

## Brief aan de raad

2024-0001264

Afdeling: Realisatie

### Onderwerp: Beantwoording schriftelijke vragen over het gebruik van de Fixi-app (23F11)

16 januari 2024

Aan de leden van de raad,

Naar aanleiding van de schriftelijke vragen d.d. 12 december 2023 (23F11) van Algemeen Belang Zwijndrecht over het gebruik van de Fixi-app vindt u hieronder de beantwoording.

#### 1. Meldingen doorgestuurd naar derden

##### Vraag

Wij hebben vastgesteld dat meldingen die doorgestuurd moeten worden naar een derde partij binnen de gemeente als afgehandeld worden gemarkeerd, terwijl deze derde partij op dat moment het werk nog niet heeft uitgevoerd. Kunt u ons inzicht verschaffen in waarom deze procedure wordt gevolgd, ondanks het feit dat de daadwerkelijke opvolging nog niet heeft plaatsgevonden?

##### Antwoord

Als gemeente Zwijndrecht hechten wij waarde aan het hebben van één loketfunctie voor onze inwoners voor het doen van meldingen in de openbare ruimte. Fixi wordt hiervoor ingezet als middel. Met onze externe partners, zoals bijvoorbeeld het Waterschap Hollandse Delta, Stedin en HVC, zijn er afspraken gemaakt over het gebruik van Fixi. Als gemeente Zwijndrecht hebben wij in een aantal gevallen beperkt invloed op de afhandeling van meldingen door onze externe partners. Het betreft hier namelijk de eigen bedrijfsvoering van deze organisaties. Na het doorzetten van de meldingen naar de externe partners, worden de meldingen in Fixi aan de kant van de gemeente Zwijndrecht op de status afgehandeld gezet. In deze gevallen betekent het dat het aan de externe partners is om de melding te beoordelen en eventueel vervolg aan te geven. Hierover wordt de melder via een e-mail/telefonisch/Fixi app geïnformeerd\*. Hiermee wordt geborgd dat er alleen meldingen in het systeem staan die de bedrijfsvoering van de gemeente Zwijndrecht raken, zodat gestuurd kan worden op het tijdig en kwalitatief goed afhandelen van meldingen van onze inwoners. Wetgeving omtrent AVG verplicht ons daarnaast om zeer zorgvuldig om te gaan met het verstrekken van persoonsgegevens.

In het verleden zijn er standaardantwoorden opgesteld die melders ontvangen als een melding wordt doorgestuurd naar externe partners. Deze antwoorden zijn op maat gemaakt per externe partner. In bijlage I is een standaardantwoord opgenomen voor respectievelijk Stedin en HVC.

\* Melder kan alleen op de hoogte worden gehouden als er een mailadres bekend is. Indien de melder een anonieme melding heeft gedaan, kan de melder niet op de hoogte worden gehouden.

#### 2. Coördinatie melding Fixi-app en de daadwerkelijke uitvoering

##### Vraag

Hoe wordt gegarandeerd dat er een naadloze coördinatie is tussen de melding via de Fixi-app en de daadwerkelijke uitvoering van de benodigde actie door de derde partij binnen de gemeente?

## ***Beantwoording schriftelijke vragen over het gebruik van de Fixi-app (23F11)***

---

### Antwoord

Zoals omschreven staat onder vraag 1, zit er geen één op één relatie tussen de melding die onze inwoners doen in Fixi en de daadwerkelijke afhandeling na de uitvoering van eventuele werkzaamheden door onze externe partners. Zoals reeds benoemd bij vraag 1 wordt aan een melding de status afgehandeld gegeven, nadat deze is doorgezet naar onze externe partners. Hierover wordt de melder via een e-mail/telefonisch/de Fixi-app geïnformeerd.

Met een aantal externe partners, zoals bijvoorbeeld HVC en Stedin, zijn er overeenkomsten afgesloten. In deze overeenkomsten zijn servicenormen opgenomen voor de afhandeling van meldingen. Vanuit het contractmanagement wordt dan door middel van managementinformatie gestuurd op het tijdig en adequaat afhandelen van meldingen door onze externe partners. Zo zorgen we samen voor een naadloze afhandeling.

### **3. Processtappen melding in de Fixi-app tot daadwerkelijke afhandeling**

#### Vraag

Kunnen we een helder overzicht ontvangen van de specifieke stappen die plaatsvinden tussen de ontvangst van een melding via de Fixi-app, de doorverwijzing naar de derde partij, en de uiteindelijke uitvoering van de benodigde actie in de openbare ruimte?

#### Antwoord

Indien een melding door een inwoner in Fixi wordt gemaakt, gelden de onderstaande processtappen:

1. Inwoner doet een melding.
2. Werkverdelers sturen de meldingen door aan de verantwoordelijke functionaris.
3. Verantwoordelijke functionaris bepaalt of de melding voor de gemeente Zwijndrecht is of voor de externe partners.
4. Melding wordt doorgezet naar externe partner of opgepakt door functionaris.
  - a. Indien melding voor externe partner is, wordt melding na doorsturen aan de kant van gemeente afgesloten. Melder wordt geïnformeerd via e-mail/telefonisch/de Fixi-app.

### **4. Maatregelen afhandelen meldingen in de Fixi-app**

#### Vraag

Welke maatregelen zijn er genomen of worden overwogen om ervoor te zorgen dat meldingen via de Fixi-app op een transparante en accurate wijze worden afgehandeld, zodat het beeld dat wordt gecommuniceerd naar onze inwoners juist en betrouwbaar is?

#### Antwoord

In 2023 hebben wij als gemeente 16.701 meldingen ontvangen. Deze meldingen worden verdeeld over de gehele organisatie waar verschillende functionarissen aan werken. Het grootste aantal van deze meldingen wordt binnen de gestelde normen en naar tevredenheid van onze inwoners afgehandeld. Gelet op het substantiële aantal meldingen is te veronderstellen dat er soms omissies ontstaan.

We streven naar het continu verbeteren van de dienstverlening richting onze inwoners. Om meldingen uniform op te pakken werken we met een beslisboom. Hiernaast is er een functionaris aangesteld die onder andere als taak heeft om het verbeterproces te borgen. Dit heeft geleid tot het opstellen van een verbeterplan wat loopt over meerdere jaren. In 2023 lag de focus op het trainen van medewerkers door middel van workshops. De workshops gingen in op het schrijven van antwoorden afgestemd op de doelgroep. Tevens werden ook de ervaringen van collega's opgehaald omtrent Fixi. In 2024 willen we onze inwoners betrekken bij het verbetertraject Fixi. Hierbij willen wij juist ook inwoners uitnodigen die een kritische blik hebben. Hierdoor krijgen de inwoners invloed op de verbeteracties en de prioriteit hiervan. Hiermee krijgen onze inwoners inspraak in het proces omtrent Fixi, hetgeen uiteindelijk zal leiden tot een schone, hele en veilige leefomgeving.

Wij gaan ervan uit dat wij uw raad met bovenstaande beantwoording voldoende hebben geïnformeerd om de schriftelijke vragen over het gebruik van de Fixi-app (23F11) af te handelen.

***Beantwoording schriftelijke vragen over het gebruik van de Fixi-app (23F11)***

---

Hoogachtend,

De secretaris,

De burgemeester,