

FIXI JAARVERSLAG 2023



DORDRECHT



INTRODUCTIE

Fixi is een online platform waarmee meldingen kunnen worden gedaan die betrekking hebben op de openbare ruimte. Sinds augustus 2019 maakt Dordrecht gebruik van dit meldsysteem.

De data die wordt verzameld via Fixi geeft een beeld van hoe het ervoor staat met onze stad. Het helpt ons te identificeren met welke problematiek we veel te maken hebben, maar vooral ook waar de opgaven liggen om verbeterlagen te maken.

Deze rapportage omvat de meldingen die zijn gedaan in 2023.

In het eerste gedeelte wordt er gekeken naar het aantal meldingen dat zijn gedaan. Dit wordt vergeleken met voorgaande jaren en uitgesplitst over de kwartalen en maanden van dit jaar. We kijken naar waar deze meldingen vooral worden gedaan op een gebiedsniveau en welke categorie van meldingen het meeste voorkomen. Ook kijken we naar het aantal meldingen dat wordt behandeld per team.

In het tweede gedeelte kijken we naar hoe snel meldingen worden afgehandeld. We hanteren momenteel service normen van 3, 10 of 20 werkdagen. Daarnaast zetten we uiteen hoe deze meldingen worden gedaan. Fixi meldingen kunnen op meerdere manieren worden gemaakt, zoals via de app of de website, maar het is ook mogelijk om met de telefoon of in social media meldingen te maken die vervolgens worden opgepakt en ingevoerd door ons Klant Contact Centrum.

Tot slot kijken we naar hoe de afhandeling van de meldingen wordt beoordeeld en welke feedback we terugkrijgen van de melders. Wat zorgt er precies voor dat we goed worden beoordeeld? En wanneer krijgen we precies negatieve feedback terug?



AANTAL FIXI MELDINGEN IN 2023



MELDINGEN PER JAAR

2020	27.523
2021	30.673
2022	33.440
2023	36.695

AANTAL MELDINGEN 2023

36.695

Q1	7.745
Q2	10.074
Q3	10.016
Q4	8.759

MELDINGEN PER JAAR, KWARTAAL EN MAAND

Elk jaar zien we dat het aantal meldingen met ongeveer 3.000 toeneemt.

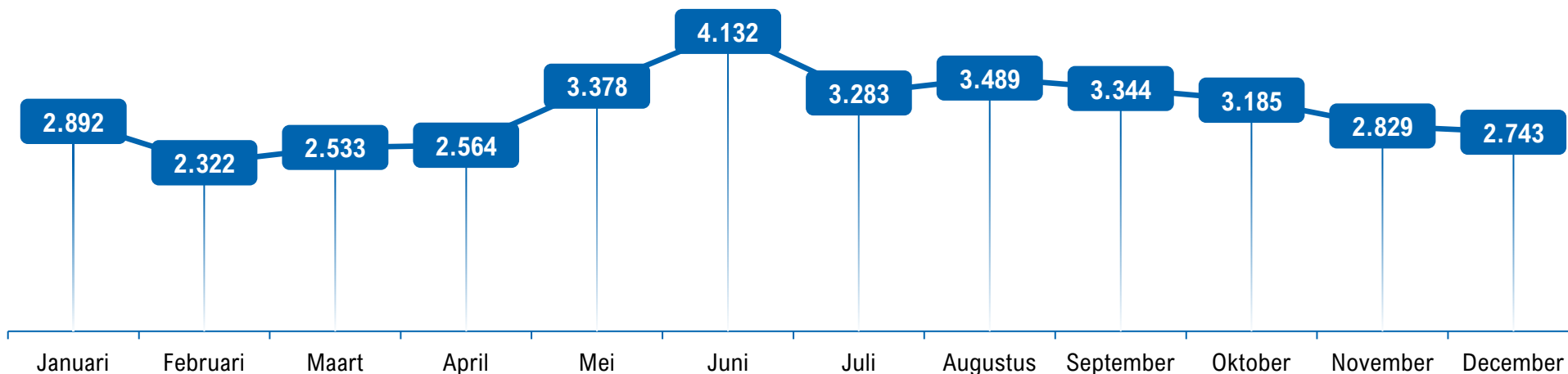
In 2023 zijn er in totaal meer dan 36.000 meldingen gedaan. Dit is net als voorgaande jaren een toename van ongeveer 3.000 meldingen.

Dit is een trend die we elk jaar terugzien. Dit komt waarschijnlijk omdat mensen Fixi steeds beter weten te vinden en te gebruiken en niet omdat er in steeds meer te melden is.

Vanaf de maand mei zien we een stijging van het aantal meldingen, die piekt in juni. Een mogelijke verklaring hiervoor is het mooie weer, waardoor mensen zich meer in de openbare ruimte begeven.

Een gevolg van het toenemende aantal meldingen is dat behandelaars ook een steeds hogere werkdruk zullen ervaren.

AANTAL MELDINGEN PER MAAND



AANTAL FIXI MELDINGEN IN 2023 PER REGIO



Regio	Aantal	Ratio
DORDRECHT	4.833	30%
CENTRUM	11.309	32%
OOST	11.588	21%
WEST	8.964	29%



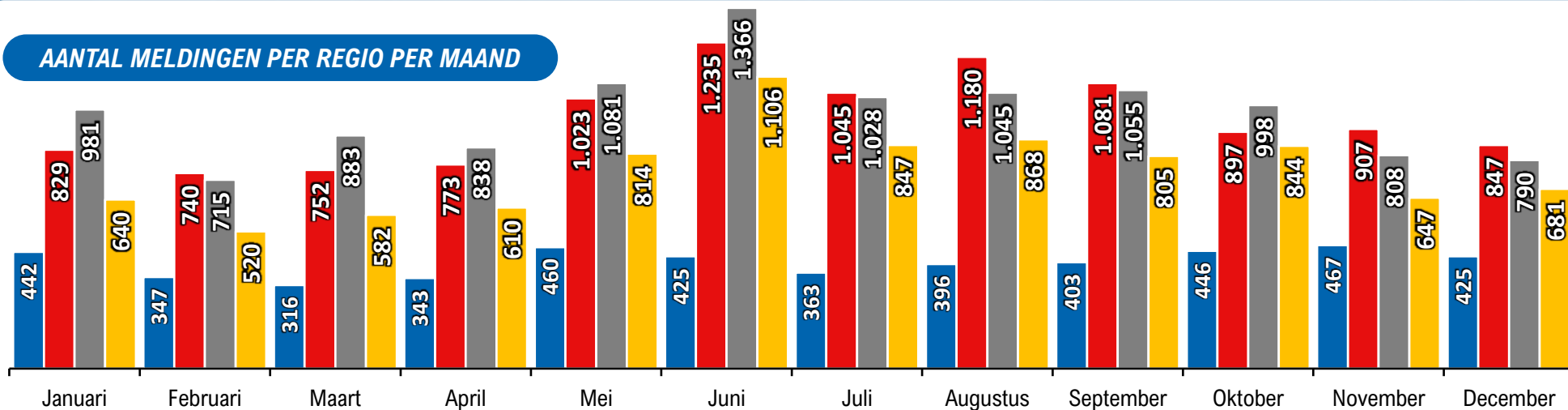
MELDINGEN PER REGIO

Dordrecht is ingedeeld in verschillende regio's: Centrum, Oost en West. De meeste meldingen komen binnen in een van deze drie regio's en het overige gedeelte komt binnen in Dordrecht algemeen. Deze overige meldingen zijn vooral voor teams die in heel Dordrecht werkzaam zijn.

'Ratio' geeft het percentage meldingen weer per inwoner. De ratio voor Dordrecht in diens geheel is 30%, dat wil zeggen dat gemiddeld genomen 1 op de 3 Dordtenaren wel eens een Fixi melding maakt. Hoewel dit in Centrum (Binnenstad, Het Reeland, Noordflank en de Staart) en West (Kripsijn, Crabbehof/Zuidhoven en Wielwijk) ongeveer gelijk is, zien we dat in Dordt Oost (Dubbedam, Stadspolders en Sterrenburg) maar 1 op de 5 inwoners wel eens een melding maakt.

Mogelijke verklaringen voor dit verschil zijn dat in Dordt Oost wellicht minder te melden is of dat mensen in dit gebied minder snel geneigd zijn om een melding te maken. Daarnaast worden in Dordt Oost relatief meer meldingen gemaakt in de categorie 'groen' en deze komen in de lente en zomermaanden veel meer voor dan de andere maanden.

AANTAL MELDINGEN PER REGIO PER MAAND



AANTAL FIXI MELDINGEN IN 2023 PER CATEGORIE



AANTAL MELDINGEN PER CATERGORIE



MELDINGEN PER CATEGORIE

Verreweg de meeste meldingen komen binnen in de categorieën *Handhaving openbare ruimte* en *Afval*. Samen zijn deze categorieën verantwoordelijk voor meer dan 50% van alle meldingen.

Groen en *Wegen, bestrating en paden* zijn samen verantwoordelijk voor meer dan 20% van de meldingen.

In de categorie *Handhaving openbare ruimte* worden vooral meldingen gedaan die betrekking hebben op overlast door personen, honden, parkeren en fietsen.

In de categorie *Afval* gaat het vooral over bijplaatsingen en dumpingen.

In de categorie *Wegen, bestrating en paden* zijn vooral meldingen te vinden die gaan over schade, afwijkingen of andere bijzonderheden die betrekking hebben op wegen, stoepen en ander grijs.

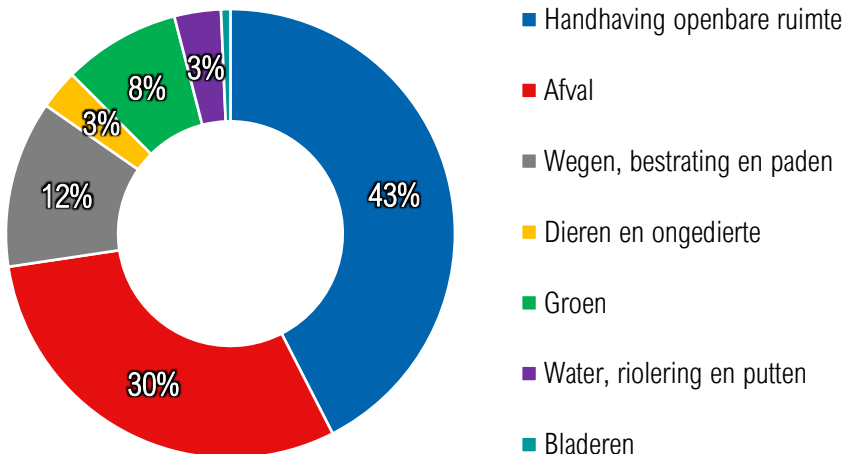
In de categorie *Groen* zijn vooral meldingen te vinden die gaan over schade, afwijkingen of andere bijzonderheden die betrekking hebben op bomen, plantsoenen of ander groen.

De rest van de meldingen (ongeveer 25%) zijn onder te verdelen in de overige categorieën. De aard van deze meldingen lopen dan ook flink uiteen.

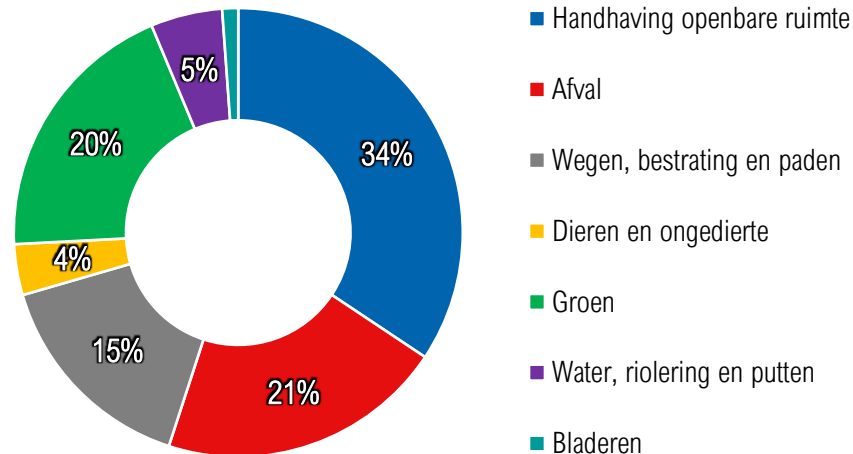
AANTAL FIXI MELDINGEN IN 2023 PER CATEGORIE EN REGIO



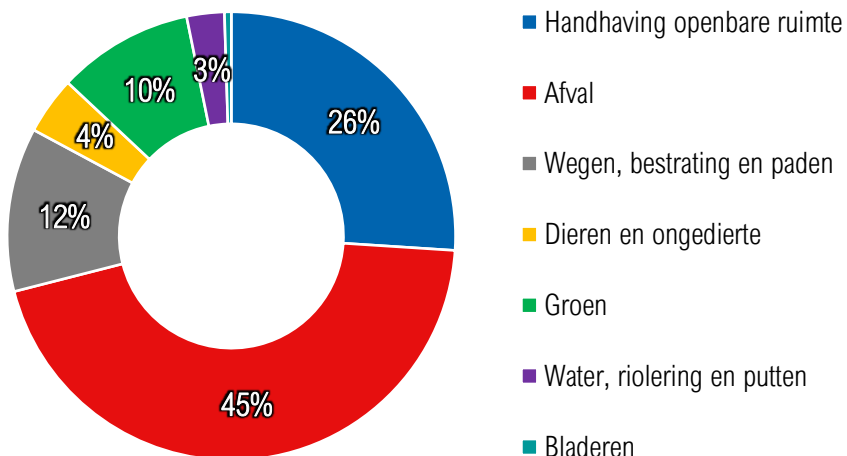
DORDRECHT CENTRUM



DORDRECHT OOST



DORDRECHT WEST



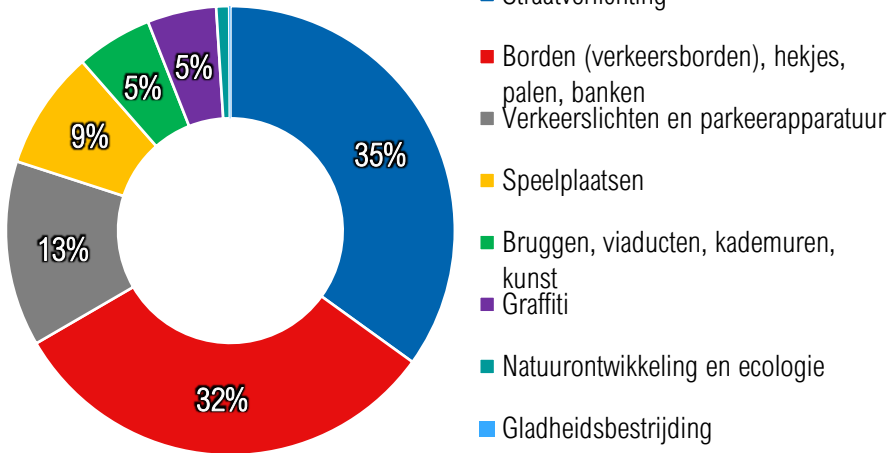
MELDINGEN PER CATEGORIE PER REGIO

In Dordrecht Centrum worden vooral meldingen gedaan in de categorie *Handhaving openbare ruimte*. Dit is een stuk hoger dan het gemiddelde van heel Dordrecht. Ook de meldingen in de categorie *Wegen, bestrating en paden* komen meer voor dan gemiddeld.

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 worden bijna de helft van alle meldingen in de categorie afval gedaan. Bijna alle andere categorieën zijn relatief lager of gelijk aan het Dordts gemiddelde.

DORDRECHT ALGEMEEN



VERDERLING VAN OVERIGE MELDINGEN

De categorieën in de grafiek hiernaast zijn niet gebonden aan een bepaalde regio, omdat deze meldingen door teams worden behandeld die stadsbreed werken of zelfs breder in alle Drechtsteden.

De meldingen uit andere gemeenten zijn hierin niet opgenomen en dit betreft dus alleen meldingen die in Dordrecht zijn gedaan.

LET OP: Het gaat hier dus om de 4.833 meldingen die in de eerdere grafieken op pagina 3 niet in de regio's vallen. Het is dus een relatief kleiner aantal meldingen en deze grafiek toont slechts de verdeling tussen deze meldingen en niet hun verhouding t.o.v. het grotere geheel.

Nagenoeg al deze meldingen gaan over schade of afwijkingen aan objecten in de openbare ruimte.

Ongeveer een derde van deze meldingen worden gedaan in de categorie *Borden, hekjes, palen, banken* en ongeveer nog een derde van deze meldingen gaan over *Straatverlichting*.



AANTAL FIXI MELDINGEN IN 2023 PER CATEGORIE



MELDINGEN PER TEAM

Het team van *Handhaving* neemt de meeste meldingen in behandeling. Dit team is verantwoordelijk voor bijna een derde van alle Fixi meldingen die binnen Dordrecht worden behandeld. Daarmee heeft dit team verreweg de hoogste werkdruk als het aankomt op het behandelen en beantwoorden van meldingen.

HVC is een externe organisatie die ongeveer 17,5% van alle meldingen behandelt. Zij behandelen vooral meldingen over dumpingen en verkeerd aangeboden huisvuil.

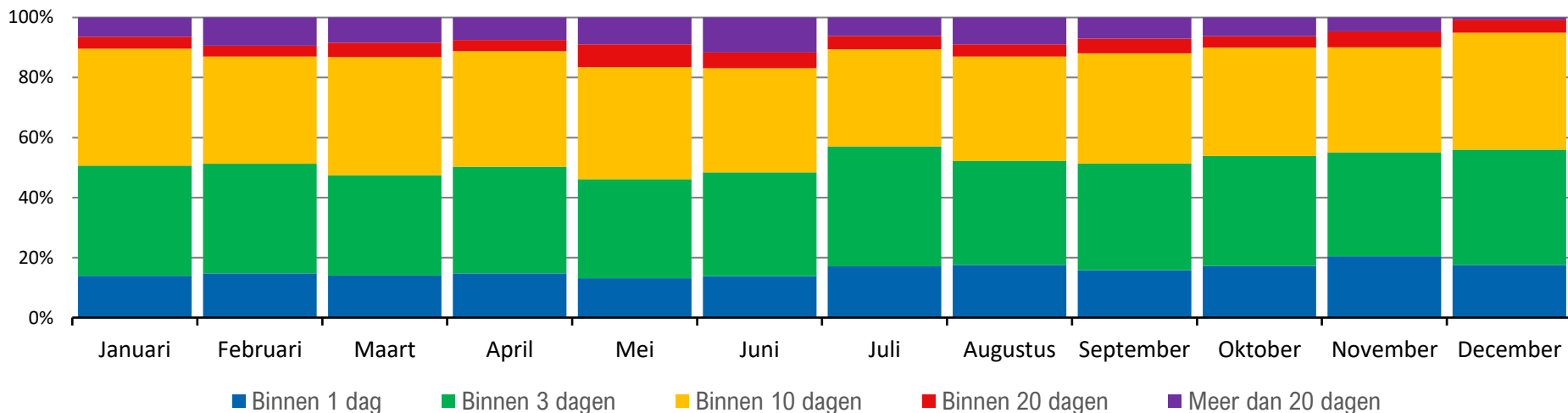
Het gebiedsteam van *Dordrecht Oost* neemt een groter aandeel van de meldingen in behandeling dan de overige gebiedsteams. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat Oost het grootste gebied van Dordrecht is en in dit gebied ook een relatief hoog aantal meldingen in de categorie *Groen* worden gedaan.








AANTAL MELDINGEN PER TEAM



PERCENTAGE VAN AFHANDELTERMIJNEN



TERMIJN VAN AFHANDELING IN WERKDAGEN

Termijn	Aantal	%	% Cumulatief
 Binnen 1 dag:	5.653	16%	16%
 Binnen 3 dagen:	12.802	36%	52%
 Binnen 10 dagen:	13.010	36%	88%
 Binnen 20 dagen:	1.687	5%	93%
 Meer dan 20 dagen:	2.648	7%	100%

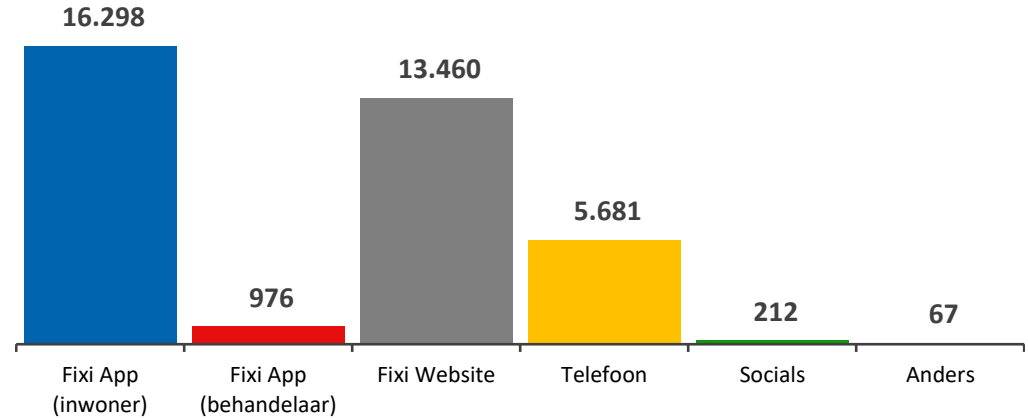
TERMIJN VAN AFHANDELING

In Dordrecht hanteren wij verschillende normen voor de afhandeltermijnen. Dit is afhankelijk van het onderwerp van de melding. De norm varieert tussen de 3, 10 en 20 werkdagen. 20 werkdagen is alleen de norm voor meldingen die te maken hebben met vragen over verkeerssituaties en wensen voor borden.

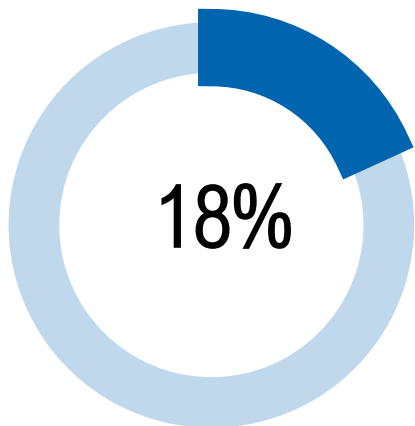
In deze tabel zien we dat zeker 88% van de meldingen voldoen aan de norm van 10 werkdagen. En meer dan de helft van de meldingen wordt binnen 3 dagen afgehandeld.

KANAAL VAN MELDINGEN

Kanaal	Aantal	%
Fixi App (inwoner)	16.298	44,42%
Fixi App (behandelaar)	976	2,66%
Fixi Website	13.460	36,68%
Telefoon	5.681	15,48%
Socials	119	0,32%
Anders	35	0,10%



ANONIEME MELDINGEN



KANAAL VAN MELDINGEN

Het overgrote gedeelte van meldingen wordt gedaan via de Fixi app op de mobiele telefoon of de website fixi.nl (samen 84%). De overige 16% van de meldingen komen binnen via de afdeling Web & Telefoon bij het KCC.

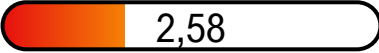
ANONIEME MELDINGEN

Een relatief klein deel van de meldingen wordt anoniem gedaan en het grootste gedeelte met een account of een vermelding van een naam.

Op de categorieën *Afval* en *Dieren en Ongedierte* is het niet mogelijk om meldingen anoniem te maken, omdat deze anders vaak niet in behandeling kunnen worden genomen.

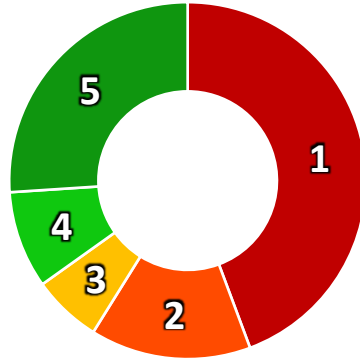
Vanuit *Handhaving* bestaat er ook de wens om het maken van anonieme meldingen uit te zetten, omdat ook zij veel meldingen niet kunnen behandelen zonder contact te zoeken met de melder.

GEMIDDELDE BEOORDELING

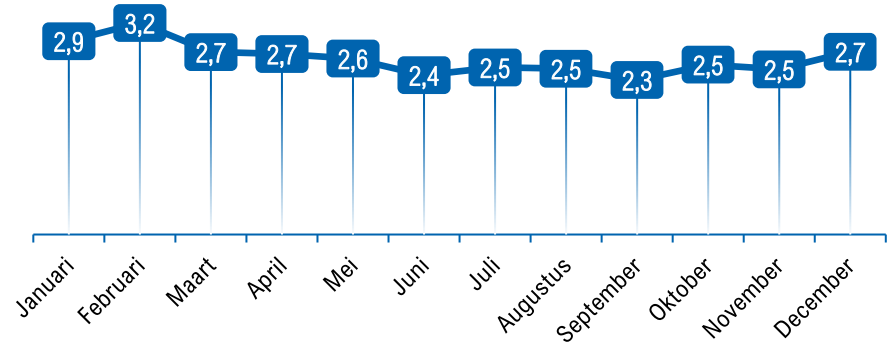


Percentage Beoordeeld: **2,6%**
Aantal Beoordeeld: **941**

VERDELING BEOORDELING



GEMIDDELDE BEOORDELING PER MAAND



GEMIDDELDE BEOORDELING

Als een melding wordt afgehandeld krijgt de melder de gelegenheid om een beoordeling achter te laten in de vorm van een cijfer van 1 tot 5.

Een gemiddelde beoordeling van 2,58 is beneden gemiddeld.

Toch is het belangrijk om niet te veel waarde te hechten aan dit getal, omdat slechts 2,6% van alle meldingen een beoordeling krijgt. Dit percentage is zo laag dat de kans groot is dat dit geen goede representatie is van functioneren van Fixi.

VERDELING BEOORDELINGEN

Er wordt vooral gescoord op de extremen (1 of 5). Bijna de helft van de beoordeelde meldingen worden becijferd met een 1 en ongeveer een kwart van de meldingen met een 5.

Melders zijn dus vooral geneigd om een beoordeling te geven als de melding ofwel heel slecht is afgehandeld, of juist heel goed.

Een dergelijke verdeling in combinatie met de kleine hoeveelheid beoordelingen kan wijzen op een 'vocale minderheid', waarbij het voor de 'stille meerderheid' volgens de norm en verwachtingen is verlopen.

GEMIDDELDE BEOORDELING PER MAAND

Als we naar de gemiddelde beoordeling per maand kijken zien we dat deze in het begin van het jaar hoger is dan tijdens de zomermaanden.

In februari wordt de afhandeling van meldingen zelfs boven gemiddeld beoordeeld.

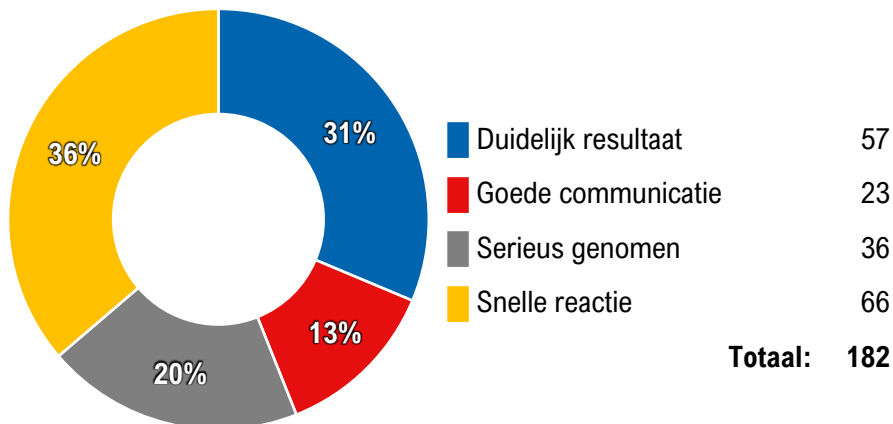
Als we hier het aantal meldingen per maand naast leggen, zien we terug dat naarmate het aantal meldingen in een maand stijgt, de beoordeling omlaag gaat.

Een correlatie analyse geeft een waarde van $r = -0,7$ wat een sterke negatieve correlatie is. Een mogelijke oorzaak hiervan is dat door de toenemende werkdruk, de kwaliteit van afhandeling omlaag gaat.

Dit zou verder onderzocht moeten worden.



POSITIEVE FEEDBACK



FEEDBACK

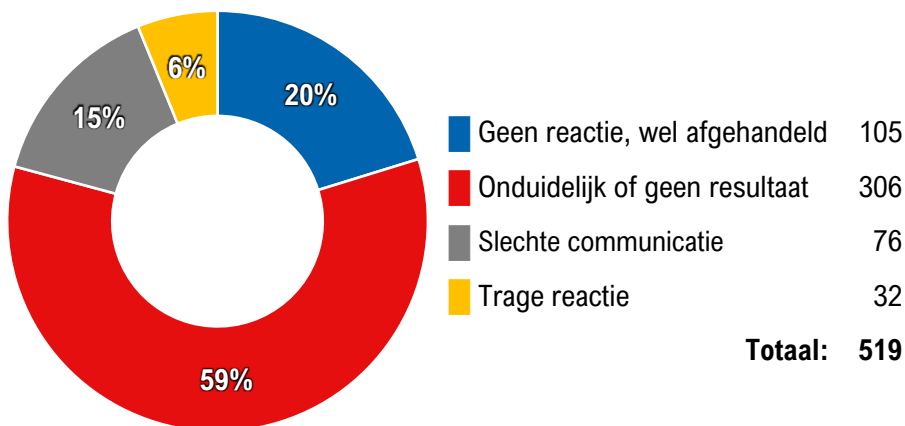
Feedback kan worden achtergelaten door de melder als hun melding is afgehandeld. Een groot deel (74%) van de meldingen die zijn beoordeeld worden ook voorzien van feedback, maar het aantal vergeleken met de totale aantal meldingen is nog steeds zeer gering (2%).

Ook zien wij dat melders sneller geneigd zijn om negatieve feedback achter te laten, dan positieve feedback. Dit wordt ook wel een 'klaag-bias' genoemd.

POSITIEVE FEEDBACK

Positieve beoordelingen komen vooral voort uit het snel reageren op en afhandelen van meldingen. Daarnaast is het belangrijk dat het resultaat duidelijk is en dat er goed wordt teruggekoppeld wat er is gedaan of gaat gebeuren.

NEGATIEVE FEEDBACK



NEGATIEVE FEEDBACK

Melders beoordelen vooral negatief als het voor hen niet duidelijk is hoe en waarom een melding is afgehandeld. Als hun melding op afgehandeld komt te staan krijgen zij daarvan een bericht en als er dan ogenschijnlijk nog niets is gebeurd en zij hebben geen goede terugkoppeling erbij ontvangen zijn zij vaak ontevreden.

De meest voorkomende negatieve feedback is een vorm van: "Hoezo afgehandeld, X is nog steeds een probleem."

Dit duidt zowel op een 'onduidelijk resultaat' als 'geen reactie, wel afgehandeld', omdat de behandelaar de te nemen actie inplant en dan de melding op afgehandeld zet, zonder te communiceren met de melder.