



Technische dienst volop in de weer

Er heerst grote bedrijvigheid in Lokeren. Nu de winter bijna voorbij is, zijn de stadsarbeiders van de Technische dienst volop in de weer met het onderhoud van de wegen, de rioleringen, de gebouwen en het groen.

Een aantal stadsarbeiders houdt zich bezig met het opvolgen van de klachten van burgers over verzakte voetpaden, putten in het wegdek, straten waar te snel gereden wordt en onveilige situaties voor voetgangers en fietsers. Door het stijgende aantal klachten is het volgens Luc Claus, coördinator Technische dienst, niet altijd even gemakkelijk om op een snelle en goede manier een oplossing te vinden voor deze problemen.



Luc Claus, coördinator Technische dienst

Hoe worden jullie op de hoogte gesteld van de klachten?

Luc Claus: "Vragen of klachten over de toestand van de wegen komen meestal telefonisch of via e-mail terecht bij de mobiliteitsdienst of aan het loket van het stadsmagazijn. Ook onze eigen diensten zoals de stadswachten en de politie melden het als er zich problemen voordoen."

Hoe verloopt de behandeling van de klachten?

Luc Claus: "Als er een klacht ingediend wordt, gaat een werknemer van de Technische dienst ter plaatse foto's nemen van de situatie. Die foto's moeten ervoor zorgen dat we kunnen inschatten hoe dringend de problemen zijn. Bovendien krijgen we op die manier een duidelijk beeld van het soort opdracht en welke middelen we moeten inzetten."

Wie behandelt de klachten?

Luc Claus: "Iedere maand worden alle klachten gebundeld en komen we samen met de schepen van Mobiliteit en vertegenwoordigers van de Technische dienst, de mobiliteitsdienst, de politie en de brandweer. In overleg wordt dan beslist welke problemen voorrang krijgen en hoe ze opgelost kunnen worden."

Hoe stelt u prioriteiten?

Luc Claus: "We proberen om een onderscheid te maken tussen veiligheidsproblemen en situaties die eerder storend zijn in het straatbeeld maar niet echt een bedreiging vormen voor de veiligheid. Voor ons is het logisch dat de slechte staat van een parkeerplaats voor gehandicapten voorrang krijgt op een kleine verzakking van een goot die geen onmiddellijk gevaar betekent."

EEN STIJGEND AANTAL KLACHTEN

Hoeveel mensen werken er op de Technische dienst?

Luc Claus: "In totaal werken er twaalf mensen op onze dienst die zich bezig houden met klachten over signalisatie, wegen en rioleringen."

Merkt u een evolutie in het aantal klachten?

Luc Claus: "In vergelijking met vroeger krijgen we veel meer opmerkingen. De burger heeft meer mogelijkheden gekregen om zijn ongenoegen te uiten. Zowel per telefoon, per brief of per e-mail zijn we bereikbaar. In vergelijking met vroeger tonen burgers een grotere betrokkenheid. Toch leidt dit soms tot verwarring en absurde situaties. Zo staan er in sommige straten meerdere verkeersborden om de automobilisten te waarschuwen dat ze een zone 30 en de omgeving van een school naderen en dat er een oversteekplaats voor fietsers en voetgangers is. Wettelijk zijn we verplicht om slechts één verkeersbord te plaatsen, maar op vraag van de burger worden er meerdere borden geplaatst. Op die manier krijgt de automobilist een overvloed aan signalisatieborden te zien, wat de verkeerssituatie soms niet ten goed komt."



Luc Claus: "Momenteel zitten we met een achterstand van 600 aanvragen."

Heeft u genoeg mensen en middelen ter beschikking om het stijgend aantal klachten te behandelen?

Luc Claus: "Dankzij het grote aantal middelen dat we ter beschikking hebben, kunnen de opdrachten relatief snel uitgevoerd worden. Toch zorgt het beperkt aantal werknemers ervoor dat we niet overal tegelijk kunnen zijn. Momenteel zitten we met een achterstand van 600 aanvragen. Zo kregen we op 1 februari 2006 melding van wateroverlast op het fietspad in de Beerveldestraat. Door het grote aantal klachten kon dit probleem niet onmiddellijk aangepakt worden. Uiteindelijk zijn stadsarbeiders deze week definitief gestart met de werken."



Luc Claus: "Het is niet altijd evident om een snelle en goede oplossing te vinden voor een probleem."

Zijn alle problemen even gemakkelijk op te lossen?

Luc Claus: "Zeker niet. Soms zijn de problemen zo complex dat de behandeling veel tijd in beslag neemt. Geregeld melden burgers ons dat er voetpadtegels loszitten als gevolg van boomwortels. Dit is een goed voorbeeld van een moeilijk op te lossen probleem.

We kunnen opteren om de boom te verwijderen, maar natuurliefhebbers zullen hiermee niet akkoord zijn. Bovendien moeten we toelating vragen aan diensten buiten Lokeren om bomen te verwijderen, wat voor de nodige vertraging zorgt. Mensen beseffen dit niet altijd even goed. We kunnen er ook voor kiezen om de boom te laten staan en het voetpad te verbreden. Dit leidt dan weer tot minder parkeerplaatsen. Een derde mogelijkheid is het kappen van de wortels van de boom om het voetpad te herstellen. De kans bestaat echter dat de boom sterft of onstabiel wordt, waardoor hij bij storm een gevaar vormt. Het is dus niet eenvoudig om een goede oplossing te vinden voor dergelijke problemen."

Wat kan ervoor zorgen dat het aantal klachten daalt?

Luc Claus: "Enerzijds is het positief dat de burgers begaan zijn met verkeersveiligheid en de toestand van de wegen. Anderzijds moeten mensen een onderscheid maken tussen dringende en minder dringende problemen. Mensen moeten begrijpen dat we voorrang geven aan problemen die de veiligheid in het gedrang brengen."