Schriftelijke afhandeling vraag FvD-fractie over de werking van de FIXI-app commissie Ruimte 15 oktober 2024

In de vergadering van de commissie Ruimte is besloten de laatste agendapunten van de agenda van 15 oktober schriftelijk af te handelen.

VRAAG:

Onze fractie ontvangt regelmatig klachten over de werking van de FIXI-app. Een tegel die losligt of een omgevallen boom: mensen melden het via FIXI met de verwachting dat hun melding serieus genomen wordt en snel afgehandeld wordt. Echter laat de praktijk iets anders zien. Wij zien meldingen van december vorig jaar die nog steeds in behandeling zijn.

Verder is opvallend dat wanneer een commissielid eenzelfde melding doet via social media, dit binnen een dag wordt opgelost. Natuurlijk is het fijn dat er dan snel actie wordt ondernomen, maar zo zou het niet moeten werken. De FIXI-app moet voor iedereen dezelfde efficiëntie leveren, ongeacht de manier waarop een melding wordt ingediend.

1. Is het college op de hoogte van de klachten over de werking van de FIXI-app en herkent zij deze problemen?
2. Hoe verklaart het college dat meldingen via sociale media sneller worden opgepakt dan via FIXI?
3. Welke stappen onderneemt het college om de efficiëntie van FIXI te verbeteren en de werking ervan te waarborgen?

ANTWOORD COLLEGE:

1. Klachten die via Fixi binnenkomen worden echt zo snel mogelijk opgepakt. Door omstandigheden is er op sommige meldingen een achterstand. Deze meldingen worden wel afgehandeld.

2. Dat deze meldingen sneller worden opgepakt is niet iets wat we herkennen.
   Als een situatie gevaarlijk/onveilig is, wordt dit direct opgepakt. Het kan ook zijn dat er een melding wordt gemaakt en medewerkers van de buitendienst in de buurt zijn en de melding direct kunnen oppakken.

3. We willen de efficiëntie van Fixi sowieso verder verbeteren.

   In 2025 is het streven om de Fixi monitor te kunnen inzetten als sturingsmiddel. Bijvoorbeeld bij herhaal meldingen.