

Stad Brussel

**Vijfhoek – Laken – Neder-Over-Heembeek – Haren –
Noord-Oostwijken – Louiza – Roosevelt**

Netheid is HOOFDZAAK

Karine Lalieux

Schepen van Openbare Netheid

Februari 2007

Netheid is HOOFDZAAK

Dit document werd opgesteld in samenwerking met de Diensten van Openbare Netheid van de Stad Brussel. Het heeft tot doel te evolueren op basis van de realiteit en de behoeften van het terrein.

INHOUD

STAND VAN ZAKEN _____	4
1. Inleiding _____	4
2. Een uitdaging Stad Brussel genaamd _____	5
3. De Stad is verantwoordelijkheid voor haar toestand _____	7
4. De opdrachten van de dienst netheid _____	9
5. Het personeel _____	11
6. Inventaris van de gebouwen en lokalen _____	13
7. Inventaris van het rollend materieel _____	14
8. Inventaris van het stadsmeubilair _____	15
9. Analyse van het budget _____	16
9.1. Gewoon budget _____	16
9.2. Buitengewoon budget _____	16
ZES WERVEN VOOR EEN NETTE TOEKOMST _____	17
1. Informeren en sensibiliseren _____	19
2. Reorganisatie van de Diensten _____	22
3. Coördinatie van de verschillende actoren _____	24
4. Burgerparticipatie _____	26
5. Evaluatie _____	28
6. De vragen van de burgers beter aanpakken _____	29
CONCLUSIE _____	30

INLEIDING

Een enquête die werd uitgevoerd in de lente 2003, had de perceptie van de Brusselaars over de staat van netheid van hun Stad al duidelijk gemaakt. Ze toonde aan dat 58% van de inwoners hun stad vuil vonden en dat 80% ervan dat beschouwde als een aantasting van hun levenskwaliteit. Bovendien was 78% van de Brusselaars van mening dat een groot deel van de verantwoordelijkheid hiervoor bij de inwoners lag. Ten slotte verwachtte 79% van de Brusselaars strenge maatregelen van de gemeentelijke overheden om tegen alle aantastingen van de netheid op te treden.

In het licht van deze vaststellingen leverde de Stad grote inspanningen om haar Netheidsdienst op te zetten. Zo werd het personeelsbestand in 7 jaar tijd bijna verdubbeld en werden meerdere aankopen gedaan om de Dienst te voorzien van aangepast materieel.

Vandaar de vraag: hebben de investeringen in personeel en logistiek een belangrijke evolutie tot stand gebracht? Is de Stad Brussel vandaag netter dan vroeger?

We moeten vaststellen dat dit niet het gevoel en/of de perceptie van een meerderheid van de bevolking is.

Eén van de grote uitdagingen van deze legislatuur zal erin bestaan om een innoverend en creatief antwoord te vinden op deze vaststelling.

In de volgende pagina's vindt u een stand van zaken van mijn Diensten, hun opdrachten, vaak ruimer dan men denkt, hun samenstelling en de beheersmiddelen waarover ze beschikken. U vindt tevens een korte beschrijving van de context waarin zij hun opdracht moeten vervullen. Met de uiteenzetting van deze elementen wil ik me wagen aan een oefening inzake **informatie** en **transparantie**.

Maar ik wil verder gaan en u voorstellen een open en respectvolle dialoog aan te gaan tussen de Netheidswerkers, waarvan ik er één ben, en de wijkbewoners. Ik durf wedden dat die constructief zal zijn en projecten met zich mee zal brengen.

Mijn ontmoetingen met die werkers, met de wijkcomités en de talloze verenigingen die het leven van de hoofdstad animeren, hebben me ervan overtuigd dat een dialoog mogelijk en noodzakelijk was.

Het is op die dialoog dat ik u uitnodig in de volgende pagina's.

Voor Brussel **is Netheid Hoofdzaak**.

STAND VAN ZAKEN

1. Een uitdaging Stad Brussel genaamd

Om in deze dialoog te slagen, lijkt het me belangrijk snel de uitdaging te beschrijven die ons wacht. Ze is tegelijkertijd enorm en complex, maar vooral boeiend.

De complexiteit van Brussel komt voort uit haar geografie en haar talrijke functies (residentieel, administratief, economisch, toeristisch, enz.).

Wat bevolking betreft, telt Brussel bijna 150.000 inwoners verdeeld over de 6 grote entiteiten, te weten Laken, Haren, Neder-over-Heembeek, de Vijfhoek, de Noord-Oostwijken en de Wijken van de Louiza- en de Rooseveltlaan. Wijken die sterk van elkaar verschillen op het vlak van bevolking en terrein. We kunnen de problemen van een inwoner van de Marollen niet vergelijken met die van iemand die in de Louizawijk woont. We moeten ons dus aanpassen waarbij wij rekening moeten houden met deze specifieke eigenschappen.

Brussel, dat is 280 km verkeerswegen verdeeld over meer dan 1.200 straten en lanen.

Brussel vervult tevens de rol van tegelijkertijd gewestelijke, Belgische, Europese en internationale Hoofdstad. Ze is een belangrijk administratief centrum en een buitengewoon reservoir van arbeidsplaatsen. Ze vormt een economische long, herbergt tal van internationale instellingen, vele bedrijven, talloze handelszaken, hotels en restaurants.

Brussel, dat is meer dan 300.000 pendelaars die zich elke dag naar hun werk begeven.

Brussel is ten slotte een toeristische trekpleister die dagelijks duizenden bezoekers aantrekt.

Elk van deze functies veroorzaakt specifieke hinder en elk van deze spelers van de Stad wordt met eigen problemen geconfronteerd.

Bovenop deze gemakkelijk te plannen dagelijkse uitdagingen komen nog de wekelijkse markten (32 per week), maar ook tal van bescheiden activiteiten en grote evenementen.

Brussel kermis, Winterpret, Brussel bad, de feesten van 21 juli, de Zinnekeparade, de Gaypride, Nachtschade, de Van Damme Memorial, de 20 km van Brussel, de Ommegang, de verschillende beurzen en salons, om er maar enkele te noemen, zijn grote evenementen die nauw verbonden zijn met het leven van de Brusselaars en die van Brussel een levendige, gastvrije en open stad maken. Deze grote evenementen veroorzaken evenwel tevens veel hinder voor de bevolking die we

zoveel mogelijk moeten beperken en in goede banen leiden, zonder echter de dagelijkse taken te verwaarlozen. Dezelfde moeilijkheid en dezelfde eisen stellen zich tijdens de talloze manifestaties die ook plaatsvinden op het grondgebied van de Stad en eveneens gelegenheden zijn waarbij een beroep wordt gedaan op de Diensten van Openbare Netheid.

Als we immers rekening houden met de uitgestrektheid van de Stad, de diversiteit van de wijken, de functies en het gedrag afhankelijk of men in Brussel woont, werkt of de stad bezoekt, lijkt het aanpakken van het netheidsprobleem in Brussel dus een beetje op gekkenwerk. Maar het is een absolute noodzaak en een boeiende uitdaging.

2. Wie is verantwoordelijk voor de netheid?

Een bijkomende complexiteit komt voort uit het feit dat meerdere netheidsoperatoren aan het werk zijn op het grondgebied van de Stad.

De belangrijkste hiervan is het Gewestelijk Agentschap Net Brussel.

Dit valt niet onder de autoriteit van de Stad (en dus de bevoegde Schepen) maar van de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (en dus van de Brusselse Minister belast met de Netheid).

Het Gewestelijk Agentschap is belast met de ophaling van huishoudafval over het hele grondgebied van de Stad (net als op het grondgebied van alle andere gemeenten van het Gewest), maar ook met de reiniging van een aantal wegen (de gewestwegen) en sommige wijken van Brussel.

Het gaat om vier wijken: de wijk van de Antwerpsesteenweg, het oosten van de Vijfhoek, het zuidelijke deel van de Noord-Oostwijk, en ten slotte de wijken van de Louiza- en de Rooseveltlaan.

In deze wijken is het Agentschap en niet de Stad belast met het regelmatig borstelen, de strijd tegen hondenpoep, het oprapen van vuilnis enz.

De Stad zelf centraliseert niet alle reinigingstaken binnen dezelfde dienst. Zo komt de Dienst Netheid niet tussenbeide in de parken die worden onderhouden en gereinigd door de Groendienst als ze gemeentelijk zijn, door het Brussels Instituut voor Milieubeheer (BIM) als ze gewestelijk zijn.

Voor de volledigheid moeten we ook nog vermelden dat de NMBS en de MIVB verantwoordelijk zijn voor reiniging en onderhoud van hun infrastructuur.

Deze verstrengeling of superpositie van interveniënten op eenzelfde grondgebied bemoeilijkt de taak soms nog verder en is niet altijd even duidelijk voor de burger.

Meestal wendt deze laatste zich, en zeer terecht overigens, tot de meest nabije overheid, namelijk de gemeente.

Het is mijn ambitie deze vragen te beantwoorden ongeacht de betrokken wijk, ongeacht de verantwoordelijke.

Elke Brusselaar heeft recht op een kwaliteitsvolle service of hij nu in Laken of op de Grote Markt woont, in een “gemeentelijke” of “gewestelijke” zone verblijft, op het voetpad of in een park wandelt!

Dat veronderstelt twee dingen:

in de eerste plaats moet er overleg plaatsvinden tussen al die interveniënten. Vandaag staat de dialoog vaak op een laag pitje en cultiveren we te vaak de hokjesgeest. Het wantrouwen viert hoogtij tussen de diensten.

Als we vervolgens geloofwaardig willen overkomen in een dialoog met andere interveniënten, als we morgen meer van hun diensten willen eisen, dan moet onze eigen Administratie in staat zijn haar werking te beschrijven, te confronteren met de realiteit van het terrein, kortom, zichzelf te evalueren.

Door overzichtsboards, die vandaag niet bestaan, te installeren, moeten we dit doel kunnen bereiken. Dan pas kunnen de interveniënten hun positie ten opzichte van de Stad opnieuw innemen. Geen sprake meer van het ontlopen van hun verantwoordelijkheden of het werk van anderen in vraag stellen. Er zullen dus gedetailleerde gegevens beschikbaar zijn. Deze zullen een betere zichtbaarheid en een meer doeltreffende werking mogelijk maken van de diensten die de bevolking ter beschikking worden gesteld.

Kortom, transparantie en multidisciplinariteit.

3. De opdrachten van de Dienst Netheid

Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen drie soorten opdrachten: de dagelijkse opdrachten, de periodieke opdrachten en de seizoengebonden opdrachten. Bovenop deze in te plannen opdrachten komt een reeks buitengewone taken.

De dagelijkse opdrachten worden meestal vervuld door de teams van de Stad. Voor sommige ervan doet de Stad echter een beroep op de diensten van de privésector die bepaalde machines of arbeiders levert.

De Dienst staat in voor het dagelijks beheer van de volgende werken:

- borstelen van de straten, manueel of machinaal,
- borstelen van de voetpaden,
- lediging van de stadsvuilnisbakken,
- verwijdering van zwerfvuil,
- ruimen van de rioolputten,
- reiniging van de hondentoiletten,
- reiniging van graffiti.

Elke ochtend stelt de brigadier (de verantwoordelijke van de zone) in elk van de 14 zones die de Stad rijk is, een werkschema op afhankelijk van het aanwezige personeel. Dit werkschema moet rekening houden met eventuele zieken, ambtenaren met vakantie of een snipperdag, maar ook met ambtenaren die zijn opgeëist voor andere periodieke, seizoengebonden of buitengewone taken. Het is vandaag dus moeilijk om, bijvoorbeeld, te weten hoe vaak de verschillende straten worden gereinigd. Deze taken worden dus niet echt gepland. Het is aan de brigadier om te beslissen welke taken en plekken prioritair lijken. Om dit te doen, beschikt hij niet over een vooropgestelde planning, niet over statistieken, niet over andere hulpmiddelen om zijn team zo goed mogelijk te beheren op basis van de behoeften.

Bovenop deze dagelijkse taken komen de zogenaamd periodieke en seizoengebonden taken.

Periodieke werken:

- de straten afspoelen met water (grondige reinigingsrondes),
- reiniging van de markten,
- grote evenementen.

Seizoengebonden werken:

- beheer van afgevallen bladeren,
- zout strooien wanneer het vriest,
- organisatie van het Offerfeest.

Voor deze periodieke of seizoengebonden werken beschikt de Stad niet over een specifiek team. Ze haalt vrijwilligers uit de verschillende afdelingen die zodoende van hun dagelijks werk worden afgehouden om voornoemde taken uit te voeren.

Ten slotte wordt de Dienst voor Openbare Netheid ook gevraagd om diverse "buitengewone" taken te vervullen die onmisbaar zijn voor het stadsleven, zoals de plaatsing van nadarhekken of de begeleiding van diverse wijkinitiatieven. De Dienst Netheid is op die manier stevig verankerd in het sociale en culturele leven van onze Stad. Ook hiervoor heeft ze geen specifieke teams.

4. Personeel

Om al deze taken goed te beheren, beschikt de Stad over een Dienst van 270 ambtenaren.

De Dienst wordt beheerd door een directeur-ingenieur bijgestaan door twee adjunct-ingenieurs. Ze worden ondersteund door drie administratieve ambtenaars. Vijf technische assistenten en zes ombudsmannen inzake Netheid vullen het centrale team aan. De eerste zijn soms belast met specifieke taken zoals het onderhoud van het wagenpark, de laatste met het beheer van klachten en het actief luisteren naar de burger.

De grote meerderheid van het personeel van zijn kant bestaat uit straatvegers, onderverdeeld in 14 secties, en een twintigtal brigadiers die hen op het terrein omkaderen.

Ten slotte vervolledigt een pool van 28 chauffeurs het personeelsbestand.

Hieronder vindt u een inventaris van de verschillende types van personeel waaruit de Diensten vandaag zijn samengesteld.

<i>Leidinggevend personeel</i>	Luc Devyver Jean-Marc Revets Nicolas Vazquez	Technisch Directeur Industrieel Ingenieur Industrieel Ingenieur
--------------------------------	--	---

Administratief personeel	3
Ombudsmannen	6
Technische assistenten	5
Team leaders	24
Chauffeurs	28
Arbeiders	60
Hulparbeiders	78
Arbeiders "Artikel 60"	8
Arbeiders "Artikel 60 Gewest"	10
Arbeiders "Artikel 60 Stad"	18
Arbeiders "PGV"	18
Arbeiders "PTP"	10

In totaal zo'n 270 personen.

Op het vlak van personeelsbeheer toont deze tabel een andere specifieke eigenschap van de Dienst, namelijk het grote aantal verschillende statuten voor arbeiders die dezelfde taken uitvoeren.

Er werken dagelijks niet minder dan 11 verschillende statuten waartussen de gelijkheid moet bewaard blijven om correct te kunnen werken.

Elk statuut heeft bovendien zijn bijzonderheden. Zo kan het contractueel personeel bijvoorbeeld overuren doen in ruil voor recuperatie, terwijl dat formeel verboden is aan het PWA-personeel. En dat is niet zonder gevolgen wanneer een “gemengde” ploeg bijvoorbeeld moet instaan voor de schoonmaak van een plein waar een markt is gehouden.

Ten slotte komen bij die 270 personen ook nog een vijftigtal chauffeurs die afhankelijk van een andere Dienst maar exclusief of prioritair voor de Openbare Netheid werken, evenals verscheidene onderaannemers (reiniging van graffiti, verhuur van borstelwagens met chauffeur, verwijdering van afval, enz.).

De relatieve eenvoud van het organigram, gekoppeld aan de grote diversificatie van de uit te voeren taken en de statuten die samen moeten bestaan, vraagt dat er bijzondere zorg wordt besteed aan de opleiding en omkadering van het personeel. Bij gebrek aan een kader hiervoor, wordt vandaag te weinig rekening gehouden met deze bekommernissen.

5. Inventaris van de gebouwen en lokalen

Dit personeel is voor het ogenblik onderverdeeld in 14 secties die het hele grondgebied van de Stad bestrijken (met uitzondering van de vier zones die door het Gewest worden gereinigd).

Er bestaan dus veertien sectiegebouwen. Dit zijn de verzamelplaatsen van het personeel. Daar wordt, zone per zone en onder toezicht van de brigadier, de dagplanning opgesteld.

Deze gebouwen herbergen tevens de karren en het kleine materieel dat de straatvegers gebruiken.

Hoewel sommige van deze gebouwen een normaal comfort bieden, bevinden andere zich vandaag in een onaanvaardbare staat van verval, onwaardig om arbeiders in onder te brengen van wie we een lastig en niet altijd voldoende gewaardeerd werk vragen.

Er moeten dus prioritaire stappen worden ondernomen om deze situatie op te lossen.

6. Inventaris van het rollend materieel

Hieronder vindt u een beschrijving van de voertuigen die de gehele dienst Netheid van de Stad Brussel gebruikt:

Bestelwagens	3
Burgerauto (PV-operaties)	1
Pick-up	4
Vrachtwagens met platte laadbak	3
Vrachtwagens met grijper	2
Kleine afvalwagens	2
Afvalwagens met pers	5
Middelgrote vrachtwagens met pers	3
Grote vrachtwagens met pers	3
Straatvegers	2
Grote straatvegers	3
Kleine straatvegers	7
Straatvegers/wassers	2
Extractor	4
Vrachtwagen om septische putten te ledigen	1
Waswagens	3
Verhuiswagen	1
Aanhangwagen met zandstraler	1
Verhuiswagen	1
Stoepvegers "Madvac"	9
Wagens	4
"Glutton" gootzuigers	16
Keutelmotoren	5
Strooimachine	8
Minibus	3
Dibo	4

7. Inventaris van stadsmeubilair

Het stadsmeubilair omvat de openbare vuilnisbakken, hondentoiletten en glasbakken. We merken echter op dat deze laatste eigendom zijn van het Gewest.

In cijfers:

Openbare vuilnisbakken	3500
Hondentoiletten	25
Glasbakken	50

Er is echter geen enkele stadsasbak en er zijn zo weinig openbare toiletten dat het bijna overbodig is ze te vermelden.

8. Analyse van het budget

8.1. Gewoon budget

Het gewone budget exclusief personeel vertegenwoordigt voor 2006 de som van 3.700.000 euro. De helft van dit bedrag wordt gewijd aan afvalverwerking. De rest wordt in de diensten gebruikt voor rekening van de Stad zoals de communicatiecampagnes, de administratiekosten, het onderhoud van het stadsmaterieel en de machines en de contracten voor het zware materieel om de wegen te reinigen.

8.2. Buitengewoon budget

Dit is voorbehouden aan de inrichting van de lokalen, de aankoop van zwaar materieel, de aankoop van stadsmeubilair en de inrichting van hondentoiletten. Dit alles voor een totaal van 2.205.498 euro in 2006.

Zes werven voor een nette toekomst

Deze eerste stand van zaken heeft me toegelaten 6 werven te onderscheiden die volgens mij prioritair moeten worden aangepakt. Het gaat niet om 6 maatregelen en nog minder om 6 mirakeloplossingen van het type “we moeten alleen maar”, maar om 6 werkassen die ik wil ondernemen met de hulp van al wie zich ervoor wil inzetten.

Deze 6 werven zijn:

1. informeren, sensibiliseren en verbaliseren,
2. de reorganisatie van de Diensten,
3. de coördinatie van de verschillende spelers,
4. beter rekening houden met de vragen van de burger,
5. een permanente evaluatie van de genomen stappen en bereikte resultaten,
6. een systematisering van de burgerparticipatie.

Binnen elke werf, voorstellen doen. Deze voorstellen zijn tevens uitnodigingen tot een debat.

Mijn eerste maanden in deze nieuwe functie hebben me getoond dat talloze burgers zich inzetten voor de verbetering van eenieders levenskader en hebben me ervan overtuigd dat vele anderen bereid zijn zich op hun beurt ervoor in te zetten als ze de kans krijgen.

Na deze eerste vaststelling te hebben opgemaakt, na mijn Diensten te hebben ontmoet, te zijn begonnen met het bezoeken van de opslagplaatsen, te praten met alle arbeiders van de Dienst en het testen van het beschikbare materieel heb ik besloten systematisch de burgers te gaan ontmoeten.

Ik wens een eerlijke, directe en duurzame dialoog op gang te brengen.

Daarom heb ik deze stand van zaken opgesteld waarin de troeven noch de zwakke punten van het Schepenambt dat me werd toevertrouwd, worden verborgen gehouden. Het is een eerste oefening in transparantie die ik de burger wil voorleggen, toetsen aan zijn verwachtingen en, naar ik hoop, ook aan zijn suggesties.

Concreet zal ik vanaf 12 maart en tot begin mei 11 avonden vrijmaken om de verschillende wijken van Brussel te bezoeken, mijn bedenkingen en pistes voor actie voor te stellen aan al wie zich bij mij wil aansluiten, en vooral om te luisteren naar wat de bewoners menen of wensen.

Er zullen tevens verantwoordelijken aanwezig zijn van de Dienst Netheid om ons te helpen onze gedachten te oriënteren, door te wijzen op de realiteit van het terrein.

In bijlage vindt u de kalender van deze ontmoetingen.

Ter gelegenheid van elk van deze ontmoetingen zal ik voorstellen een **Netheidscomité** op te richten. Dit zal vanaf deze gelegenheid periodiek samenkomen, om de zes maanden bijvoorbeeld, om het gevoerde beleid te evalueren en, in voorkomend geval, de manier waarop het kan worden herkadert of geheroriënteerd.

1^e Werf: informeren - sensibiliseren - verbaliseren

A. Informeren

Informeren is de eerste taak van de politiek. Het gemeenschapsleven is een complexe kunst en de stand van zaken heeft getoond dat de Openbare Netheid daar helemaal niet aan ontsnapt. Deze beschrijving van de bestaande situatie past ook binnen deze wil om te informeren.

Afval sorteren, het plaatsen van glasbakken of hondentoiletten, de ophaaluren voor huishoudafval, de verantwoordelijkheden van de burgers zelf (de stoep schrobben, huishoudafval enkel op de toegelaten uren buiten zetten enz.) zijn niet altijd gekend bij de inwoners. Bovendien zijn er zoveel interveniënten dat de mensen niet meer weten bij wie ze waarvoor terecht kunnen.

Netheid belangt uiteraard iedereen aan, maar niet iedereen heeft te kampen met dezelfde problemen.

Deze informatie moet dus enerzijds algemeen zijn, anderzijds gericht op het specifieke doelpubliek zoals inwoners, handelaars, pendelaars, klanten of de werfverantwoordelijken.

Voorstellen:

- informatie aan de nieuwe inwoners van de Stad Brussel (dagen waarop het afval wordt opgehaald, gemeentereglementen, nuttige informatie hierover,...),
- periodiek huis-aan-huisblad of op aanvraag;
- elektronische brief,
- ontwikkeling van de website,
- mobiele panelen,
- enz.

B. Sensibiliseren

Naast informeren in de strikte zin van het woord moeten we ook onze sensibiliseringsinspanningen opvoeren.

Te veel burgers verwaarlozen de eenvoudige daden van burgerzin, terwijl anderen lijden onder deze verwaarlozing of gebrek aan burgerzin.

Weten wat verboden is, volstaat niet. We moeten de mensen bewust maken van de hinder die ze zichzelf of anderen bezorgen.

Ook hier moeten de sensibiliseringsinspanningen doelgericht of algemeen zijn afhankelijk van het nagestreefde doel.

Voorstellen:

- preventiecampagnes om de inwoners te sensibiliseren omtrent het respect van de openbare netheid;
- affichecampagnes;
- sensibiliseringsacties in de scholen;
- mobiele reclamepanelen;
- aanwezigheid van vertegenwoordigers van de openbare netheid op handelaarsvergaderingen;
- aangepaste communicatie voor pendelaars en klanten;
- ambulante verkopers een charter laten ondertekenen dat hen verplicht de plek die hen is toegekend, te respecteren;
- specifieke acties naar de groentetelers toe;
- opdrachtgevers en aannemers verantwoordelijkheidsgevoel bijbrengen, opdat ze de openbare ruimte tijdens en na hun werken respecteren;
- steun aan de talloze wijkinitiatieven;
- enz.

C. Verbaliseren

Gebrek aan burgerzin is onaanvaardbaar. Geen enkele dienst zal het vuil onder controle krijgen als hij door een gebrek aan burgerzin telkens opnieuw van nul moet beginnen.

Daarom moeten alle nodige middelen worden ingezet om de overtreders te identificeren, individueel te bemiddelen, maar ook om de wettelijke sancties volop toe te passen.

Voorstellen:

- gemengde teams politie/netheid oprichten,
- mobiele camera's installeren,
- acties uitwerken die zijn gericht op bepaalde terugkerende problemen,
- enz.

2^e Werf – Reorganisatie van de Diensten

A. Een kwaliteitsgerichte Dienst opbouwen

Als we rekening houden met de omstandigheden waarin het dagelijks werk wordt verricht, zouden we de Netheidsdienst het label “Superperformant bedrijf” kunnen opkleven.

Hun werkomstandigheden zijn echter soms zo verouderd en de Diensten krijgen zo weinig hulp om hun taken optimaal te vervullen.

Zo verbaast het ons in volle 21^e eeuw vast te stellen dat geen enkele van de gedecentraliseerde secties vandaag geïnformatiseerd is. De plannings worden met de hand gemaakt, hetzelfde geldt voor het beheer van de werken, de onvoorziene omstandigheden of de aanwezigheidscontrole. Alle inventarissen worden gekopieerd en nog eens gekopieerd om aan de verschillende administratieve verplichtingen tegemoet te komen. Koeriers circuleren tussen deze opslagplaatsen om de informatie op de centrale zetel te krijgen!

De directie van de Dienst beschikt over geen enkele cel om de vragen waarmee ze wordt geconfronteerd, wetenschappelijk aan te pakken. De klachten worden zo goed mogelijk beheerd, maar zonder één enkele statistiek om eens grondig na te denken over de identificatie van zwarte punten of over de gebruikte werkingsmiddelen.

Bovendien zijn de secties vaak zo groot dat één arbeider verplicht is meerdere kilometers af te leggen met zijn kar, voordat hij de zone bereikt waar hij moet reinigen. In sommige gevallen besteedt een arbeider die een werkdag van 7.30 uur presteert, meer dan 3 uur om zich tweemaal per dag eenvoudigweg van de opslagplaats naar zijn werkplaats te begeven!

Voorstellen:

- oprichting van een prospectiecel binnen de Dienst van Openbare Netheid,
- opstellen van een netheidsoverzicht,
- creatie van kleinere zones,
- vervoer van arbeiders in bestelwagens,
- informatisering van de gedecentraliseerde Diensten,
- de opslagplaatsen opknappen waar nodig,
- enz.

B. Een nabijheidsgerichte dienst opbouwen

Dit heeft tot doel de burger de mogelijkheid te geven het personeel van de sector te herkennen dat zich bezighoudt met de “herovering” van de openbare ruimte. De burger moet zijn problemen, zijn tevredenheid over de verbetering van de situatie en zijn verwachtingen kunnen delen met de brigadier en zijn mannen.

Voorstellen:

- creatie van kleinere zones;
- straatvegers toewijzen aan een wijk, zodat ze allemaal door de bevolking kunnen worden herkend;
- toewijzing van een ombudsman aan elk van deze zones;
- een foldertje verspreiden onder de bewoners waarin elke straatveger verantwoordelijk voor de wijk zich kan voorstellen,
- enz.

B. Grote evenementen beter beheren

We moeten vaststellen dat elk uitzonderlijk evenement vandaag de verschillende sectoren destabiliseert omdat het personeel wordt opgeëist in de verschillende secties om deze opdrachten te vervullen.

Voorstellen:

- oprichting van een permanente brigade die enkel aan uitzonderlijke of onvoorziene evenementen wordt toegewezen;
- de organisatoren laten bijdragen;
- planning;
- enz.

3^e Werf: coördinatie van de verschillende actoren

A. Coördinatie van de interveniënten van de Stad: politie, Bravvo, Atrium, Groendienst, Toerisme, Werken en Handel.

Eén van de rollen van de centrale dienst is de drijvende kracht zijn achter het overleg om de terugkerende of uitzonderlijke evenementen qua netheid te plannen.

Voorstellen:

- de vergaderingen *intra muros* moeten worden gepland met de verschillende interveniënten, hetzij om de acties op vlak van preventie, repressie en organisatie van uitzonderlijke evenementen te organiseren,...;
- de plaatsing of het vervangen van de openbare vuilnisbakken opnemen in de lastenboeken “werken”;
- inwerking stellen van een geïntegreerd communicatiesysteem tussen de arbeiders van de Openbare Netheid en die van de Groendienst (bijvoorbeeld zodat bepaalde mensen onregelmatigheden kunnen signaleren die door anderen moeten worden opgelost), evenals met de Stewards en de **APS** van de vzw Bravvo;
- oprichting van gemengde brigades Politie/Netheid om overtreders te identificeren en te verbaliseren;
- sensibiliseringsactie van de openbare administraties, bedrijven of restauranthouders voor de plaatsing van asbakken voor hun zaak;
- decoratieacties van lege handelspanden in samenwerking met Atrium,
- enz.

B. Coördinatie van de interveniënten van buiten de Stad: Agentschap Net Brussel (ANB), de MIVB, de NMBS, de grensgemeenten en de werfcoördinatoren.

Het is onontbeerlijk dat de centrale dienst wordt betrokken bij alle vergaderingen of initiatieven met de interveniënten van buiten de stad, zoals het ANB, de MIVB,...

Hoewel de Stad alles niet zelf kan beheren, kan ze wel de drijfveer zijn van het overleg en de multidisciplinariteit.

Voorstellen:

- regelmatig vergaderingen organiseren om informatie en ervaringen uit te wisselen tussen de Stad en het Gewest, en zelfs tussen de Stad en andere gemeenten;
- een gemeenschappelijke software installeren om klachten te behandelen tussen de Stad en het Gewest, zodat beide weten welke opvolging wordt gegeven aan een klacht die van de een naar de ander wordt doorgegeven;
- betere synchronisatie van de respectieve doorgang van de vuilnismannen van het ANB en de straatvegers van de Stad;
- coördinatie met het Gewest van de lediging van de vuilnisbakken bij de bushaltes;
- enz,

4^e Werf: meer rekening houden met de vragen van de burger

Een goed klachtenbeheer is onontbeerlijk: het laat de diensten toe snel en doeltreffend te reageren en geeft de burger weer een zeker vertrouwen in deze diensten.

Hiertoe moet een systematische behandeling van de klachten worden ingevoerd om een gepersonaliseerde opvolging van elke klacht te garanderen, van de melding tot de oplossing van het probleem. Meer nog, de burger moet op de hoogte worden gehouden van de opvolging van zijn klacht.

Het beheer van klachten komende van de burger wordt vandaag georganiseerd vanaf het groene nummer van de Stad (0800/901.07).

Het Gewest organiseert een gelijkaardige dienst (0800/981.81) zonder dat de diensten vandaag gecoördineerd zijn. Bovendien ontvangt het Gewest tal van klachten die onder de bevoegdheid van de Stad vallen en omgekeerd.

Sommige klachten zijn gemakkelijk op te lossen, andere zijn veel complexer.

Bij vaststelling van sluikestorten is de onmiddellijke oplossing van het probleem "gemakkelijk". Het "volstaat" een vrachtwagen te sturen en enkele arbeiders om het stort te verwijderen en de overtreder, indien mogelijk, proberen te identificeren.

De inzet moet echter zijn snel op deze vragen te kunnen antwoorden en zonder de normale diensten aan de bevolking te verstoren.

Maar veel andere verwijten zijn veel complexer om op te lossen. Hetzij omdat ze getuigen van een terugkerend fenomeen (het volstaat dus niet het probleem meteen op te lossen, maar er zijn structurele oplossingen nodig), hetzij omdat ze vluchtiger en minder gericht zijn (vaststelling van algemene vuilheid), hetzij omdat ze vergen dat er echt op de een of andere doelgroep wordt gewerkt.

Het is daar dat het optreden van een ombudsman cruciaal kan zijn.

De ombudsman is de echte tussenpersoon tussen de burger en de dienst netheid. Hij moet begrip tonen, beschikbaar zijn en een proactieve aanpak nastreven.

Via deze personen moet een heuse vertrouwensband worden opgebouwd met de burger om antwoorden te vinden op problemen die eigen zijn aan een straat, een wijk, enz.

Voorstellen:

- versterking van het personeel van de ombudsdienst,
- oprichting van een snelle interventiebrigade,
- termijnen bepalen binnen dewelke een “normale” klacht moet kunnen worden behandeld,
- creatie van een interactieve ruimte op de website van de Stad,
- installatie van een gemeenschappelijke software met het groene nummer van het Gewest,
- enz.

5° Werf: evaluatie

A. Netheidsoverzichten

De overzichten moeten hulpmiddelen zijn voor het interne beheer van de Dienst. Ze moeten het mogelijk maken om de verschillende opdrachten van de Dienst en de manier waarop deze ze vervult, te evalueren.

Ze moeten het mogelijk maken de meer complexe problemen beter af te bakenen, het beleid te sturen en de prestaties van de Dienst te meten.

B. Een Netheidsbarometer

De perceptie van de staat van netheid van onze openbare ruimte is heel belangrijk voor de afstemming van de communicatie en voor de organisatie van bepaalde opdrachten.

De Netheidsbarometer moet worden opgevat als een hulpmiddel met twee missies. De eerste is het tevredenheidsniveau van de bevolking meten in haar perceptie van de openbare netheid. De tweede is de veranderingen in het gedrag van individuen meten.

Dit gevoel kan op verschillende manieren worden opgetekend: via klachten, via een vragenlijst of een enquête, enz.

Voorstel:

- oprichting van een strategische cel binnen de Dienst Netheid;
- inventaris van de prioritaire acties waarvan een lijst moet worden opgemaakt;
- inventaris van de prioritaire indicatoren waarmee we rekening moeten houden bij het opmaken van de barometer;
- uitwerken van vragenlijsten om de evolutie van deze parameters op te tekenen;
- enz.

