

Aan: De gemeenteraad
Van: Het college van burgemeester en wethouders
Datum: 23 juni 2026
Zaaknummer: 00001254643
Onderwerp: Beantwoording schriftelijke vragen DOP functioneren Fixi-app

Aanleiding

Op 1 juni 2026 heeft het college schriftelijke vragen ontvangen van raadslid Bankras - van der Klein van de fractie DOP over het functioneren van de Fixi-app. In dit collegebericht staan de antwoorden op deze vragen.

Toelichting van de vragensteller(s)

Binnen onze gemeente hebben wij de fixiapp ingevoerd, juist om inwoners de mogelijkheid te bieden laagdrempelig zaken door te geven die niet kloppen, stuk zijn of aandacht behoeven in de openbare ruimte. De ogen en oren van onze inwoners worden hierdoor gebruikt waardoor gemeentelijke afdelingen snel een omissie kunnen oppakken en herstellen. Een mooi middel waardoor de buitenruimte en de voorzieningen in de openbare ruimte door en voor iedereen veilig, heel en netjes blijft.

Op 24 juni 2025 is het Rekenkamerrapport Antwoord op algemene vragen aan de gemeente Dijk en Waard door de raad gesteld. Daar zijn de conclusies en aanbevelingen uit het rapport vastgesteld en het college opdracht gegeven dit uit te voeren. Op 28 oktober is de raad nog specifiek door het college geïnformeerd over de Fixi-meldingen. Er wordt een plan van aanpak uitgevoerd. De raad zou eind 2026 opnieuw geïnformeerd worden over de voortgang en de resultaten.

Hoe kan het dan dat wij zo vaak klachten krijgen op de afhandeling van een melding?

Voorbeelden hiervan zijn:

- helemaal geen reactie krijgen op een melding;
- een melding die op afgehandeld wordt gezet terwijl het gemelde punt er nog is;
- inwoners krijgen pas na ruim een week een kort antwoord dat de melding in behandeling is, zonder uitleg of antwoord meer wanneer deze afgehandeld wordt;
- op de fixiapp kun je ook zien dat er heel veel meldingen nog op rood staan, en dus niet afgehandeld.

Gezien het belang van de voortgang en het feit dat inwoners dagelijks te maken hebben met situaties in hun wijk/buurt/straat die ze opgelost willen zien of na een melding een helder beantwoord verwachten, stellen wij onderstaande vragen.

Beantwoording

Het college beantwoordt de gestelde vragen als volgt.

Antwoorden

1. Hoe gaat het met uitvoering van het plan van aanpak? Wat is de stand van zaken?

Antwoord van het college:

De uitvoering van het plan van aanpak voor Fixi ligt op schema. In het afgelopen jaar werken we volop aan het verbeteren van het meldproces, hebben we taken en verantwoordelijkheden scherper belegd en de ondersteuning verscherpt. Daarnaast hebben we een werkverdelers aangesteld, zodat meldingen sneller bij het juiste team terechtkomen. Ook hebben we de servicenormen geactualiseerd en ontwikkelen we rapportages, dashboards en staat er een klanttevredenheidsonderzoek uit.

2. Wordt de raad nog steeds volgens planning eind 2026 geïnformeerd over de voortgang en resultaten?

Antwoord van het college:

Ja. Wij informeren de raad eind 2026 volgens planning over de voortgang en de resultaten van het plan van aanpak Fixi.

3. Wat zijn de richtlijnen voor het reageren op een melding?

Antwoord van het college:

We hebben duidelijke procesafspraken gemaakt voor de behandeling van meldingen. Bij een reguliere meldingen geven we inwoners binnen vijf werkdagen een eerste inhoudelijke reactie. Bij spoedmeldingen nemen we binnen 24 uur op werkdagen contact op. Deze afspraken hebben we vastgelegd in de recent vastgestelde dienstverleningsnormen. Binnenkort communiceren we deze normen ook via de verschillende kanalen.

4. Hoe wordt afhandeling van de fixiapp meldingen gemonitord?

Antwoord van het college:

We werken momenteel aan een betere monitoring van de afhandeling van Fixi-meldingen. Daarvoor richten we verschillende instrumenten en werkwijzen in. Zo ontwikkelen we dashboards en rapportages die inzicht geven in onder andere het aantal meldingen, doorlooptijden, openstaande meldingen en prestaties ten opzichte van de servicenormen. Daarnaast hebben we een klanttevredenheidsonderzoek uitgezet, zodat we beter inzicht krijgen in de kwaliteit van afhandeling.

5. Op welke (korte) termijn kan perspectief worden geboden aan inwoners om een oplossing te bieden

Antwoord van het college:

Wij herkennen de signalen van inwoners over de afhandeling van meldingen. Deze signalen sluiten aan bij de bevindingen uit de evaluatie en de eerste resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek. Daarom verbeteren we de communicatie, scherpen we de procesafspraken aan en voorkomen we dat meldingen tussen teams blijven liggen. Een deel van deze maatregelen heeft al direct effect, zoals de inzet van de werkverdelers en de aangescherpte procesafspraken. Daarnaast verbeteren we de standaardreacties, servicenormen en sturingsinformatie verder. We ronden dit verbetertraject in het vierde kwartaal van 2026 af. Daarmee verwachten we eind 2026 merkbare verbetering in de snelheid van reageren, de duidelijkheid van communicatie en het beheersen van openstaande meldingen.

Bijlagen

n.v.t