



Schriftelijke vraag

Aan: college van B&W van de gemeente Schagen

Onderwerp:

Datum: Afhandeling fixi meldingen

Geacht college,

De laatste tijd krijgen wij verschillende meldingen van inwoners over o.a de tijdsduur van afhandeling van fiximeldingen.

Ook geeft men aan na een fiximelding een ontvangstbevestiging te krijgen waarna er verder in sommige gevallen maandenlang niets gebeurt en de melding onopgelost blijft.

Enkele inwoners nemen hierop telefonische contact op met de gemeente en worden dan opnieuw naar fixi doorverwezen.

- Kunt u aangeven waardoor het voor langere tijd onopgelost blijven van de fiximeldingen lijkt toe te nemen?
BEANTWOORDING: Dit is mogelijk voor 2023, vanaf 2024 zien wij de tijdsduur van afhandelen teruglopen. Dit komt door het inhalen van de achterstand op onderhoud.
- Heeft u inzicht in het percentage meldingen wat binnen acceptabele termijn wordt opgelost?
BEANTWOORDING: Er is geen specifiek inzicht in de percentages en termijnen van meldingen. Meldingen worden gedaan over alles wat de openbare ruimte aangaat. Dit kan een handhavingsverzoek zijn, een tegel die scheef ligt, onkruid dat aanwezig is, ed.
- Zo ja wat is een acceptabele termijn ?
BEANTWOORDING: Urgente zaken en/of situaties waar sprake is van een onveilige situatie, worden zo spoedig mogelijk opgepakt.
- Wat is de reden dat er alleen een mail volgt met een ontvangstbevestiging en geen communicatie als het probleem maandenlang niet kan worden opgelost?
BEANTWOORDING: Er zijn binnen de applicatie een aantal standaard statussen beschikbaar. Het oplossen van de meldingen hangt vaak af met de aard en omvang. Als het kan wordt een melding meegenomen in een geplande reguliere onderhoudsronde. In andere gevallen wordt een melding toegewezen aan een aannemer en soms wacht een melding op een moment waarop groter onderhoud gepland staat. In alle gevallen streven wij ernaar bij de afhandeling van de melding hier in ieder geval in het tekstveld

iets over aan te geven. Dit verschijnt onderaan de mail aan de melder, mits de melder zijn gegevens heeft achtergelaten (dat is niet verplicht).

- bent u op de hoogte dat er in sommige gevallen melding wordt gedaan van afhandeling van de fiximelding terwijl het probleem niet is opgelost?
BEANTWOORDING: Ja, wij zijn op de hoogte, dit komt door de inrichting van het systeem FIXI.

Met vriendelijke groet,

Merieke Bredewold.

Fractievoorzitter Wens4U