

# EVALUATIE FIXI 2024



**Auteurs:** R.J.A. Bindels

**Opdrachtgever:** P.G. Tanja

*Dordrecht, mei 2025*

# Evaluatie Fixi (2024)

## Inleiding

Dit is de evaluatie van Fixi 2024, de app waar de inwoners van Dordrecht meldingen kunnen maken over openbare ruimte.

Deze evaluatie heeft als doel Fixi beter te laten werken voor zowel melders als behandelaars. Bij optimaal gebruik fungeert Fixi als een vorm van burgerwetenschap: inwoners verzamelen waardevolle data over problemen in de stad.

Om dit te onderzoeken is er een data-analyse uitgevoerd en zijn er gesprekken geweest met verschillende teams.

In 2024 heeft de gemeente Dordrecht ruim 41.000 meldingen ontvangen. Sinds de invoering van Fixi in 2019 nam het aantal meldingen jaarlijks met ongeveer 3.000 toe. Dit jaar is het met 5.000 toegenomen, wat erop wijst dat inwoners van Dordrecht Fixi steeds beter weten te vinden en gebruiken.

De meeste meldingen gaan over verkeerd geplaatst afval, foutparkeren en groenonderhoud.

Het grootste gedeelte van de meldingen worden gedaan in de categorieën 'Handhaving Openbare Ruimte' en 'Afval'. Dit betekent dat de teams van Handhaving, Schoon en HVC de meeste meldingen behandelen. Samen zijn zij verantwoordelijk voor ongeveer 50% van alle meldingen.

Relatief gezien worden de meeste meldingen in de Binnenstad gedaan, gevolgd door de Noordflank en Oud Krispijn.

Ongeveer 88% van de meldingen worden binnen 10 werkdagen afgehandeld en 60% van de meldingen zelfs binnen 3 werkdagen.

Uit de feedback die we terugkregen van de melders blijkt dat melders vooral tevreden zijn als er snel en effectief meldingen worden afgehandeld. Melders zijn

ontevreden als een melding wordt afgehandeld zonder dat het probleem is opgelost, of als er slecht, traag of zelfs niet gecommuniceerd wordt.

In 2023 is er een eerdere evaluatie gedaan en daar zijn zeven verbeterpunten uit voort gekomen:

1. Verbeteren van de communicatie
2. Optimaliseren van categorieën
3. Gebruik van subcategorieën stimuleren
4. Servicenormen evalueren
5. Eigen omgeving realiseren
6. Rapportages en nieuws verspreiden
7. Beoordelingen stimuleren

In deze evaluatie zullen we eerst ingaan op de data-analyse en vervolgens op de methode en effecten van het verbetertraject.

## De Data-Analyse

Over het algemeen functioneert Fixi binnen de gemeente goed. Het doet wat het moet doen en maakt de beloftes waar: voor de inwoners is het laagdrempelig en makkelijk in gebruik. Meldingen worden over het algemeen snel opgepakt en efficiënt afgehandeld.

Momenteel hebben wij in Dordrecht 214 behandelaarsaccounts en 22 teams die met Fixi werken.

### Aantal Meldingen

Het aantal meldingen is de afgelopen jaren flink gestegen en tot nu toe zet deze trend zich door.

Echter waar wij voorheen een stijging van ongeveer 3.000 meldingen per jaar zagen, hebben we het afgelopen jaar, in 2024, een stijging gezien van ongeveer 5.000 meldingen ten opzichte van het jaar ervoor.

In totaal zijn er het afgelopen jaar 41.438 meldingen behandeld.

Als we kijken naar de verschillende maanden zien we dat, als het weer beter wordt en de bomen groener, het aantal meldingen toe begint te nemen. Vanaf mei zien we dan ook een stijging in het aantal meldingen, die piekt in juni en vervolgens langzaam af begint te nemen.

Het percentage van het totaal aantal meldingen dat elk team binnenkrijgt blijft stabiel, met uitzondering van onze groen beheerders die het vanaf mei drukker krijgen.

Als het gaat om werkdruk, is deze voor Handhaving het hoogst. Zij nemen verreweg de meeste meldingen in behandeling.

Dat het aantal meldingen gestaag toeneemt is een goed teken. Het zegt ons dat Fixi voor de inwoners makkelijk te vinden en te gebruiken is. Maar het betekent ook dat de werkdruk van Fixi elk jaar toeneemt, terwijl de capaciteit binnen de gemeente hetzelfde blijft.

#### *Aantal meldingen per gebied*

Hoewel de meeste meldingen gedaan worden in Dordrecht Oost, is dit relatief het kleinste aantal meldingen per inwoner. In Dordrecht Centrum worden de meeste meldingen per inwoner gedaan.

In Centrum en West heeft ook de grootste toename plaatsgevonden in het aantal meldingen. In deze gebieden weten mensen Fixi dus makkelijk te vinden en maken zij er steeds meer gebruik van.

Opvallend is dat de verschillende gebieden in Dordrecht een eigen profiel laten zien in wat voor meldingen er worden gedaan.

In Dordrecht Centrum worden vooral meldingen gedaan in de categorie 'Handhaving Openbare Ruimte'. Dit is een stuk hoger dan het gemiddelde van heel Dordrecht. Het aantal meldingen in de categorie 'Afval' is ook relatief hoog.

In Dordrecht Oost valt op dat er relatief gezien twee keer zoveel meldingen in de categorie 'Groen' worden gedaan als het Dordts gemiddelde.

Ook in de categorieën 'Handhaving openbare ruimte' en 'Wegen, bestrating en paden' zijn relatief meer meldingen.

In Dordrecht West is een groot gedeelte van de meldingen te vinden in de categorie 'Afval'. Bijna alle andere categorieën zijn relatief lager of gelijk aan het Dordts gemiddelde.

#### *Aantal meldingen per categorie*

De meeste meldingen worden gedaan op de categorie 'Handhaving Openbare Ruimte' (12.705). In 2023 was dit nog 'Afval', dus hier heeft een verschuiving plaatsgevonden. Dat wil niet zeggen dat er niet ook veel meldingen in deze categorie zijn gedaan (11.387).

#### *Kanaal van de meldingen*

Verreweg de meeste meldingen (54%) worden gedaan via de mobiele app. Daarnaast maken ook veel mensen gebruik van de website (31%).

Het aantal meldingen dat via de telefoon, bij het KCC, wordt gedaan neemt daarmee steeds verder af. In 2023 werden 15% van de meldingen via de telefoon gedaan, waar het er in 2024 nog maar 12% waren.

Verder komen er ook meldingen binnen via andere bronnen, zoals social media en WhatsApp, maar dit omvat nog geen 1% van het totale aantal meldingen.

#### *Het tevredenheidsgetal*

Er wordt nog steeds relatief weinig feedback achtergelaten door melders. Minder dan 3% van alle meldingen worden beoordeeld en nog minder worden voorzien van feedback.

Gemiddeld hebben we dit jaar een 2,58 gescoord op de schaal van 1 tot 5. Dit is hetzelfde als in 2023.

Daarnaast blijven we een trend zien waarbij eigenlijk alleen hele positieve (5) of hele

negatieve (1) beoordelingen worden gegeven.

Toch moeten we ons niet blindstaren op deze cijfers. Uiteindelijk is het nog geen 1,5% van de meldingen die heel negatief worden beoordeeld. Het zou mooi zijn als we gemiddeld een 3,0 behalen, maar als het aantal beoordelingen niet flink stijgt, zegt het niet veel.

Helaas is het menseigen om pas een mening te geven als het buiten de normen verwachtingen valt. In dit geval dus als een melding bijzonder goed of bijzonder slecht is afgehandeld. En zelfs dan zijn mensen veel sneller geneigd om dit te doen als zij zich benadeeld voelen. Als alles in de lijn der verwachtingen valt is dit 'normaal' en dus niet noemenswaardig. Dit wordt ook wel een negativiteitsbias genoemd en deze wordt versterkt door (sociale) media. Omdat juist klachten nieuwswaardig zijn en media-aandacht krijgen, kan er een beeld ontstaan dat Fixi structureel slecht functioneert, terwijl het hier juist gaat om uitzonderingen en niet de regel.

Natuurlijk kunnen en zullen we ons altijd blijven inzetten om Fixi en diens gebruikerservaring zo goed mogelijk te maken. Dit kunnen we het beste bereiken door goed te communiceren en snel te handelen. Het toenemende aantal meldingen en daarmee de werkdruk, maakt dit alleen niet makkelijk.

### Feedback

Kijkend naar de feedback die wij terugkrijgen valt de grootste winst nog steeds te behalen op communicatie en verwachtingsmanagement.

Van de negatieve feedback die we krijgen heeft het grootste gedeelte te maken met problemen die (nog) niet zijn opgelost op het moment dat de melding wordt afgehandeld.

Daarentegen krijgen we vooral positieve feedback als een melding heel snel wordt afgehandeld, met een duidelijk resultaat.

## Het Verbetertraject

### 1. Verbeteren van de communicatie

De meest voorkomende negatieve feedback die we krijgen heeft betrekking op de communicatie tussen de behandelaar en de melder.

In het tweede kwartaal van 2024 is het (softwarematig) verplicht om een melding af te handelen met een reactie naar de melder. Dit heeft ervoor gezorgd dat er nu veel meer wordt gecommuniceerd naar de melders. Als reactie hierop zijn verschillende teams gaan werken aan 'standaardantwoorden' om hun werk makkelijker te maken. Hierbij is aandacht besteed aan empathie en verwachtingsmanagement. Er wordt verwacht dat behandelaars bij een reactie altijd begrip tonen, en aangeven wat, wanneer en hoe zij de melding gaan oplossen. Hoewel dit niet in alle gevallen even goed gaat, gaat het wel al een heel stuk beter als voorheen.

Het grootste probleem zit nu bij HVC die via een koppeling met hun systeem (Woweb) in Fixi kunnen werken. Omdat het afhandelen van meldingen ook via deze koppeling verloopt, zitten zij niet vast aan dezelfde verplichtingen als onze collega's binnen de gemeente. Daardoor zijn zij nog steeds vrij om geen of slechte terugkoppeling te geven aan de melders. Veelal krijgen melders simpelweg de reactie 'Uw melding is afgehandeld' te zien. Echter, HVC handelt meldingen af op het moment dat zij de afhandeling ingepland hebben. Het is dan dus een administratieve afhandeling en de echte afhandeling moet nog gebeuren. Melders hebben daar natuurlijk geen boodschap aan.

Ook HVC zal aan dezelfde standaarden gehouden moeten worden, als onze eigen medewerkers. Dat wil zeggen dat ook zij begrip zullen moeten tonen aan de melders en aangeven wanneer zij verwachten de melding daadwerkelijk af te handelen. Hier heeft begin vorig jaar een gesprek over

plaatsgevonden, maar dit heeft niet geleid tot het gewenste resultaat.

Samen met team Schoon zullen wij het komende jaar opnieuw naar een oplossing gaan zoeken zodat HVC makkelijk en correct meldingen kan afsluiten met een reactie naar de melder. Dat wil zeggen, een reactie naar een melder moet empathie bevatten en rekening houden met de verwachtingen van een melder.

Maar ook de gemeente zelf kan hier nog winsten behalen. Hoewel het over het afgelopen jaar een stuk beter is gegaan dan het jaar ervoor, laten sommige reacties nog wel iets te wensen over. Niet elke medewerker is communicatief sterk en met een toenemende werkdruk blijft het lastig om een persoonlijk antwoord te schrijven voor elke melding.

Om hier nog verdere verbeteringen in aan te brengen zullen ook de verschillende teamleiders hier meer het belang van moeten uitdragen.

## 2. Optimaliseren van de categorieën

Soms is het niet duidelijk voor melders in welke categorie hun melding thuishoort. Als wij duidelijker kunnen maken in welke categorie een melding thuishoort, wordt het gebruik van Fixi makkelijker en zorgen we dat meldingen sneller bij de juiste behandelaars terecht komen.

Dit hebben wij nu getracht te ondervangen door duidelijke beschrijvingen aan de categorie toe te voegen, waar ook voorbeelden in staan over wat er precies in de categorie thuishoort.

Het is lastig om te zeggen of deze maatregel effectief is geweest, maar wij hebben het afgelopen jaar geen klachten meer ontvangen van de verschillende teams dat zij veel meldingen ontvangen die niet voor hen bestemd zijn. Vooralsnog lijken de categorieën duidelijk en makkelijk te gebruiken voor melders.

## 3. Gebruik van subcategorieën stimuleren

Subcategorieën moeten door behandelaars worden toegevoegd aan meldingen om het onderwerp van de melding te duiden. Dit maakt het vervolgens makkelijk(er) om specifieke onderwerpen te filteren in Fixi. Dit zorgt ervoor dat wij gedetailleerdere informatie kunnen halen uit de data en daarmee makkelijker vragen kunnen beantwoorden, kunnen anticiperen en intern sturing kunnen geven.

In 2024 is er flink ingezet om ervoor te zorgen dat Handhavers en team Schoon deze subcategorieën beter ging gebruiken. Er was voor deze teams gekozen omdat zij ongeveer de helft van alle meldingen behandelen. Beide teams vulden voorheen bij ongeveer 30% van de meldingen een subcategorie in en eind 2024 was dit gestegen tot 85%. Dat was een grote winst en sinds juli 2024 is de data hierdoor een stuk betrouwbaarder geworden.

Parallel hieraan heeft Dordrecht samen met de andere Drechtsteden meerdere malen de leverancier (Decos) verzocht om dit softwarematig verplicht te maken. Toen op het wensenforum bleek dat hier nog meer gemeenten behoefte aan heeft Decos hier gehoor aan gegeven. Sinds maart 2025 is het nu verplicht om een subcategorie toe te voegen aan een melding. Nu worden ongeveer 97% van *alle* meldingen voorzien van een subcategorie. Voorheen was dit lager dan 35%.

Maar vreemd genoeg is het geen 100%. Van de afgehandelde meldingen is er een klein deel wat nog steeds door het systeem glipt dus, maar dit is verwaarloosbaar klein.

Het grootste gedeelte van de meldingen dat geen subcategorie heeft zijn meldingen die naar HVC zijn doorgestuurd. Door beperkingen in de koppeling is het voor HVC niet mogelijk om subcategorieën toe te voegen. Om dit te voorkomen zal team Schoon een subcategorie moeten toevoegen *voordat* de melding wordt doorgestuurd over de koppeling. Dit is niet

met software af te dwingen en blijft dus gevoelig voor menselijke fouten.

#### 4. Servicenormen evalueren en vaststellen

Bij elke melding hoort een servicenorm, dat wil zeggen het aantal werkdagen dat een meldingen maximaal mag open staan voordat deze is afgehandeld. Deze norm is afhankelijk van het onderwerp van een melding en zit dus verbonden aan de subcategorieën. Nu dat deze veel beter worden gebruikt wordt het ook beter inzichtelijk om te zien om er wordt voldaan aan deze norm.

Voor het jaar 2024 was dit echter nog niet het geval en dus hebben we gekeken naar de algemene norm die we in Dordrecht hanteren: 80% van alle meldingen moet binnen 10 werkdagen zijn afgehandeld. In 2024 hebben wij 88% van de meldingen binnen 10 werkdagen afgehandeld en daarmee voldoen we dus aan deze norm.

Toch is het belangrijk om hierbij te vermelden dat het gaat om een ‘administratieve afhandeling’, het zegt uiteindelijk niets over hoe snel het probleem daadwerkelijk is opgelost.

#### 5. Realiseren van een eigen Fixi omgeving

Voorheen deelden wij de Fixi omgeving met een aantal andere gemeenten. Doordat de wensen van de verschillende gemeenten uiteenlopen konden wij niet altijd de instellingen van Fixi gebruiken waar wij in Dordrecht behoefte aan hebben. Daarom hadden wij behoefte aan een eigen omgeving.

Sinds maart 2024 is de eigen omgeving van Dordrecht gerealiseerd en daarmee hebben wij nu zelf controle over bepaalde instellingen.

Dit heeft ertoe geleid dat wij het verplicht afhandelen met een reactie naar de melder hebben kunnen aanzetten, wat goede gevolgen heeft gehad voor de communicatie naar de melder.

Ook het verplicht maken van het invullen van de subcategorieën valt onder deze instellingen.

Sommige teams, zoals het KCC, Openbare Verlichting, Verkeersregel-installaties en Handhaving werken voor verschillende gemeentes in de Drechtsteden. Voor hen zijn er speciale ‘super-user’ accounts ontwikkeld waarmee zij gemakkelijk met enkele drukken op de knop tussen de verschillende omgevingen kunnen wisselen. Dit was even wennen, maar is over het algemeen goed ontvangen.

#### 6. Maandelijks Fixi rapportages verspreiden

Het maandelijks verspreiden van Fixi rapportages en updates onder de medewerkers van de gemeente gebeurt nog steeds. De toevoeging van subcategorieën was daarbij de meest recente en welkome toevoeging.

#### 7. Beoordelingen stimuleren

Het aantal beoordelingen dat wij terugkrijgen is te laag om een valide conclusie uit te kunnen trekken (lager dan 3%). Om dit een betere maatstaaf te maken voor het functioneren van Fixi zouden melder meer gestimuleerd moeten worden om een beoordeling achter te laten als hun melding is afgehandeld. Dit was opgenomen in het verbeterplan, maar het is niet mogelijk om een eigen gemaakte pop-up of boodschap te tonen. Deze is (en blijft) hetzelfde voor heel Fixi.

Het zou mogelijk kunnen zijn om dit te verwerken in standaardantwoorden of een social-mediacampagne hierop te voeren, maar vooralsnog verwachten wij dat het rendement hiervoor erg laag zal zijn.

Uiteindelijk blijft het een feit dat, als een inwoner van Dordrecht een melding maakt via Fixi, wij al starten met een achterstand. De reden dat zij een melding maken is omdat er een gebrek of wens is voor de openbare ruimte. Dat houdt dus in dat wij als gemeente zo hard mogelijk ons best moeten doen om deze achterstand tot een

gelijkspel te brengen of zelfs een winst te behalen.

Daarnaast zal het onmogelijk zijn om iedereen tevreden te houden met de afhandeling van een melding. Vaak kunnen we door wet- en regelgeving niet voldoen aan de wensen van de melder en daarmee een gevoel ontevredenheid opwekken.

Daarom is onze capaciteit beter besteed aan het optimaliseren van Fixi en het verbeteren van de gebruikerservaring. En zelfs als deze optimaal is, zal ontevredenheid altijd iets zijn dat rondom Fixi zal blijven bestaan.

## Conclusie

---

De evaluatie van Fixi 2024 laat zien dat het meldsysteem in Dordrecht goed functioneert en breed wordt gebruikt door inwoners. Het aantal meldingen blijft stijgen, wat duidt op een toenemende betrokkenheid van burgers bij hun leefomgeving. Tegelijkertijd brengt dit een groeiende werkdruk met zich mee voor de behandelteams.

De belangrijkste verbeteringen van het afgelopen jaar – zoals het verplicht stellen van een reactie, het gebruik van subcategorieën en de realisatie van een eigen Fixi-omgeving – hebben geleid tot betere communicatie, betere inzichten en meer controle over het functioneren van het systeem. Toch blijven er aandachtspunten, met name op het gebied van communicatie en verwachtingsmanagement vooral met betrekking tot externe partijen zoals HVC.

Hoewel de beoordelingen die wij terugkrijgen voornamelijk in de extremen worden gescoord, gebeurt dit maar voor een zeer beperkt aantal meldingen. Melders laten eigenlijk alleen een beoordeling achter als het voor hen buiten de norm der verwachtingen valt. Een melding zal dus extreem goed of slecht moeten zijn behandeld wil een melder een beoordeling geven. Hierdoor ontstaat er een bias en in combinatie met het lage aantal responsen

valt hier geen waardevolle conclusie uit te trekken.

Toch kunnen we onze lessen leren uit de feedback die we wel terugkrijgen en dat zullen we ook zeker blijven doen. Verder blijven inzetten op communicatie en verwachtingsmanagement spelen daarbij de voornaamste rol.

Voor de toekomst is dus het van belang om de ingezette lijn voort te zetten: blijven verbeteren waar mogelijk, realistisch blijven over beperkingen, en vooral blijven luisteren naar de ervaringen van inwoners én medewerkers.