleidingen om bus- en tramchauffeurs te herinneren aan de werking van de aankondigingssystemen.

De MIVB heeft ook een operationeel model ingevoerd voor het signaleren van technische problemen. Het doel is uiteraard dat elk incident zo snel mogelijk opgelost wordt.

Dat alles heeft ertoe geleid dat de bestemming nog vaker correct wordt aangeduid. Ondertussen werkt de MIVB nog aan andere maatregelen. De elektronische uitrusting wordt voortdurend goed in de gaten gehouden.

Ondertussen heeft de MIVB gezorgd voor een tijdelijke oplossing waardoor de bestuurders manueel hun bestemming kunnen aangeven. Dat bespaart hen heel wat vragen van de reizigers.

la définition de lignes), etc. Le fonctionnement de chaque élément de cette chaîne influence le fonctionnement global des indicateurs.

En 2013, les taux de disponibilité des indicateurs de destination étaient légèrement en-deçà des exigences fixées par le contrat de gestion. Plusieurs éléments expliquent cette diminution, parmi lesquels le vieillissement de certains équipements électroniques à bord des bus et des trams, ou encore la récente migration vers un nouveau système informatique (Phoenix).

La STIB accorde une attention particulière à ces équipements indispensables aux voyageurs et aux chauffeurs.

Pour augmenter le taux de disponibilité des indicateurs de destination, plusieurs actions ont été mises en place : la révision des équipements, du câblage et des modes de communication entre les différents équipements électroniques installés à bord des bus et des trams ; des initiatives visant à une meilleure maîtrise des données de configuration et de paramétrage, notamment au niveau de l'encodage des déviations ; et des formations rappelant aux chauffeurs de bus et de tram le fonctionnement des procédures d'annonce, des recalages, la possibilité de passer en "film manuel", etc.

Un modèle opérationnel de signalisation des avaries, basé sur les constations des conducteurs, a également été mis en place. La STIB poursuit le perfectionnement de ce modèle afin que chaque remontée d'avarie provenant des conducteurs soit résolue dans les plus brefs délais.

Suite à la mise en place de ces différentes mesures, la STIB a constaté une amélioration du taux de disponibilité des afficheurs de destination. D'autres mesures lancées en 2013 sont en cours de traitement et seront clôturées dans les prochains mois. En parallèle, ces équipements électroniques sont surveillés au quotidien.

Entre-temps, la STIB a mis en place une solution de secours qui consiste en un livre permettant d'afficher manuellement l'ensemble des lignes. Cet affichage est utilisé en cas de défectuosité de l'affichage extérieur. Cette solution temporaire permet d'éviter à la clientèle de devoir systématiquement se renseigner sur le numéro de la

De voorzitter.- Mevrouw Teitelbaum heeft het woord.

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- In elk geval werkt Phoenix minder goed dan het vorige systeem. Dat was toch niet de bedoeling. Sommige chauffeurs melden dat ze de informatie niet manueel kunnen aanpassen als er een verkeerde bestemming wordt aangeduid.*

Dit ernstige probleem sleept al enkele weken aan. Bij bepaalde trams doet het zich altijd voor op hetzelfde deel van het traject. Vandaag nog reed tram 4 vanaf de Renbaanlaan tot Vanderkindere met de aanduiding "Geen dienst" en nam hij ook geen passagiers mee aan de haltes. De herhaalde vragen aan de chauffeur zijn dus niet het enige probleem.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Over dit specifieke geval moet ik inlichtingen inwinnen.*

- Het incident is gesloten.

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ANNEMIE MAES

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

betreffende "de voordeelkaarten bij de MIVB".

De voorzitter.- Mevrouw Maes heeft het woord.

ligne desservie auprès du chauffeur, la répétition de demandes à l'arrêt étant éprouvante pour les chauffeurs.

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

Mme Viviane Teitelbaum.- On constate que le système Phoenix fonctionne moins bien que le précédent, alors que cela devrait être l'inverse.

Certains chauffeurs me disent qu'ils n'arrivent pas à changer manuellement les informations affichées par le système en cas d'erreur d'affichage.

Ce problème sérieux se manifeste depuis plusieurs semaines. Dans certains trams de modèles T2000, T3000 et T4000, on constate une absence d'indication de la destination dès le départ du dépôt jusqu'à un point précis du tracé de la ligne. Pas plus tard qu'aujourd'hui, un tram de la ligne 4 a quitté son dépôt avenue de l'Hippodrome avec la mention "Pas en service" alors qu'il devait afficher "Stalle". Une fois le tram arrivé au carrefour de l'avenue Vanderkindere, la destination s'est enfin affichée. Jusque-là, ce tram ne faisait que ralentir à l'approche des arrêts en roulant à vide. Une telle situation a des conséquences autres que d'obliger le chauffeur à devoir répondre invariablement à la même question sur la destination.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Dans ce cas précis, j'ignore s'il s'agit d'une réelle défectuosité ou s'il y a une volonté délibérée que ce tram ne prenne pas de passagers. Je dois me renseigner pour vous répondre.

- L'incident est clos.

QUESTION ORALE DE MME ANNEMIE MAES

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

concernant "les cartes STIB à tarif préférentiel".

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

Mevrouw Annemie Maes.- De MIVB heeft tarieven en voordeelkaarten voor de meest uiteenlopende doelgroepen. Toch signaleren jeugdverenigingen dat het niet vanzelfsprekend is om met een grote groep jongeren gebruik te maken van het openbaar vervoer.

Ik ben geen voorstander van een extra voordeeltarief. Hoe eenvoudiger de tarieven, hoe duidelijker, maar misschien kan de huidige schoolkaart, waarmee leerkrachten een groep van maximum 30 jongeren (tot 18 jaar) meenemen in bus, tram of metro uitgebreid worden tot jeugdverenigingen? Zo hoeft er geen extra tarief te komen en kunnen jeugdverenigingen zich toch vlot en goedkoop door de hoofdstad verplaatsen.

Hebt u de vraag naar een voordeelkaart ook ontvangen vanuit de jeugdsector? Is er overleg geweest? Hebt u onderzocht of er een groepsticket voor jeugdbewegingen ingevoerd kan worden? Zo ja, wat is de conclusie van het onderzoek?

Mme Annemie Maes *(en néerlandais).- La STIB offre des tarifs préférentiels aux groupes cibles les plus divers. Les mouvements de jeunesse signalent néanmoins qu'il n'est pas évident de voyager avec un grand groupe de jeunes.*

La carte scolaire, qui permet aux enseignants de voyager avec un groupe de maximum 30 mineurs, pourrait peut-être être étendue aux mouvements de jeunesse.

Le secteur de la jeunesse vous a-t-il fait la demande d'une carte à tarif préférentiel ? Y a-t-il eu une concertation à ce sujet ? Envisagez-vous d'introduire un ticket de groupe pour les mouvements de jeunesse ?

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

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

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- Mevrouw Maes, de schoolkaart van de MIVB is bedoeld voor groepen van maximaal 30 personen die ingeschreven zijn in een kleuterschool, basisschool of middelbare school, en voor groepen jongeren onder de achttien jaar die zich verplaatsen in verband met activiteiten van een vzw of vennootschap met een sociaal oogmerk. Jeugdbewegingen behoren tot die categorie en kunnen bijgevolg de schoolkaart gebruiken.

Schoolkaarten zijn voor 15 euro te koop in elke Bootik of Kiosk van de MIVB. De jeugdbewegingen werden hierover geïnformeerd.

Mme Brigitte Grouwels, ministre *(en néerlandais).- La carte scolaire de la STIB est destinée aux groupes de maximum 30 personnes inscrites dans une école maternelle, primaire ou secondaire, ainsi qu'aux groupes de jeunes de moins de 18 ans qui se déplacent dans le cadre d'activités d'une asbl ou de sociétés à finalité sociale. Les mouvements de jeunesse entrent dans cette catégorie. Ils peuvent donc utiliser la carte scolaire et en ont été informés.*

De voorzitter.- Mevrouw Maes heeft het woord.

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

Mevrouw Annemie Maes.- Ik ben tevreden over uw antwoord. Wanneer hebt u de jeugdbewegingen precies ingelicht? Een jeugdbeweging heeft mij gecontacteerd met de vraag om duidelijkheid te scheppen. Misschien hebt u uw brief kort daarna verstuurd?

Mme Annemie Maes *(en néerlandais).- Quand les en avez-vous informés ? J'ai été contactée expressément pour demander plus de clarté.*

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- Er kwamen heel wat vragen van jeugdbewegingen. Ik zal de precieze datum opzoeken, maar ze waren in

Mme Brigitte Grouwels, ministre *(en néerlandais).- Je vérifierai la date précise. Les mouvements de jeunesse n'étaient pas au courant*

elk geval niet op de hoogte dat de schoolkaarten ook door jeugdbewegingen mogen worden gebruikt.

Mevrouw Annemie Maes.- Ik ben tevreden. Ik zou alleen graag de precieze datum van die brief kennen.

- Het incident is gesloten.

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ANNEMIE MAES

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

betreffende "de optimalisatie van bus 53".

De voorzitter.- Mevrouw Maes heeft het woord.

Mevrouw Annemie Maes.- Het UZ Brussel is slecht bereikbaar met het openbaar vervoer. Het ziekenhuis heeft initiatieven genomen zoals een fietsvergoeding, de terugbetaling van een abonnement op het openbaar vervoer, de promotie van carpooling, maar niettemin gaat de ruime omgeving van de campus gebukt onder een aanzienlijke auto- en parkeerdruk. Door het gebrek aan openbaar vervoer blijft een groot deel van het personeel de voorkeur geven aan de auto. Ik ben erg begaan met de kwestie en interpelleerde u er al eerder over.

In de commissie voor Infrastructuur van 12 juni 2013 zei u dat er een oplossing in het verschiet lag. Door de trajectwijziging van buslijn 53 zou de reistijd van en naar het UZ Brussel afnemen. De conclusie van het overleg dat u pleegde met de MIVB, de gemeente en de directie van het UZ, was dat de wijziging zo snel mogelijk doorgevoerd moest worden.

Er waren slechts twee obstakels. Er moest een extra eindhalte met toiletten voor de chauffeurs aangelegd worden ter hoogte van het Dielegembos. Daar zou de gemeente voor zorgen.

Verder was er nood aan een extra bus en chauffeur omdat de gewijzigde lijn iets langer is en niet met

qu'ils pouvaient aussi utiliser la carte scolaire

Mme Annemie Maes *(en néerlandais).- J'en suis heureuse. Je voudrais simplement connaître la date exacte de l'envoi du courrier.*

- L'incident est clos.

QUESTION ORALE DE MME ANNEMIE MAES

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

concernant "l'optimisation de la ligne de bus 53".

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

Mme Annemie Maes *(en néerlandais).- Il est difficile de se rendre à l'hôpital universitaire UZ Brussel en transports publics et, malgré des initiatives visant à promouvoir le covoiturage, les transports en commun et le vélo, les environs du campus restent de ce fait soumis à une forte pression automobile. Je vous ai déjà interpellée à ce propos.*

Dans cette même commission, le 12 juin 2013, vous disiez qu'une solution se profilait. Suite à une concertation avec la STIB, la commune et la direction de l'UZ, vous aviez conclu qu'il fallait au plus vite adapter la trajectoire de la ligne de bus 53, ce qui ferait diminuer la durée du trajet de et vers l'UZ Brussel.

À cette fin, il fallait aménager un terminus disposant de toilettes pour les chauffeurs à hauteur du bois de Dieleghem, ce dont la commune se chargeait, et il fallait un bus et des chauffeurs supplémentaires car le nouveau trajet était un peu plus long. Pour le bus, il fallait attendre la livraison prévue au printemps 2014, livraison entre-temps retardée par une plainte sur l'adjudication introduite auprès du Conseil d'État.

Quand les nouveaux bus seront-ils livrés ? Quand le nouveau terminus sera-t-il aménagé au bois de

de huidige personeelsbezetting gereden kan worden. Vooral de extra bus bleek een probleem en die zou pas worden ingezet na de nieuwe levering in het voorjaar van 2014.

Tijdens de begrotingscommissie merkte ik op dat er geen extra budget was voor lijn 53. U zei u de werkingsbegroting van de MIVB aangesproken zou worden. Er zou echter vertraging zijn bij de levering van de nieuwe bussen, omdat er een klacht over de gunning was ingediend bij de Raad van State.

Wat is de stand van zaken in het dossier? Wanneer worden de nieuwe bussen geleverd? Wanneer wordt de nieuwe eindhalte aan het Dielegembos aangelegd? Hebt u intussen opnieuw overlegd met de gemeente Jette? Wat was het resultaat van die bespreking?

Weet de directie van het UZ Brussel wanneer de bus zijn nieuwe traject zal volgen? Wanneer kan het nieuwe traject van bus 53 ingereden worden?

Tot zover mijn mondelinge vraag. Intussen heb ik al heel wat informatie gekregen. Ik hoop dat uw antwoord overeenstemt met wat mij al ter ore is gekomen.

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- Het UZ Brussel wordt bediend door maar liefst zes buslijnen. Het is dan ook overdreven om te beweren dat er daar weinig of geen openbaar vervoer is. Zes buslijnen is behoorlijk veel voor een locatie aan de rand van het gewest. Daarmee wil ik niet zeggen dat die zes buslijnen overdreven zijn, want ik vind dat het hele Brusselse grondgebied goed moet worden bediend.

Ik heb goed nieuws over buslijn 53. Het aangepaste traject wordt in gebruik genomen vanaf 10 maart, wanneer de nieuwe dienstregeling van de MIVB van kracht wordt. Daardoor zal de reistijd van het station van Jette naar het UZ Brussel zes minuten korter worden.

Teneinde het aanbod te verbeteren zal de MIVB bovendien de frequentie op lijn 53 opvoeren van vier naar vijf bussen per uur. Zowel de gemeente Jette als het UZ Brussel zijn daarvan op de hoogte.

Dieleghem ? Y a-t-il encore eu des concertations avec la commune de Jette ? Quels en ont été les résultats ?

La direction de l'UZ Brussel sait-elle quand le bus empruntera le nouveau trajet ?

J'espère que votre réponse correspondra aux informations que j'ai entre-temps pu recevoir depuis le dépôt de cette question orale.

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

Mme Brigitte Grouwels, ministre *(en néerlandais).- Le site de l'UZ Brussel est desservi par six lignes de bus, ce qui est beaucoup pour un lieu situé en périphérie de la Région, mais pas excessif. Il faut en effet que l'ensemble du territoire de la Région soit bien desservi.*

J'ai une bonne nouvelle : l'itinéraire modifié de la ligne 53 sera mis en service le 10 mars, en même temps que le nouvel horaire. Le temps de parcours entre la gare de Jette et l'UZ Brussel diminuera ainsi de six minutes. La STIB augmentera en outre la fréquence des bus à cinq passages par heure sur cette ligne.

La commune de Jette et l'UZ Brussel sont au courant de ces changements.

Le revers de la médaille est que les habitants de Jette verront leurs temps de parcours s'allonger.

De keerzijde van de medaille is dat de inwoners van Jette rekening zullen moeten houden met iets langere rijtijden.

De MIVB is erin geslaagd om de dienstregeling zo te organiseren dat het gewijzigde traject al kan worden ingevoerd voordat er nieuwe bussen zijn geleverd. Die levering zal immers nog enkele maanden op zich laten wachten. De MIVB profiteert van de wijziging van het aanbod van lijn 21, als gevolg van de verlenging van tram 62, om meer bussen in te zetten op lijn 53.

De voorzitter.- Mevrouw Maes heeft het woord.

Mevrouw Annemie Maes.- Het klopt dat er zes buslijnen het UZ Brussel aandoen, maar die rijden niet allemaal langs het station van Jette. De frequentie wordt verhoogd van vier tot vijf bussen, wat uiteraard goed nieuws is. Helaas geldt dat alleen voor de daluren.

Dat is vreemd want de verbinding is vooral interessant tijdens de spits. Overweegt u om extra bussen in te zetten in de spitsuren, zodra de extra bussen zijn geleverd?

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- De MIVB bekijkt op dit moment wat mogelijk is na de ingebruikname van de nieuwe bussen. Tijdens de spits zijn er ook op de andere lijnen heel wat bussen nodig. We moeten dus afwachten wat mogelijk is.

Mevrouw Annemie Maes.- Het antwoord is dus niet negatief.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- Neen, het kan zeker worden overwogen.

- Het incident is gesloten.

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW VIVIANE TEITELBAUM

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

betreffende "de staat van de voetpaden na de werken op de Elsensesteenweg".

L'itinéraire modifié sera mis en place avant la livraison des nouveaux bus, car la STIB a profité de la mise à disposition des bus de la ligne 21 dont l'offre fut révisée suite au prolongement de la ligne de tram 62.

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

Mme Annemie Maes *(en néerlandais).- Six lignes de bus desservent en effet l'UZ Brussel, mais elles ne vont pas à la gare de Jette. L'augmentation de la fréquence est une bonne chose, mais ne concerne que les heures creuses, alors que la liaison est surtout intéressante aux heures de pointe. Des passages supplémentaires seront-ils prévus aux heures de pointe lorsque les bus seront livrés ?*

Mme Brigitte Grouwels, ministre *(en néerlandais).- La STIB étudie ce qui peut être réalisé après la mise en service des nouveaux bus. Aux heures de pointe, il faut aussi des bus sur les autres lignes.*

Mme Annemie Maes *(en néerlandais).- Votre réponse n'est donc pas négative.*

Mme Brigitte Grouwels, ministre *(en néerlandais).- Effectivement.*

- L'incident est clos.

QUESTION ORALE DE MME VIVIANE TEITELBAUM

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

concernant "l'état des trottoirs suite aux travaux chaussée d'Ixelles".

De voorzitter.- Mevrouw Teitelbaum heeft het woord.

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- De Elsensesteenweg werd onlangs heraangelegd. Een aantal maanden later moesten de werken door een rekenfout worden overgedaan, omdat de voetpaden te breed waren. Hoewel die nieuw waren, vertoonden ze reeds gebreken, en ook de steenweg zelf was niet vrij van problemen (loszittende blindentegels, putten in de stoep, gebrekkige aansluiting tussen de rand en het fietspad).*

Zijn er al deskundigen ter plaatse geweest om de algemene toestand van de voetpaden en de steenweg na de werken te bekijken?

Zijn de werken inmiddels opgeleverd? Kwamen de verschillende problemen daarbij aan bod? Werd er contact opgenomen met de aannemer indien de definitieve oplevering nog niet heeft plaatsgevonden?

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Vertegenwoordigers van de betrokken diensten hielden toezicht op de werken en stelden vast dat er schade was aan het voetpad en de weg zelf.*

De aanpassing van de breedte van het trottoir heeft niets te maken met een rekenfout, maar met een fout in de uitvoering door de aannemer. De schade aan het voetpad werd veroorzaakt doordat de voetgangers het verbod om het onmiddellijk na de heraanleg te betreden, niet hebben gerespecteerd.

De werken werden reeds technisch opgeleverd, gevolgd door een eerste reeks ingrepen van de aannemer. De herstellingswerken gingen inmiddels van start.

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

Mme Viviane Teitelbaum.- La chaussée d'lxelles a été réaménagée il y a peu. Quelques mois plus tard, suite à une erreur de calcul, des travaux ont dû être à nouveau effectués afin de diminuer la largeur des trottoirs. Malheureusement, ces trottoirs, pourtant neufs, présentent déjà des défauts très gênants pour les piétons, et la chaussée elle-même pose des problèmes.

En effet, au niveau du n°278, par exemple, les dalles guidant les non-voyants sont déchaussées. Plus loin, le trottoir est creux en son milieu, créant d'énormes flaques d'eau par temps de pluie. Les cyclistes ne sont pas en reste, puisque la jonction entre la bordure et la piste cyclable présente également des risques.

Des experts se sont-ils déjà rendus sur place afin de constater l'état général des trottoirs et de la chaussée depuis les travaux ?

La réception des travaux a-t-elle eu lieu ? Le cas échéant, ces différents problèmes ont-ils été abordés dans ce cadre ? Si la réception définitive n'a pas eu lieu, l'entreprise ayant réalisé les travaux a-t-elle été contactée en vue d'apporter une solution à tous ces problèmes ?

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

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Des représentants de Bruxelles Mobilité, de la Direction projets et travaux d'aménagement des voiries, ont assuré le suivi des travaux de réaménagement de la chaussée d'Ixelles et ont constaté les dégradations survenues au niveau des trottoirs et de la chaussée.

Tout d'abord, il convient de signaler que les modifications apportées à la largeur des trottoirs ne résultent pas d'une erreur de calcul, mais sont consécutives à une erreur d'exécution : la largeur de la chaussée prévue dans le plan du permis d'urbanisme n'avait pas été respectée par l'entrepreneur.

Les dégradations au niveau du trottoir sont dues au non-respect par les piétons des zones d'interdiction temporaire de passage sur les surfaces récemment réaménagées durant les travaux. Le passage de

fortes concentrations de piétons dans une artère commerciale très fréquentée, sur des revêtements neufs n'ayant pas eu le temps de se stabiliser correctement, est à l'origine des problèmes observés.

Une réception technique des travaux a eu lieu et a été suivie d'une première série d'interventions de l'entreprise adjudicataire. Des travaux de réparation des trottoirs, des aménagements destinés aux PMR et du filet d'eau ont été entrepris afin d'obtenir la remise en état de la voirie concernée.

Devoorzitter.- Mevrouw Teitelbaum heeft het woord.

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

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- Sinds ik deze vraag ingediend heb, zijn er panelen geplaatst en zijn er opnieuw werken geweest tussen de Naamse Poort en de Vredestraat. De werken zijn zogenaamd afgelopen en je kan er weer rijden, maar er zitten nog grote gaten in de weg!*

Hebt u dan geen werfcontroleurs? Wat doen de aannemer en de controleurs?

Mme Viviane Teitelbaum.- Depuis que j'ai introduit ma question, des panneaux ont été placés et il y a de nouveau eu des travaux de réfection sur le tronçon entre la Porte de Namur et la rue de la Paix.

Je suis passée par là ce matin, et j'ai constaté avec consternation que la voie carrossable était lisse et réparée, que les trottoirs avaient été faits et défaits, et, qu'entre la voie carrossable et les trottoirs, il y avait des trous énormes. Les travaux sont terminés, on peut de nouveau rouler sur la route. Mais il y a encore ces énormes trous dans la chaussée.

Mme la ministre, n'avez-vous pas de contrôleurs de chantier ? Que font l'adjudicataire et les contrôleurs ?

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Ik moet dat nagaan. Misschien zijn de werken nog niet helemaal klaar?*

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Il faut que je vérifie. Quand je suis allée voir ce chantier, ils étaient en train de travailler. Peut-être n'est-ce pas encore tout à fait terminé ?

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- In elk geval is de weg weer opengesteld voor verkeer.*

Mme Viviane Teitelbaum.- En tout cas, la voie est rouverte à la circulation.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Misschien alleen omdat de voertuigen er probleemloos langs konden. Ik zal nagaan hoe de werf ervoor staat.*

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- C'est peut-être parce qu'elle était praticable pour les véhicules.

Je vais vérifier où en est le chantier.

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- U moet zich ervan vergewissen dat de aannemer opdraait voor de herstellingswerken!*

Mme Viviane Teitelbaum.- Assurez-vous que tous ces travaux de réparation sont bien à la charge de l'adjudicataire !

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Absoluut.*

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- Er zitten gaten tussen het voetpad en het wegdek.*

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Dat komt door een berekeningsfout. Ik kan alleen maar veronderstellen dat de werken nog niet afgerond zijn. Ik zal dit nagaan.*

Mevrouw Viviane Teitelbaum *(in het Frans).- U moet dan meteen een tijdschema vragen. De werken mogen niet eeuwig blijven duren.*

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).- Ze zijn bijna afgelopen.*

- Het incident is gesloten.

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER PAUL DE RIDDER

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

betreffende "een oversteekplaats aan het Henri de Smetplein".

De voorzitter.- De heer De Ridder heeft het woord.

De heer Paul De Ridder.- Aan het kruispunt van de Verheydenstraat en de Sylvain Denayerstraat in Anderlecht is een afdeling van de Sint-Guidoschool gevestigd. In de buurt bevindt zich ook de bushalte Dilbeekstraat van de Vlaamse vervoersmaatschappij De Lijn. Bussen 128 en 129 stoppen daar.

Heel wat leerlingen komen met de bus naar school en moeten vervolgens de straat oversteken naar de Sylvain Denayerstraat. De vrije basisschool Scheut kampt met hetzelfde probleem. Daarom stelde ik op 25 september 2013 een schriftelijke vraag over de oversteekplaatsen op gewestwegen in de omgeving van scholen.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Absolument.

Mme Viviane Teitelbaum.- Le problème se trouve entre le trottoir et la chaussée.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Il y a eu une erreur de calcul à cet endroit. Tous ces travaux sont à la charge de l'adjudicataire. Si la chaussée est dans cet état, c'est que les travaux ne sont pas terminés. Je vais demander que l'on vérifie cela.

Mme Viviane Teitelbaum.- Demandez aussi un calendrier des étapes restantes ! Il ne faut pas qu'elles durent indéfiniment.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Le chantier touche à sa fin.

- L'incident est clos.

QUESTION ORALE DE M. PAUL DE RIDDER

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

concernant "un passage pour piétons place Henri de Smet".

M. le président.- La parole est à M. De Ridder.

M. Paul De Ridder *(en néerlandais).- Les nombreux élèves qui se rendent en bus aux écoles Sint-Guido et Scheut à Anderlecht, et descendent l'arrêt de la société De Lijn situé rue de Dilbeek, doivent la traverser vers la rue Sylvain Denayer.*

En réponse à ma question écrite du 23 septembre 2013 sur les passages piétons des voiries régionales situés à proximité d'écoles, vous disiez que votre administration avait conclu à l'impossibilité de placer un passage pour piétons vers les arrêts depuis la rue de Dilbeek parce qu'en direction de la ville, ce passage se serait trouvé au milieu de la zone et aurait compromis la visibilité de l'autre côté de la rue. Un passage piétons ne serait envisageable que d'un seul côté de la zone ou

In uw antwoord zei u dat uw administratie tot de conclusie was gekomen dat het in deze omstandigheden onmogelijk is om een voetgangersoversteekplaats aan te brengen van de Dilbeekstraat naar de haltes aangezien die oversteekplaats zich aan de ene kant (richting stadscentrum) in het midden van de haltezone zou bevinden en de overzichtelijkheid aan de andere kant (richting buitenwijken) in het gedrang zou komen. Eventueel zou de mogelijkheid van een oversteekplaats kunnen worden overwogen, maar dan moet die aan de ene of de andere kant van de omleiding, of ter hoogte van de omleiding komen. Daarbij moet worden voorzien in begeleidende maatregelen met een lage kostprijs, zoals uitstulpingen van het voetpad en uitwijkplaatsen ter hoogte van de oversteekplaats die door paaltjes worden afgebakend. Dat zou uiteraard betekenen dat het niet langer mogelijk is om in de zone te parkeren. Voorts moet het inhalen aan banden worden gelegd door een doorlopende witte lijn aan te brengen op het wegdek ter hoogte van de oversteekplaatsen. Die zouden niet aansluiten op de straat, wat niet strookt met de verwachtingen van de voetgangers. Volgens u was het dus noodzakelijk om de openbare ruimte volledig opnieuw aan te leggen.

Uit uw antwoord is niet af te leiden of al werd beslist over de heraanleg van de openbare ruimte, zoals hierboven wordt beschreven.

Hebt u al een beslissing genomen over de heraanleg? Zo ja, wanneer? Kunt u de beslissing toelichten? Hoeveel zullen de werkzaamheden kosten?

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- Er is vandaag geen oversteekplaats op de Ninoofsesteenweg aan het Henri De Smetplein, hoewel er aan weerskanten van de steenweg bushaltes werden aangelegd en er dwarswegen op uitkomen. Een oversteekplaats voor voetgangers zou dus zeker gerechtvaardigd zijn. We hebben dan ook beslist om die zo snel mogelijk te laten aanleggen. Daarvoor zullen goedkope voorzieningen worden gebruikt, zoals wegmarkeringen, signalisatie, en paaltjes. Het doel is om ervoor te zorgen dat er niet meer wordt geparkeerd aan de kruispunten en tot 5 meter voor

à la hauteur de la déviation, ce qui demanderait divers aménagements à faible coût, comme le placement d'oreilles et de potelets à la hauteur du passage piéton pour empêcher le stationnement, ou l'installation d'une ligne blanche continue au sol. Toutefois, en ce cas, le passage piétons ne serait pas dans le prolongement de la rue comme souhaité par les piétons. D'après vous, il était donc nécessaire de réaménager complètement l'espace public.

Une décision concernant ce réaménagement a-t-elle été prise ? Si oui, quand ? Pouvez-vous nous l'expliquer ? Combien les travaux coûteront-ils ?

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

Mme Brigitte Grouwels, ministre *(en néerlandais).- Il n'existe aucun passage piétons sur la chaussée de Ninove à la hauteur de la place Henri de Smet, bien que des arrêts de bus y soient implantés de part et d'autre de la chaussée et que des voiries transversales y débouchent. Mon administration a donc décidé d'y aménager un passage pour piétons au plus vite. Des aménagements peu coûteux (marquages, signalisation, potelets) le sécuriseront et empêcheront le stationnement aux carrefours et à moins de 5m des passages pour piétons.*

de oversteekplaatsen. Dat moet de verkeerssituatie zo veilig mogelijk maken.

Om dit project tot een goed einde te brengen, pleegde mijn administratie overleg met de gemeente Anderlecht en de betrokken politiezones met het oog op een plan van aanleg. Dat plan, dat echter niets wijzigt aan het wegprofiel, gaat een stuk verder dan het Henri De Smetplein, aangezien het de volledige Ninoofsesteenweg omvat vanaf het plein tot aan de Cantilenestraat.

Bovendien zal mijn administratie de komende weken ook vertegenwoordigers van de gemeente Sint-Jans-Molenbeek ontmoeten om indien mogelijk dezelfde aanleg te overwegen voor de Ninoofsesteenweg van de Cantilenestraat tot aan de gewestgrens, met het oog op de coherentie en zichtbaarheid.

Tot slot zal mijn administratie binnenkort een strategische beleidsnota opstellen om opties uit te werken voor een meer algemene heraanleg van de steenweg.

De bedoeling is om het plan voor heraanleg uit te voeren in de lente van dit jaar, zo mogelijk tijdens de paasvakantie. Voor het gedeelte op het grondgebied van Anderlecht worden de kosten geraamd op 200.000 euro.

- *Het incident is gesloten.*

Pour mener à bien ce projet et s'accorder sur un plan d'aménagement, mon administration s'est concertée avec la commune d'Anderlecht et les zones de police concernées. Ce plan, qui ne modifie en rien le profil de voirie, va au-delà de la place Henri de Smet et couvre la chaussée de Ninove, de la place à la rue de la Cantilène.

Dans les prochaines semaines, mon administration rencontrera la commune de Molenbeek-Saint-Jean afin de prolonger ces aménagements jusqu'à la limite régionale, dans un souci de cohérence et de lisibilité.

Enfin, mon administration élaborera une note stratégique d'orientation pour développer des options globales de réaménagement de la chaussée.

Le plan d'aménagement devrait être exécuté au printemps de cette année, si possible pendant les vacances de Pâques. Pour la partie sise à Anderlecht, le coût des travaux est estimé à 200.000 euros.

- *L'incident est clos.*

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER HERVÉ DOYEN

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

betreffende "de ongevallen met trams en zwakke weggebruikers".

De voorzitter.- Op verzoek van de indiener, die verontschuldigd is, en met instemming van de minister, wordt de mondelinge vraag naar een volgende vergadering verschoven.

QUESTION ORALE DE M. HERVÉ DOYEN

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

concernant "les accidents impliquant des trams et les usagers faibles de la voirie".

M. le président.- À la demande de l'auteur, excusé, et avec l'accord de la ministre, la question orale est reportée à une prochaine réunion.

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 graffitisporen, 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.