

Beantwoording vragen raadsleden

Nummer DOC-25-1096434
Zaaknummer Z-24-539271
Datum waarop de vraag is gesteld: 1 september 2025
Fractie: Hart voor Medemblik
Raadslid: R.H.W. Mensink
Afdeling Ruimte
Onderwerp Raadsvragen HvM Aandacht voor Fixi-meldingen
Portefeuillehouder Harry Nederpelt
Termijn beantwoording is 30 dagen

1.	Op 29-8-25 zien wij binnen onze gemeente 16 meldingen buiten de termijn van 5 werkdagen staan welke nog op gemeld staan. Is deze constatering juist?
antwoord	Wij constateren vergelijkbare aantallen direct na ontvangst van uw vragen op 1 september 2025.
2.	Uiteraard zien wij slechts de meldingen waarvoor door de melder toestemming is gegeven deze op de openbare kaart zichtbaar te maken. Kunt u aangeven hoeveel meldingen buiten de termijn van 5 werkdagen, welke niet openbaar zijn, nog niet behandeling zijn genomen?
Antwoord	Op 1 september waren er 117 meldingen die niet openbaar zijn, in de status gemeld en die buiten de termijn van 5 werkdagen vallen.
3.	Wat zeggen deze getallen u?
Antwoord	In de periode 01-09-2024 t/m 31-08-2025 september hebben wij 12.220 meldingen ontvangen via Fixi. Onze behandelteams doen hun best om deze grote hoeveelheid meldingen te behandelen. Op dit moment kampen we met capaciteitsproblemen bij het behandelteam van verkeer, daarnaast zitten we in de staart van de vakantieperiode. We zien dat een aantal meldingen hierdoor later dan gewenst zijn opgepakt. Aan de andere kant zien we in de cijfers dat we 65% van de meldingen binnen 5 werkdagen afhandelen. We handelen bijna 90% van de meldingen binnen een maand af.



Fixi is bedoeld om meldingen betreffende openbare ruimte te doen. Nadat iemand van de gemeente een melding in behandeling heeft genomen kan deze behandelaar middels een reactie aan de melder laten weten hoe er met de melding wordt omgegaan en de melder over de voortgang op de hoogte houden.

4.	Van de mogelijkheid om melder op de hoogte te houden wordt nauwelijks gebruik gemaakt. (Een uitzondering hierop betreft meldingen openbare straatverlichting). Juist het goed gebruik te maken van het reactiescherm draagt naar onze mening bij aan een goede dienstverlening aan onze inwoners en uiteindelijk ook in het vertrouwen. Deelt u deze mening? Ziet u mogelijkheden om het reactiescherm veel meer te gaan gebruiken?
Antwoord	Wij delen uw mening dat de melder op de hoogte houden bijdraagt aan een goede dienstverlening. Wij hebben hier ook aandacht voor. Onder andere door het bieden van standaard reacties, waarmee in veel gevallen een goede beantwoording geboden kan worden. U stelt in de inleiding dat we terug bij af zijn. Wij constateren dat we sinds uw motie een flinke verbetering hebben gemaakt in het percentage waarin we de servicenorm om binnen 5 werkdagen te reageren behalen. Deze verbetering hebben we sindsdien vastgehouden. We reageren ongeveer in 80% van de meldingen binnen de gestelde 5 werkdagen. Bij 99% van de meldingen gebeurt dat in ieder geval binnen 1 maand. In het kader van de visie dienstverlening nemen we onze servicenormen onder de loep. Ook de servicenormen van FIXI zijn daar onderdeel van.
5.	Graag wil ik één voorbeeld noemen. Het betreft melding 399516, van 27-5-25. Deze staat ruim 3 maanden op gemeld. De melding gaat over de overlast van bouwverkeer bij de brug aan het Oosteinde naar het terrein van Dormio. Tijdens de raadsvergadering op 10-7-25 heb ik de pfh. nog op deze melding gewezen, welke toen al zo'n 6 weken op gemeld stond. Pfh. reageerde hierop door te zeggen dat we van hem niet mogen verwachten dat hij elke dag op Fixi kijkt. Zou u deze melding op de middels de motie gevraagde wijze af willen handelen? Als u vindt dat de melding als afgehandeld kan worden gezien, dan deze op afgehandeld zetten, graag met een toelichting in het reactiescherm.
Antwoord	Wij vermoeden dat het hier melding 3995156 betreft. Deze melding ligt bij taakveld verkeer en vervoer, waar zoals hierboven aangegeven een capaciteitsprobleem speelt. Het betreft één van de meldingen over het bouwverkeer Dormio. We erkennen dat ook in deze melding een nette terugkoppeling nodig is en pakken dit op.
6.	Wilt u zo spoedig mogelijk aan de slag gaan met alle meldingen welke buiten de 5 werkdagen reactietermijn vallen?
Antwoord	Hier zijn we mee aan de slag.
7.	Wilt u ook de meldingen die op in behandeling staan nalopen en voorzien van een update middels het reactiescherm?



Antwoord	We instrueren onze behandelaars dat we binnen vijf werkdagen de melder in ieder geval op de hoogte brengen wat hij/zij kan verwachten. We vragen hier extra aandacht voor via de Teamleiders.
8.	Wij snappen dat het nalopen van alle Fixi-meldingen veel tijd kost. Daarom zullen we niet van u vragen om alle meldingen die op afgehandeld staan alsnog van een reactie te voorzien. Voor meldingen die vanaf nu op in behandeling of afgehandeld worden gezet, vragen we dat wel van u. Kunt u toezeggen vanaf nu voor alle meldingen gebruik te zullen maken van het reactiescherm?
Antwoord	Wij kunnen niet beloven 100% te voldoen aan de servicenorm. Als gemeente doen we ons uiterste best, maar er is altijd ruimte voor verbetering. Daar vragen we binnen de behandelteams regelmatig aandacht voor. Een reactie bij de afhandeling van de melding is een verplicht veld, uiteindelijk worden daardoor alle meldingen voorzien van een reactie. Dit kan zijn bij in behandeling nemen, maar op zijn minst bij afhandeling.

