

**Aan:** College van Burgemeester en Wethouders gemeente Schagen  
**Datum:** 29-10-2024  
**Betreft:** Fixi

---

Geachte portefeuillehouder,

De gemeente Schagen heeft in 2021 het platform "Fixi" geïntroduceerd om inwoners de mogelijkheid te bieden meldingen te maken over openbare ruimte, zoals onderhoudsproblemen en andere zaken die aandacht nodig hebben. De gemeente gebruikt dit platform om de communicatie met inwoners te verbeteren en om sneller op meldingen te kunnen reageren. Dit proces is geïntegreerd in de website van de gemeente. Hoewel VVD Schagen voorstander is van korte lijnen en heldere communicatie en op deze wijze erg tevreden is over Fixi, komen er met regelmaat klachten binnen over Fixi zelf en de wijze waarop de klachtafhandeling wordt uitgevoerd.

Dit leidt bij de VVD tot de volgende vragen:

- Een "Fixi klacht" komt volgens de website binnen bij de klantenservice. Zij nemen dezelfde werkdag of in ieder geval binnen twee werkdagen telefonisch of per e-mail contact op met de melder om het proces te bespreken. Wat is het percentage waarin deze belofte waargemaakt is? (Dus percentage meldingen waar binnen 48 uur na aanmelding gereageerd is.)
- Hoeveel Fixi meldingen zijn er door bewoners gemaakt in 2023?
- Hoeveel Fixi meldingen zijn er door bewoners gemaakt in 2024?
- Hoeveel Fixi meldingen staan er nog "open" op dit moment?
- Hoeveel Fixi meldingen van 2022 staan er nog "open" of op "in behandeling"?
- Hoeveel Fixi meldingen van 2023 staan er nog "open" of op "in behandeling"?
- Hoeveel Fixi meldingen van het eerste halfjaar van 2024 staan er nog "open" of op "in behandeling"?
- Hoeveel Fixi meldingen staan er langer dan drie maanden op "open" of op "in behandeling"?
- Hoeveel schriftelijke klachten over de app Fixi of de afhandeling van de in Fixi gemelde problemen zijn er in 2023 en 2024 binnengekomen? (Buiten de app om).
- In het eindrapport Digitale Dienstverlening dd 20-04-2023 meldt het rapport; *"Voor de meldingen openbare ruimte wordt gebruik gemaakt van het product 'Fixi', dat is opgenomen in de website van de gemeente. Inwoners kunnen hier digitaal een melding doen en krijgen hier ook voortgangsberichten over. Dat is nog niet optimaal, want een gereedmelding betekent dat de melding is overgedragen aan een uitvoerder, in plaats dat de melding ook daadwerkelijk is opgelost. Dit is bij de ambtelijke organisatie bekend en het plan is om dit te verbeteren."*
  - **Welke oplossing is hierin toegepast?**

## Artikel 45

### Technische vragen

- Na afloop van een casus kan de bewoner die een Fixi melding aangemaakt heeft een "beoordeling" geven, hierover heeft de VVD Schagen de volgende vragen:
  - Welk percentage van de melders geeft een beoordeling?
  - Kunt u de het percentage uitsplitsen in de opties die de app biedt?
    - percentage "☹️ - slecht"
    - percentage "😐 - matig" 😐
    - percentage "😊 - neutraal"
    - percentage "☺️ - goed"
    - percentage "😄 - uitstekend"
  
- Gezien de urgentie van sommige meldingen vernemen wij graag de responstijd van de volgende categorieën, welk percentage van meldingen in de onderstaande categorieën is binnen 12 uur beantwoord?
  - Straatverlichting met name de categorie "verkeerslichten".
  - Riolering.
  - Handhaving met name "mulderfeiten".
  - Handhaving met name "overlast".
  - Vandalisme en vuurwerkschade.
  - Gladheidsbestrijding.
  - Stormschade

De inwoners van de gemeente Schagen gebruiken de Fixi-app om meldingen door te geven. Deze meldingen verdienen het om zeer serieus genomen te worden. De betrokkenheid van onze inwoners helpt de gemeente Schagen om de leefbaarheid in onze gemeente te verbeteren.

Met vriendelijke groet,

A. Ligthart, fractievoorzitter  
C. Blok, steunfractielid