COLLEGEBERICHT

Beantwoording schriftelijke vragen

Aan:	De gemeenteraad
Van:	Het college van burgemeester en wethouders
Datum:	7 juli 2026
Zaaknummer:	00001257193
Onderwerp:	Beantwoording schriftelijke vragen BVDW Transparantie en afhandeling Fixi-meldingen

Aanleiding

Op 10 juni 2026 heeft het college schriftelijke vragen ontvangen van raadslid Bosscher van de fractie BvDW over transparantie en afhandeling Fixi-meldingen. In dit collegebericht staan de antwoorden op deze vragen.

Toelichting van de vragensteller(s)

De fractie Beter voor Dijk en Waard ontvangt signalen van inwoners dat meldingen die via de FIXI-app worden gedaan regelmatig als 'afgehandeld' of 'gesloten' worden geregistreerd, terwijl het gemelde probleem in de openbare ruimte nog zichtbaar aanwezig is of nog niet is opgelost. Inwoners ontvangen daarbij veelal geen inhoudelijke terugkoppeling over de daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden of de planning van een oplossing.
Daarnaast lijkt direct na het sluiten van een melding een tevredenheidsonderzoek te worden verzonden, terwijl voor de melder onduidelijk is of het probleem daadwerkelijk is opgelost. Dit kan leiden tot verwarring en vermindert vertrouwen in de gemeentelijke dienstverlening.

Beantwoording

Het college beantwoordt de gestelde vragen als volgt.

Inleiding

De vragen sluiten aan bij signalen die het college eerder heeft ontvangen over de afhandeling van Fixi-meldingen. Deze signalen worden herkend en vormen onderdeel van het lopende project Evaluatie Fixi. Binnen dit project wordt onder andere gewerkt aan het verbeteren van procesafspraken, communicatie en monitoring rondom meldingen.
De raad is eind oktober 2025 geïnformeerd over dit project. Conform planning wordt de raad aan het einde van dit jaar opnieuw geïnformeerd over de voortgang en de resultaten.

Antwoorden

1. Wanneer beschouwt het college een FIXI-melding als 'afgehandeld' of 'gesloten'? Betekent dit dat het gemelde probleem daadwerkelijk is opgelost, of kan dit ook betekenen dat de melding uitsluitend intern is doorgestuurd?

Antwoord van het college:
Binnen het Fixi-proces markeren wij een melding als ‘afgehandeld’ zodra wij deze hebben beoordeeld en een vervolgactie hebben uitgevoerd of uitgezet. Dat betekent dat het probleem opgelost kan zijn, maar ook dat wij de melding hebben doorgestuurd naar een externe partij die verantwoordelijk is voor de verdere afhandeling. Dit doen wij als de melding niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente valt, bijvoorbeeld bij een melding over provinciale eigendommen of wegen. De inwoner wordt dan geïnformeerd dat de melding is doorgestuurd en bij welke partij hij of zij terechtkan voor verdere vragen over de afhandeling.

Ook bij dubbele meldingen markeren wij een melding als ‘afgehandeld’. Daarbij geven wij aan dat de melding al bekend is en in behandeling is. De inwoner wordt geïnformeerd dat hij of zij de eerder ingediende melding kan volgen om op de hoogte te blijven van de verdere afhandeling. Wanneer wij een melding intern doorzetten binnen de organisatie, geldt dat niet als ‘afgehandeld’, maar als onderdeel van de behandeling. Als een melding niet in Fixi thuishoort, bijvoorbeeld omdat het om een verzoek of aanvraag gaat, zetten wij deze door naar het juiste systeem. In Fixi sluiten wij de melding dan af.
Wij zien dat deze werkwijze voor inwoners niet altijd duidelijk is. Daarom verbeteren wij de communicatie over de status en afhandeling van meldingen.

2. Wordt geregistreerd hoeveel FIXI-meldingen administratief worden gesloten terwijl de fysieke werkzaamheden nog moeten plaatsvinden? Zo ja, hoeveel betreft dit over de afgelopen twee jaar?

Antwoord van het college:
Nee, dit wordt op dit moment niet apart geregistreerd.

3. Waarom ontvangen melders bij het sluiten van een FIXI-melding doorgaans geen inhoudelijke toelichting over de uitgevoerde acties, de planning of de reden waarom een melding wordt gesloten?

Antwoord van het college:
Wij herkennen de signalen van inwoners dat de toelichting bij meldingen niet altijd duidelijk genoeg is. Deze signalen sluiten aan bij de bevindingen uit de evaluatie en de eerste resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek. Daarom verbeteren wij de standaardreacties (sjablonen) en communiceren wij eenduidiger over de afhandeling van meldingen.

4. Deelt het college de mening dat een melding pas als 'afgehandeld' zou moeten worden aangemerkt wanneer het gemelde probleem daadwerkelijk is opgelost of wanneer duidelijk aan de inwoner is gecommuniceerd welke vervolgstappen nog worden genomen?

Antwoord van het college:
Het college vindt het belangrijk dat de status van een melding goed aansluit bij de verwachtingen van inwoners. Daarom zetten wij in op duidelijkere communicatie en eenduidige procesafspraken rondom de afhandeling van meldingen (zie ook de antwoorden op vraag 1 en 8).

5. Klopt het dat direct na het sluiten van een FIXI-melding een tevredenheidsonderzoek wordt verstuurd, ongeacht of de melding feitelijk is opgelost?

Antwoord van het college:
Ja, dit klopt. Na het afsluiten van een melding versturen wij een klanttevredenheidsonderzoek. Met dit onderzoek krijgen wij beter inzicht in de kwaliteit van de afhandeling van meldingen.
De procesafspraken over het moment van afsluiten hebben wij recent aangescherpt, zodat dit beter aansluit bij de feitelijke afhandeling van meldingen.

6. Acht het college deze werkwijze wenselijk, nu inwoners hierdoor mogelijk een oordeel moeten geven over een afhandeling waarvan de uitkomst nog niet zichtbaar is?

Antwoord van het college:
Het college vindt het belangrijk om na de afhandeling van de melding de ervaringen van onze inwoners via een klanttevredenheidsonderzoek in kaart te brengen.

7. Hoe wordt gecontroleerd of een melding daadwerkelijk is opgelost voordat deze wordt afgesloten? Vindt hierbij altijd een fysieke controle plaats of kan dit ook administratief gebeuren?

Antwoord van het college:
De verantwoordelijke afdeling van de gemeente handelt de meldingen af. Afhankelijk van de aard van de melding controleren wij in de uitvoering of stellen wij administratief vast dat een melding is afgehandeld. De gemeente ontvangt jaarlijks circa 26.000 meldingen via Fixi. Het is daarom niet haalbaar om de afhandeling van iedere melding afzonderlijk te controleren. Controles vinden daarom steekproefsgewijs plaats, met name bij grotere zaken of meldingen waarbij extra controle nodig is.
Daarnaast richten wij de monitoring van meldingen verder in met dashboards en rapportages, zodat wij beter inzicht krijgen in de afhandeling en de kwaliteit daarvan.

8. Is het college bereid het FIXI-proces transparanter te maken door bij het sluiten van een melding standaard te vermelden:
   welke werkzaamheden zijn uitgevoerd;
   of de melding alleen is doorgezet naar een uitvoerende partij;
   of werkzaamheden nog gepland staan;

Antwoord van het college:
Ja. Wij verbeteren de communicatie en het proces, onder andere door:
- standaardreacties te verbeteren;
- de status van meldingen eenduidiger te beschrijven;
- inwoners beter te informeren over de voortgang en planning.

Zo geven wij inwoners meer duidelijkheid over de afhandeling van hun melding.

9. Is het college bereid de werkwijze rondom het sluiten van FIXI-meldingen te evalueren, zodat de status 'afgehandeld' beter aansluit bij de beleving van inwoners en de feitelijke situatie in de openbare ruimte?

Antwoord van het college:
Ja. Wij evalueren de afhandeling van meldingen continu, onder andere via het klanttevredenheidsonderzoek en de verdere ontwikkeling van dashboards en rapportages. Ook binnen het project Evaluatie Fixi werken wij actief aan het verbeteren van het proces en de communicatie.

10. Kan het college aangeven hoeveel FIXI-meldingen jaarlijks worden gedaan, hoeveel daarvan worden gesloten en hoeveel meldingen na sluiting opnieuw moeten worden geopend of opnieuw worden ingediend omdat het probleem niet was verholpen?

Antwoord van het college:
De gemeente ontvangt jaarlijks circa 26.000 Fixi-meldingen.
Met dashboards en rapportages brengen wij het aantal meldingen, de doorlooptijden en het aantal openstaande meldingen steeds beter in beeld. Het aantal meldingen dat na afsluiting opnieuw wordt ingediend of heropend, houden wij op dit moment niet apart bij.

Bijlagen

n.v.t.