



Schriftelijke vragen (artikel 44 RvO) van fractie Burgerbelangen over signalen afhandeling Fixi meldingen

Datum vraag: 12 mei 2026
Indiener: Barry Megchelenbrink
Datum antwoord: 8 juni 2026

Aanleiding

Naar aanleiding van signalen van inwoners, reacties die wij hebben ontvangen naar aanleiding van een recente socialmediapost over de Fixi-app en signalen die naar voren kwamen tijdens onze algemene ledenvergadering, ontvangen wij een gemengd beeld over de afhandeling van Fixi-meldingen die betrekking hebben op handhaving.

Uit de reacties die wij hebben ontvangen ontstaat het beeld dat de Fixi-app overwegend als positief wordt ervaren. Tegelijkertijd ontvangen wij signalen dat meldingen waarbij handhaving nodig is, door inwoners niet altijd als tijdig, zichtbaar of naar tevredenheid afgehandeld worden ervaren.

Zo wordt genoemd dat meldingen soms pas na dagen of weken worden afgesloten met een standaard- of niet bevredigende reactie. Ook wordt aangegeven dat meldingen administratief worden afgehandeld terwijl het probleem volgens inwoners voortduurt of zich op korte termijn opnieuw voordoet.

Wij hebben hierover de volgende vragen:

1. Herkent het college de signalen dat Fixi-meldingen die betrekking hebben op handhaving door inwoners niet altijd als adequaat afgehandeld worden ervaren?

Antwoord:

De managementinformatie vanuit Fixi geeft de volgende cijfers ten aanzien van het oppakken, verwerken en afhandelen van de meldingen:

- Voor handhaving staan er over 2025 nog 8 meldingen open.
- De afhandeling van de fixie meldingen vanuit de Boa's in 2026 bedraagt momenteel 96,6%.

Het is herkenbaar dat inwoners niet altijd tevreden zijn over de beantwoording en de afhandeling. De bevoegdheden van de Boa's zijn niet altijd toereikend om het probleem op te lossen. Dit i.v.m. de beperkte bevoegdheid m.b.t. handhaven, beleidsregels die geen mogelijkheid bieden om te handhaven, de wijze waarop de APV in de gemeente Rheden is opgesteld.

2. Is het college met ons van mening dat een reactie of actie pas na langere tijd, in feite op het moment dat de situatie mogelijk al is veranderd, het doel van meldingen door inwoners kan ondermijnen en inwoners mogelijk ontmoedigt om nog meldingen te doen?

Antwoord:

De managementinformatie laat zien dat de meldingen adequaat worden opgepakt. Er wordt in het Boa-team aangestuurd op het zo snel mogelijk reageren op Fixie meldingen en een terugkoppeling te geven aan de indiener over de voortgang. Indien toch wordt ervaren dat de meldingen (te) laat



zijn opgepakt kan dat ontmoedigend werken voor de meldingsbereid. Dit realiseert het college zich ter degen en daarom wordt aangestuurd op een snelle afhandeling.

3. Welke oorzaken ziet het college voor het mogelijk uitblijven van tijdige, zichtbare en duurzame opvolging van meldingen die betrekking hebben op handhaving?

Antwoord:

De managementinformatie van Fixie laat zien dat de opvolging van meldingen door de boa's voor 96 % wordt opgepakt, beantwoord en afgehandeld. De Boa's hebben niet altijd de bevoegdheden en mogelijkheid vanuit beleid en APV om te handelen. Ook is het team in de afgelopen jaar niet altijd volledig bezet geweest.

4. Hoe worden Fixi-meldingen die betrekking hebben op handhaving geprioriteerd binnen de totale werkzaamheden van Handhaving?

Antwoord:

De Fixi-meldingen worden iedere dienst bekeken en hebben prioriteit. Naast de opvolging van Fixi meldingen hebben de meldingen die vanuit de meldkamer van de politie komen de hoogste prioriteit. Deze meldingen betreffen vaak vragen om assistentie bij een ongeval, reanimatie of andere acute zaken.

5. Hoe voorkomt het college dat Fixi-meldingen administratief als "afgehandeld" worden beschouwd, terwijl inwoners ervaren dat het onderliggende probleem feitelijk niet is opgelost?

Antwoord:

Door integraal samen te werken en een planmatige aanpak in te zetten op terugkerende problematiek. Dit in samenwerking met buurtbeheer, de (handhaving) juristen, bouw- en woningtoezicht, verkeer en met politie en andere ketenpartners.

Het planmatig integraal oppakken van de onderliggende problematiek is een uitdaging in de huidige realiteit van de bezetting en het moeilijk opgevuld krijgen van vacatures. Dit speelt landelijk bij gemeenten en bij de politie.

6. Hoe wordt geborgd dat meldingen waarbij inwoners wordt toegezegd dat actie zal worden ondernomen, ook daadwerkelijk worden gecontroleerd of opgevolgd?

Antwoord:

Meldingen worden gecontroleerd en opgevolgd kijkend naar de beschikbare managementinformatie. Het gegeven dat inwoners zich niet altijd gezien of gehoord voelen heeft te maken met de bij punt 5 beschreven reactieve reacties. Door meer planmatig integraal samen te werken kan je problemen bij de kern aanpakken. Daarnaast zullen er meldingen zijn van inwoners die niet altijd leiden tot een bevredigend antwoord voor de indiener wegens de beperking door de gestelde APV en beleidsregels.



7. Hoe kijkt het college naar signalen van inwoners dat reacties op Fixi-meldingen in sommige gevallen als afwimpelend of onvoldoende serieus worden ervaren?

Antwoord: Het college streeft ernaar dat alle meldingen snel en adequaat worden opgepakt. Hier is ook onze inzet op gebaseerd. Als dan toch blijkt dat ervaren wordt dat meldingen worden afgewimpeld of onvoldoende serieus worden genomen, dan neemt het college dat ter harte.

8. Is het college bereid, om samen met inwoners, te onderzoeken of en hoe de afhandeling van Fixi-meldingen door Handhaving en de terugkoppeling richting melders kan worden verbeterd?

Antwoord: Als de afhandeling van de meldingen door inwoners als onvoldoende wordt ervaren dan is het college vanzelfsprekend bereid om te kijken wat hieraan gedaan kan worden. Op basis van onze gegevens zien we echter dat de meeste meldingen adequaat worden opgepakt. Voordat we een grootschalig onderzoek doen is het belangrijk dat eerst duidelijk wordt hoe groot de onvrede is. Een idee is om eerst wat gesprekken te voeren met inwoners die ontevreden zijn zodat een beeld kan worden verkregen van de ontevredenheid en wij kunnen aangeven wat we hebben gedaan.