

Aan
de heer R. Portier
van de fractie SP
p/a raadsgriffie@dordrecht.nl

**Gemeente
Dordrecht**
Spuiboulevard 300
3311 GR DORDRECHT

T 14078
www.dordrecht.nl

Datum 16 juni 2020
Ons kenmerk InProces BBV: 2020-0076176
Betreft Beantwoorden artikel 40-vragen inzake Fixi of Fictie, wanneer is een melding afgehandeld?

Contactpersoon
J.J. Veth
T (078) 770 4627
E jj.veth@dordrecht.nl

DOSSIER
Afschrift:
- VBO/OB, EG Imthorn
SK Dordrecht 704
- raadsgriffier t.b.v.
raads- en burgerraadsleden

Geachte heer Portier,

Bij brief van 5 mei 2020, bij ons ingekomen op 11 mei 2020, heeft u op grond van artikel 40 van het Reglement van Orde van de gemeenteraad namens de fractie SP vragen gesteld inzake Fixi of Fictie, wanneer is een melding afgehandeld? Wij beantwoorden uw vragen als volgt.

Vraag 1. Waarom worden meldingen op afgehandeld gezet, als er in het geheel nog geen actie, in ieder geval geen voor de burger zichtbare actie is ondernomen?

Antwoord Per week worden gemiddeld 500 meldingen ontvangen en behandeld. In het merendeel van de gevallen worden de meldingen op afgehandeld gezet op moment dat het probleem is opgelost. Hiervoor gelden een aantal uitzonderingen. Eén van die uitzonderingen zijn de meldingen van dumpingen en/of bijplaatsingen. Hier is de werkwijze dat na controle door Handhaving (is er een daderindicatie) de melding wordt doorgegeven aan HVC, die verantwoordelijk is voor het opruimen. De melder krijgt op dat moment de melding dat de klacht is afgehandeld met daarbij de volgende tekst: **Hartelijk dank voor uw melding. We hebben uw melding doorgestuurd naar HVC. Zij pakken de melding verder op en lossen het probleem binnen 2 werkdagen op. Wij handelen uw melding hierbij af. Mocht u vragen hebben kunt u contact opnemen met HVC via klantenservice@hvcgroep.nl.** Volgens de afspraken met HVC verwijderen zij het afval binnen 2 werkdagen.

Dit lukt niet altijd. In periode van grote drukte of rondom de weekenden wordt niet altijd de termijn van 2 dagen gehaald.

Vraag 2. Zou het niet verstandig zijn voor een melding de status 'afgehandeld' krijgt contact op te nemen met degene die de melding heeft gedaan om te kijken of het probleem is opgelost?

Antwoord Bij sommige meldingen, waarin het probleem niet helder is of de melder zelf een rol wil hebben in het oplossen van het probleem wordt overigens wel degelijk contact opgenomen met de melder voor overleg en om bijvoorbeeld te bezien of de melding naar tevredenheid is opgelost."

Datum 16 juni 2020
Ons kenmerk InProces BBV: 2020-0076176

Vraag 3. Zou het niet verstandig zijn om, als een melding de status Afgehandeld krijgt, te vermelden wat er is gedaan om het gemelde probleem op te lossen?

Antwoord Eén van de voordelen van het nieuwe systeem Fixi is dat de behandelaar van de melding bij de afhandeling van de melding zelf aan de melder kan doorgeven wat hij/zij heeft gedaan of een foto kan maken van de afgehandelde melding. In de opleiding van de behandelaren van Fixi is deze werkwijze uitgebreid besproken. Indien we zelf de meldingen afhandelen wordt deze mogelijkheid gebruikt. Zoals gezegd werkt dit niet, als de melding door HVC wordt afgehandeld.

In de planning voor dit jaar voor de verbeteringen van Fixi staat een gedigitaliseerde koppeling met het meldingen systeem van HVC op het programma. Als deze koppeling is gerealiseerd kunnen meldingen automatisch tussen de systemen worden uitgewisseld en wordt het mogelijk om de melding op afgehandeld te zetten op het moment dat de melding door HVC is opgelost. Voorwaarde voor het maken van de koppeling is wel een ondertekende verwerkingsovereenkomst om te voldoen aan de AVG.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van Burgemeester en Wethouders

J. Scholten
secretaris

A.W. Kolff
burgemeester