

Beantwoording vragen raadsleden

Nummer	DOC-26-1150039
Zaaknummer	Z-25-594823
Datum waarop de vraag is gesteld:	21 januari 2026
Fractie:	Hart voor Medemblik
Raadslid:	R.H.W. Mensink
Afdeling	Ruimte
Onderwerp	Raadsvragen HvM Structurele verbetering communicatie en afhandeling Fixi-meldingen
Portefeuillehouder	H. Nederpelt
Termijn beantwoording is	30 dagen

1.	Hart voor Medemblik ziet zich weer genoodzaakt om vragen te stellen in verband met het grote aantal Fixi-meldingen welke nog op “gemeld” staan buiten de reactietijd van 5 werkdagen. Wij komen op dit moment tot 13 meldingen welke op openbaar staan. Wat is het totaal, inclusief de meldingen welke níet op openbaar staan? Wat is het percentage van de meldingen die buiten de reactietijd nog op gemeld staan?
antwoord	Er staan op dit moment (22 januari 2026 om 13:00) 285 meldingen op de status gemeld. 23 meldingen vallen binnen de servicenorm van 5 werkdagen. Daarmee 262 buiten de servicenorm van 5 werkdagen. In Fixi is het een handeling van een medewerker om een melding op zijn of haar naam te zetten. De melding krijgt hiermee de status ‘in behandeling’. Door wisselingen in het team moesten 243 meldingen die de status ‘in behandeling’ hebben van behandelaar wisselen. De meldingen moeten dan eerst terug gezet worden naar de status ‘gemeld’. Daarna kunnen de meldingen door een andere medewerker overgenomen worden en ‘in behandeling’ worden gezet. Doordat opvolging niet aansluitend was heeft het enkele weken geduurd voordat meldingen weer opgepakt konden worden. Als we de meldingen van het team verkeer en vervoer buiten beschouwing laten komen we tot de volgende cijfers: • 42 meldingen in de status gemeld, waarvan 8 openbaar en 34 niet openbaar zichtbaar; • 15 meldingen daarvan vallen nog binnen de servicenorm. • 5 meldingen betreffen interne meldingen • In 3 meldingen was al een reactie geplaatst



	De overige oudere meldingen hebben per situatie een eigen reden om vertraagd te worden afgehandeld.
2.	Bij de vorige beantwoording over dit onderwerp gaf u aan dat de oorzaak kwam door capaciteitsproblemen bij de afdeling verkeer en vervoer en door de zomervakantie. Spelen deze problemen nog steeds?
Antwoord	Capaciteit is een doorlopend uitdaging. De toegenomen werkdruk door het sterk gestegen aantal projecten wat in voorbereiding is, en naar uitvoering loopt, hebben daar een grote invloed op. De capaciteit bij het Projectenbureau is sterk gegroeid om de ambitie van de gemeente waar te kunnen maken. De ondersteunende team hebben deze groei niet meegemaakt. Daarmee komen de eigen taken van de teams in het gedrang en is er o.a. bij de Fixi-meldingen een achterstand gekomen.
3.	Mocht er een structureel capaciteitsprobleem zijn, wat betekent dit dan voor de afhandeling van Fixi-meldingen? Er staan op dit moment melding in van 19 mei, 6 juni, 24 juli en 20 augustus van vorig jaar (plus de rest...). Hebben de melders een reactie gekregen? Zo ja, welke?
Antwoord	De Fixi-meldingen is één onderdeel van de achterstand waarover gesproken wordt bij vraag 2. Ook daar zal naar gekeken worden om deze achterstand in te lopen. Er zijn wel zaken die een hogere prioritering krijgen dan Fixi. De snelheid van afhandelen is daar van afhankelijk. Zoals bij vraag 1 reeds is aangegeven zijn veel meldingen bij team verkeer en vervoer in status teruggezet. De meldingen zijn vaak wel al voorzien van een reactie. We zetten deze meldingen zo spoedig mogelijk weer in de juiste status.
4.	Zouden deze meldingen, na de reactie, op “in behandeling” of “wachtstand” gezet kunnen worden?
Antwoord	Ja
5.	Het liefst zien wij dat eventuele capaciteitsproblemen opgelost worden. Tot die tijd kunnen wij ons voorstellen dat melders van meldingen welke niet snel opgepakt kunnen worden, in ieder geval daarvan op de hoogte worden gesteld. Doet u dit al? Zo nee, bent u bereid om dit per direct in te voeren en de melders welke al langere tijd op gemeld staan voorzien van een update?
Antwoord	Er wordt gezocht naar mogelijkheden om de processen te optimaliseren. Inzet is om de achterstand in te lopen en melders een update te geven.
6.	Om alle misverstanden te voorkomen: deze kritisch gestelde vragen hebben betrekking op de communicatiemogelijkheden van Fixi en dus niet op de medewerkers (buitendienst) van de openbare ruimte. Wij zijn juist trots op het goede werk dat zij doen, met name de gladheidsbestrijding van de laatste tijd.



	Zou u onze complimenten aan deze medewerkers willen overbrengen?
Antwoord	Dat is fijn om te horen en zullen zeker dit compliment overbrengen.

