

FIXI JAARRAPPORTAGE 2024



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 2024. 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 wijkniveau, en welke categorie van meldingen het meeste voorkomen, in totaal en per regio. 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. Dit kan ons verder op weg helpen om Fixi en onze dienstverlening te verbeteren.





ONTWIKKELINGEN IN 2024

DE MIGRATIE

De belangrijkste ontwikkeling die in 2024 heeft plaatsgevonden is dat we met Fixi zijn gemigreerd naar een eigen omgeving. Voorheen deelden wij deze omgeving met andere Drechtsteden en konden wij bepaalde instellingen niet aanpassen zonder dit met de andere gemeenten te moeten overleggen.

Nu is dit allemaal in ons eigen beheer. Ook zijn daarmee alle categorieën, teams en medewerkers van de andere gemeenten uit de lijsten verdwenen, waardoor het een stuk makkelijker zoeken binnen Fixi. Omdat sommige collega's voor meerdere Drechtsteden werken zijn er speciale 'super-user' accounts ontwikkeld waarmee zij makkelijk en snel kunnen wisselen van omgeving.

VERPLICHT AFHANDELEN MET REACTIE

Dit heeft er ook toe geleid dat het nu verplicht is om elke melding af te handelen met een reactie. Te vaak kregen wij van melders terug dat hun melding was afgehandeld, maar dat zij geen terugkoppeling hadden gehad.

Dit is nu een stuk minder, maar hier en daar moet er zeker nog aan de kwaliteit van de reacties worden gewerkt.

NIEUW TEAM: SPORTACCOMMODATIES

Sportaccommodaties is in maart 2024 toegevoegd als team in Fixi. Zij kunnen nu zelf meldingen behandelen in het systeem, in plaats van dat deze doorgestuurd moesten worden via email.

PRINTEN IS EEN PRIVILEGE

In december 2024 heeft de leverancier van Fixi ingesteld dat het printen van meldingen een apart recht is. Daarom zullen vele van jullie geen print knop meer hebben. Dit is natuurlijk veel beter voor het milieu, maar als je de print knop echt nodig hebt, neem dan contact op met rja.bindels@dordrecht.nl.

AANTAL FIXI MELDINGEN IN 2024



MELDINGEN PER JAAR

2020	27.523
2021	30.673
2022	33.440
2023	36.695
2024	41.438

AANTAL MELDINGEN 2024

41.438

Q1	9.514
Q2	11.311
Q3	11.469
Q4	9.144

MELDINGEN PER JAAR, KWARTAAL EN MAAND

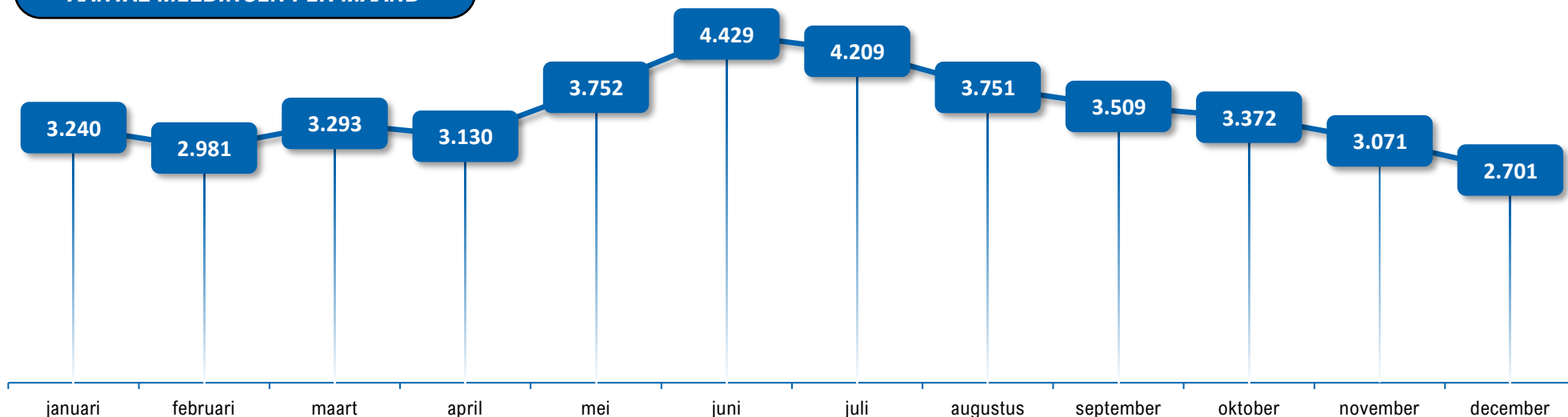
Voorheen zagen we het aantal meldingen met ongeveer 3.000 per jaar toenemen. In 2024 zijn het er bijna 5.000 meer dan het jaar ervoor. In 2024 zijn er in totaal meer dan 41.000 meldingen gedaan.

De meest waarschijnlijke verklaring hiervoor is dat de inwoners van Dordrecht Fixi steeds beter weten te vinden en te gebruiken.

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. Ook neemt het aantal groen meldingen in deze periode toe. Dit is hetzelfde patroon als dat we in 2023 zagen.

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 2024 PER GEBIED



Gebied	Aantal	Unieke Melders
DORDRECHT	41.438	18.616 (15%)
CENTRUM	13.161	5.568 (16%)
OOST	12.275	6.160 (11%)
WEST	10.850	4.272 (14%)
ALGEMEEN	2.616	



MELDINGEN PER REGIO

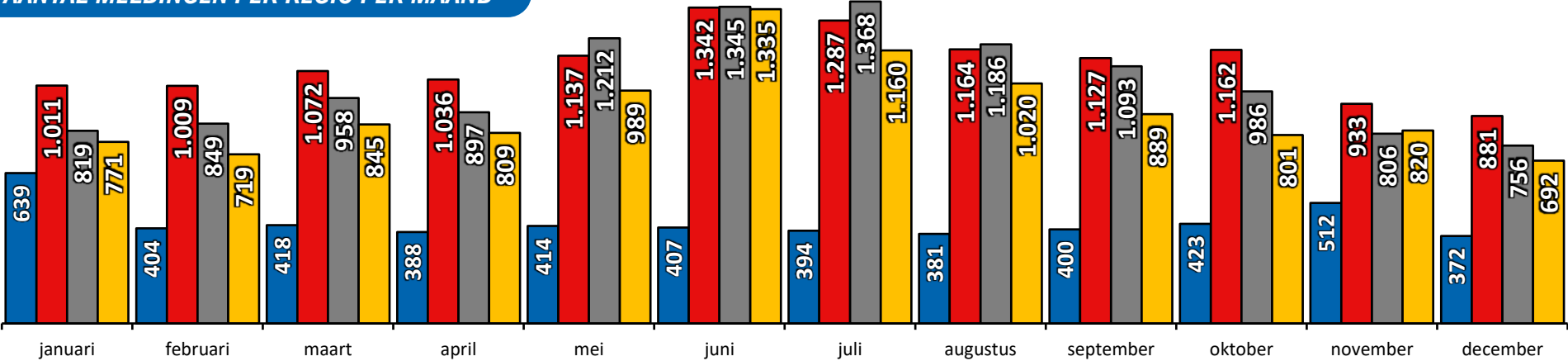
Dordrecht is binnen Fixi ingedeeld in verschillende regio's: Centrum, Oost, West en Dordrecht om het filteren van meldingen makkelijker te maken voor bepaalde teams. Daarnaast hebben we ook nog een regio (hier Algemeen genoemd) voor teams die in heel Dordrecht werkzaam zijn.

'Unieke melder' geeft het aantal personen weer dat één of meer meldingen heeft gemaakt in het betreffende gebied.

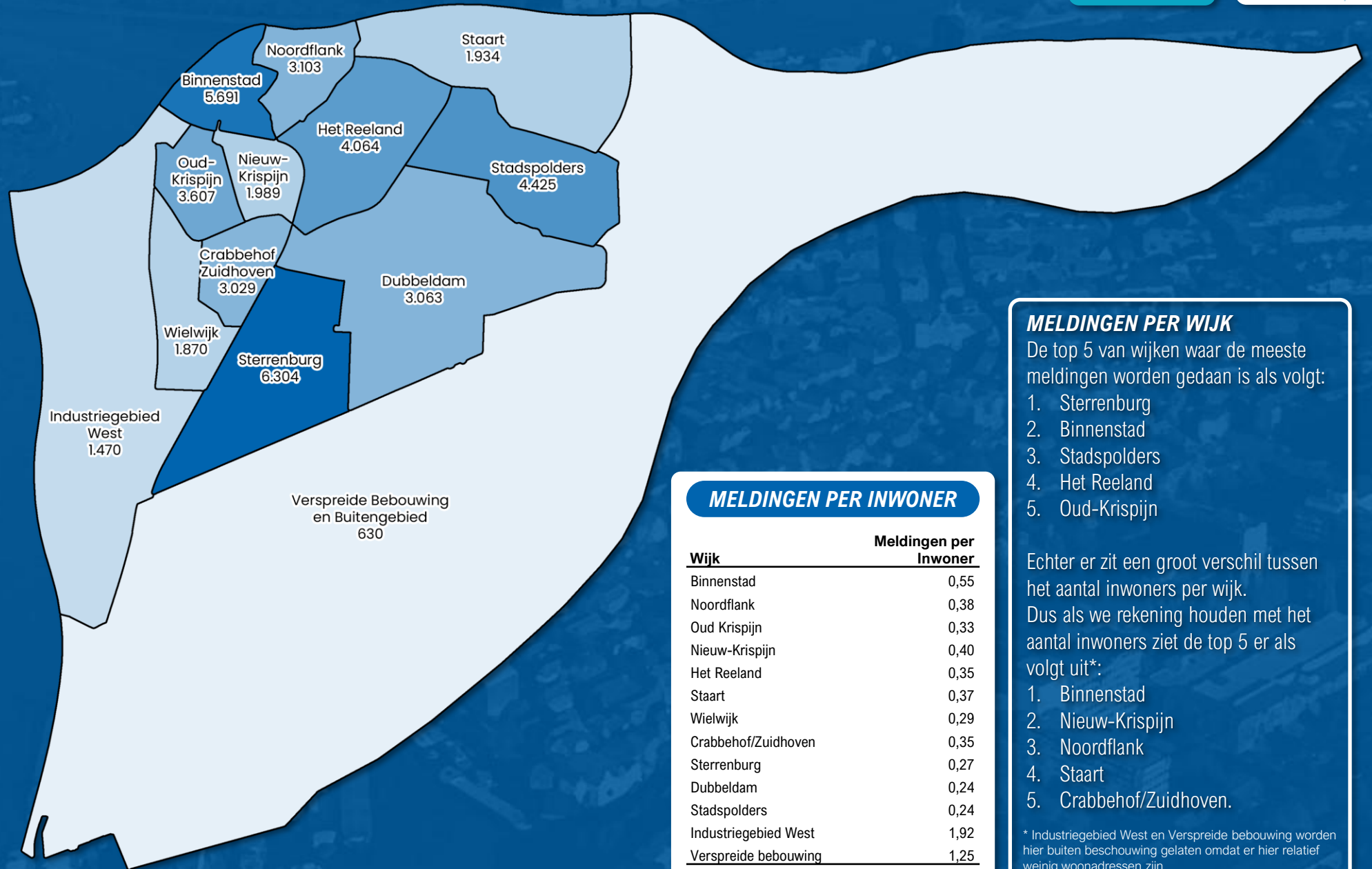
De 297 meldingen die anoniem zijn gedaan zijn hier als een enkele melder gerekend.

In het jaar 2024 hebben 18.616 unieke melder een melding gemaakt. Dit betekent dat ongeveer 1 op de 6 Dordtenaren wel eens een melding in Fixi maakt. Hoewel dit in Centrum (Binnenstad, Het Reeland, Noordflank en de Staart) en West (Krispijn, Crabbehof/Zuidhoven en Wielwijk) ongeveer gelijk is, zien we dat in Dordt Oost (Dubbeldam, Stadspolders en Sterrenburg) minder inwoners meldingen maken. 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 2024 PER WIJK



MELDINGEN PER WIJK

De top 5 van wijken waar de meeste meldingen worden gedaan is als volgt:

1. Sterrenburg
2. Binnenstad
3. Stadspolders
4. Het Reeland
5. Oud-Krispijn

MELDINGEN PER INWONER

Wijk	Meldingen per Inwoner
Binnenstad	0,55
Noordflank	0,38
Oud Krispijn	0,33
Nieuw-Krispijn	0,40
Het Reeland	0,35
Staart	0,37
Wieldijk	0,29
Crabbefhof/Zuidhoven	0,35
Sterrenburg	0,27
Dubbeldam	0,24
Stadspolders	0,24
Industriegebied West	1,92
Verspreide bebouwing	1,25

Echter er zit een groot verschil tussen het aantal inwoners per wijk. Dus als we rekening houden met het aantal inwoners ziet de top 5 er als volgt uit*:

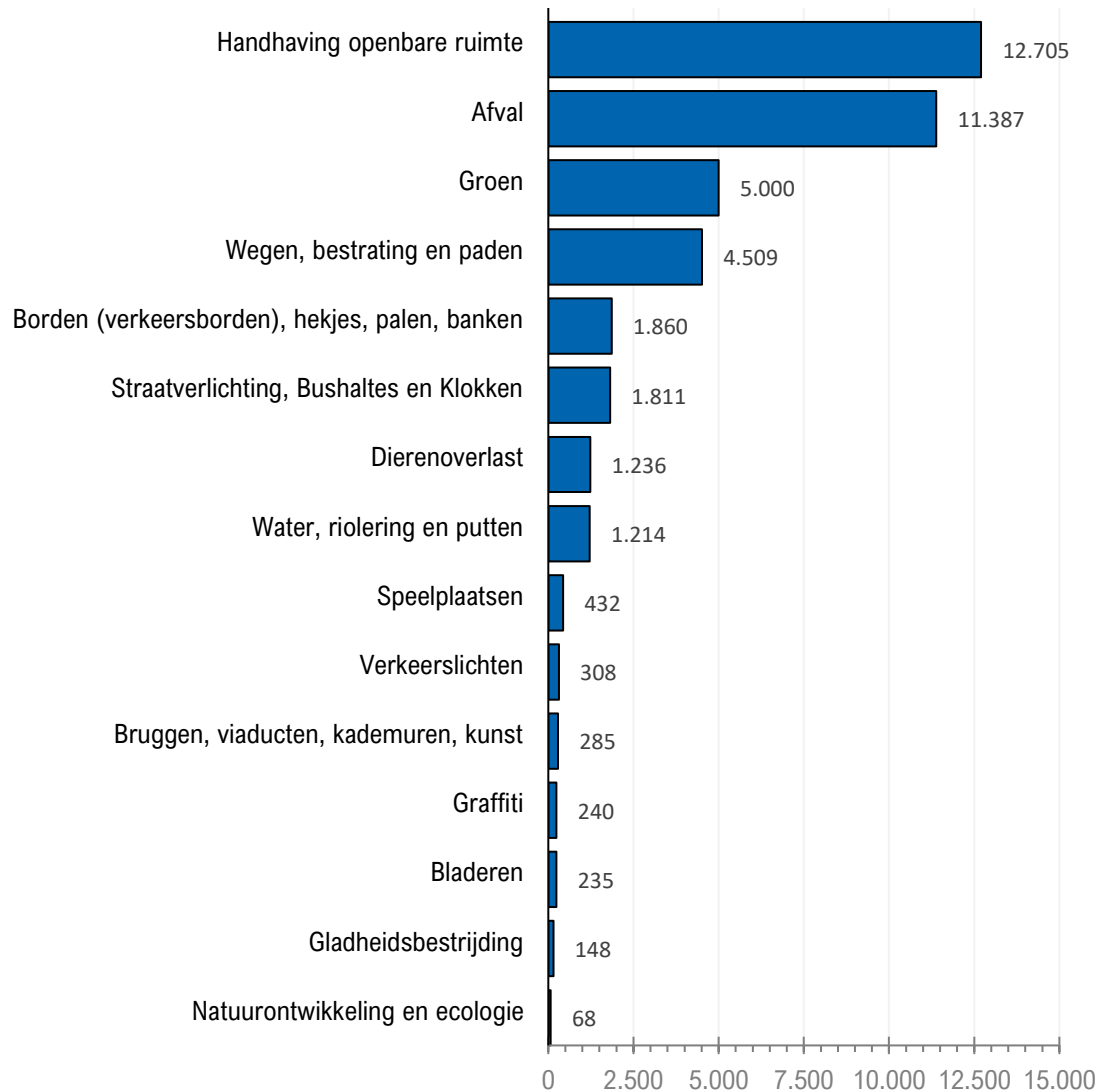
1. Binnenstad
2. Nieuw-Krispijn
3. Noordflank
4. Staart
5. Crabbefhof/Zuidhoven.

* Industriegebied West en Verspreide bebouwing worden hier buiten beschouwing gelaten omdat er hier relatief weinig woonadressen zijn.

AANTAL FIXI MELDINGEN IN 2024 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.

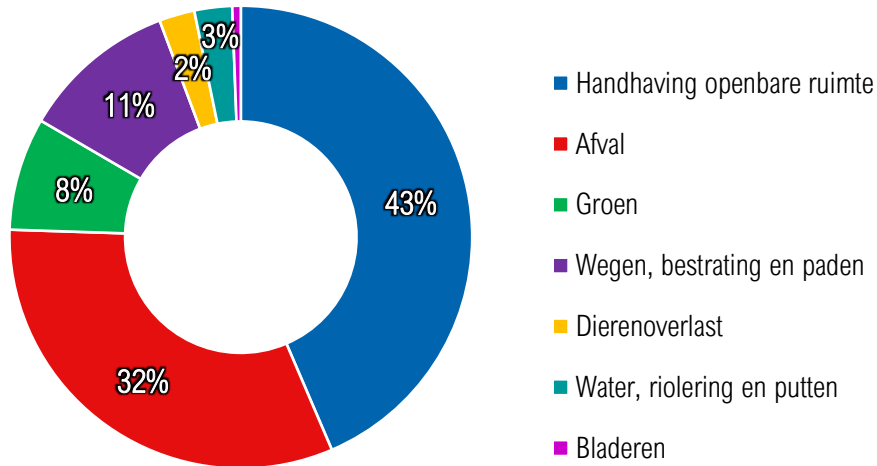
In de categorie *Groen* zijn vooral meldingen te vinden die gaan over schade, afwijkingen of andere bijzonderheden die betrekking hebben op bomen, plantsoenen of ander groen.

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

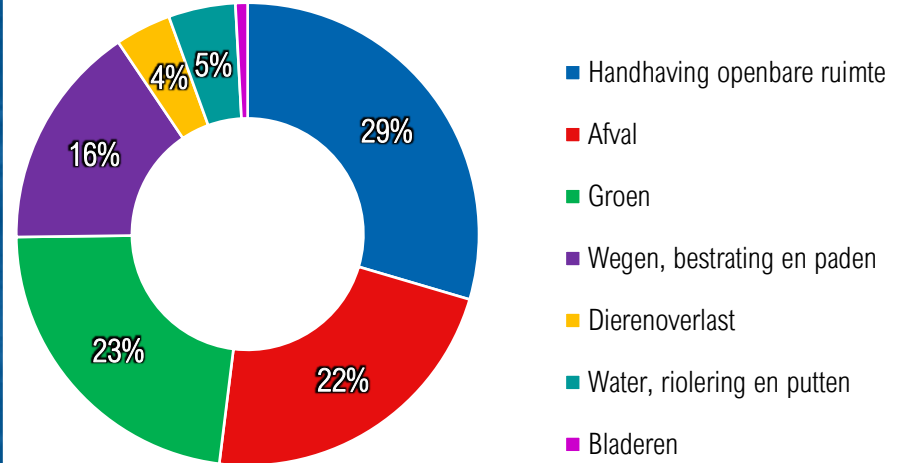
AANTAL FIXI MELDINGEN IN 2024 PER CATEGORIE EN REGIO



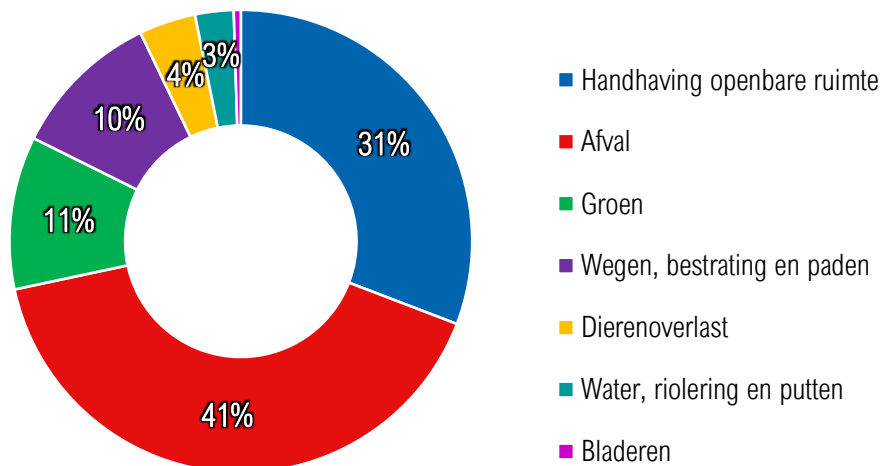
DORDRECHT CENTRUM



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. Het aantal meldingen in de categorie *Afval* meldingen is ook relatief hoog.

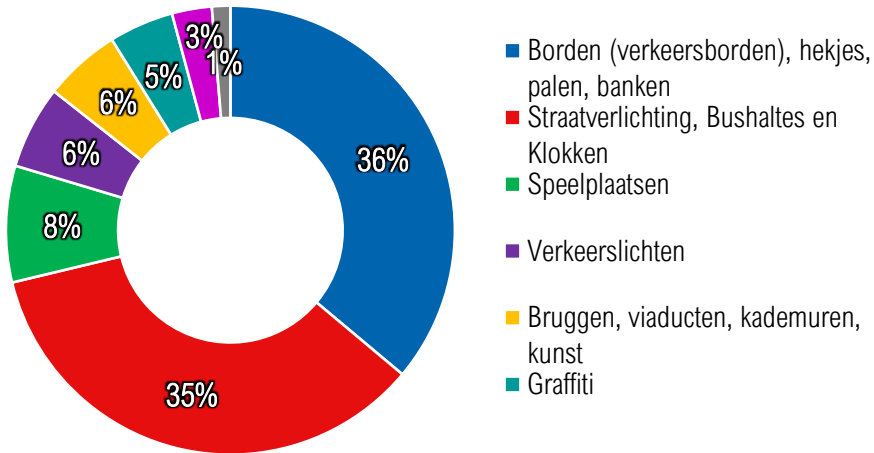
In Dordrecht Oost valt op dat er relatief gezien twee keer zoveel meldingen in de categorie *Groen* worden gedaan als het Dordts gemiddelde. Ook in de categorieën *Handhaving openbare ruimte* en *Wegen, bestrating en paden* zijn relatief meer meldingen.

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 FIXI MELDINGEN IN 2024 PER CATEGORIE EN REGIO



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 5.152 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 2024 PER TEAM



MELDINGEN PER TEAM

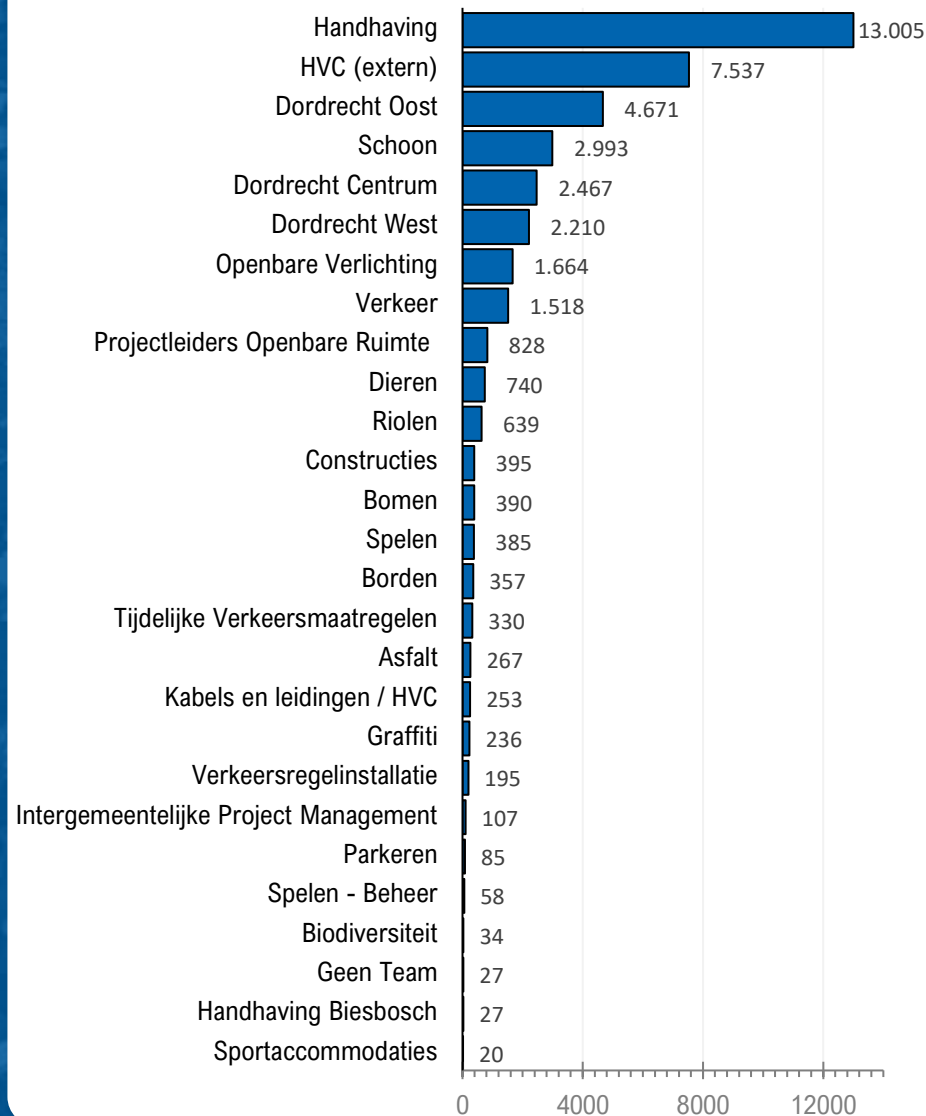
Het team van *Handhaving* neemt de meeste meldingen in behandeling. Dit team is verantwoordelijk voor bijna een derde van alle Fixi meldingen die binnen Dordrecht worden behandeld. Daarmee heeft dit team verreweg de hoogste werkdruk als het aankomt op het behandelen en beantwoorden van meldingen.

HVC is een externe organisatie die ongeveer 18% van alle meldingen behandelt. Zij behandelen vooral meldingen over dumpingen en verkeerd aangeboden huisvuil.

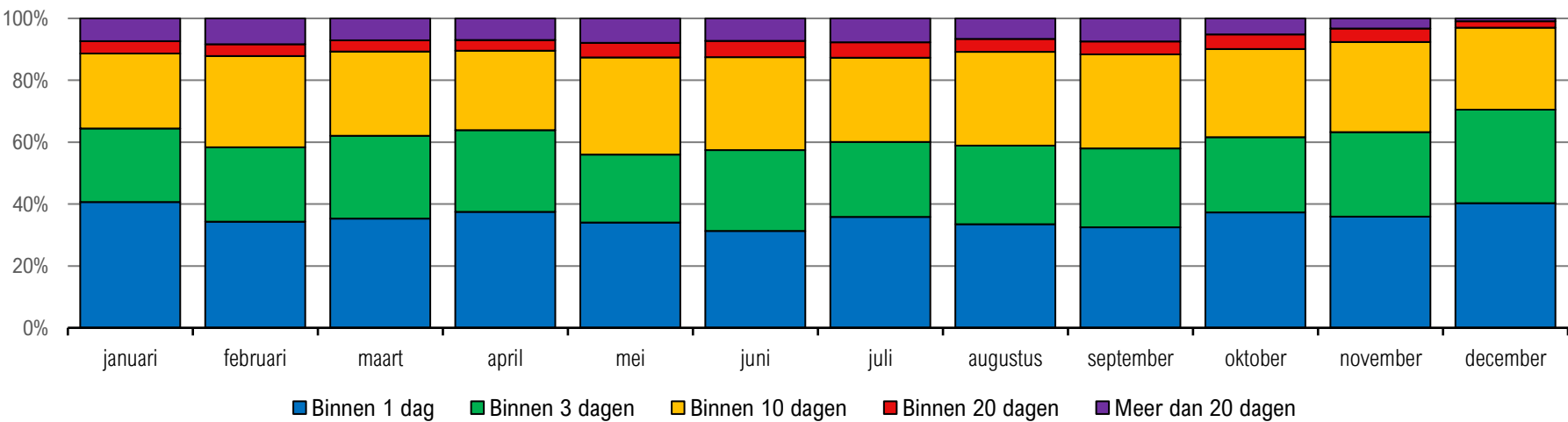
Het gebiedsteam van *Dordrecht Oost* neemt een groter aandeel van de meldingen in behandeling dan de overige gebiedsteams. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat Oost het grootste gebied van Dordrecht is en in dit gebied ook een relatief hoog aantal meldingen in de categorie *Groen* worden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



AANTAL MELDINGEN PER TEAM



PERCENTAGE VAN AFHANDELTERMIJNEN



TERMIJN VAN AFHANDELING IN WERKDAGEN

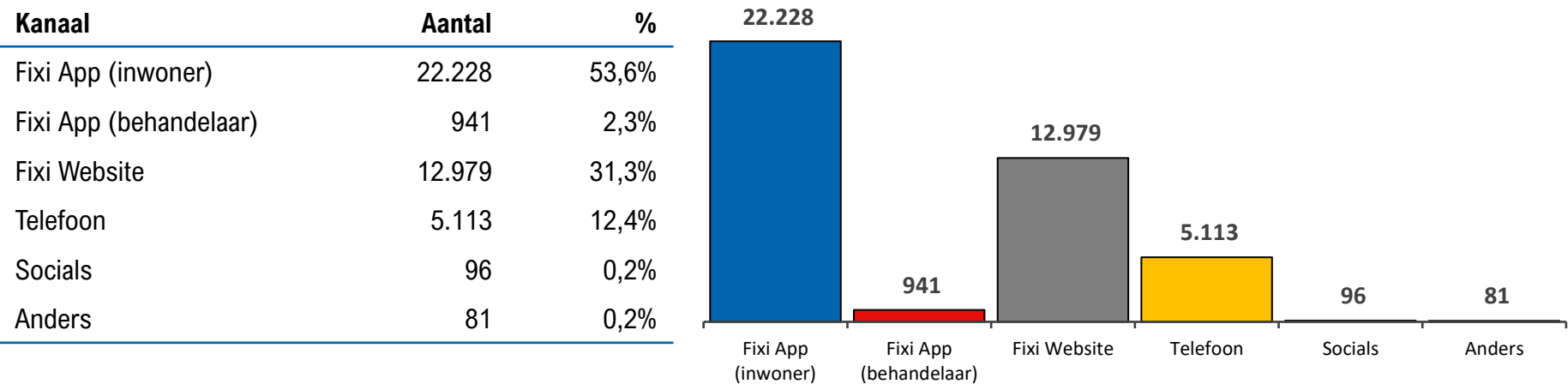
Termijn	Aantal	%	% Cumulatief
Binnen 1 dag:	14.353	35%	35%
Binnen 3 dagen:	10.257	25%	60%
Binnen 10 dagen:	11.540	28%	88%
Binnen 20 dagen:	1.711	5%	93%
Meer dan 20 dagen:	2.653	7%	100%

TERMIJN VAN AFHANDELING

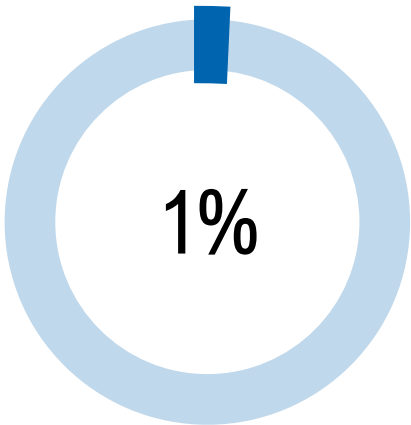
In Dordrecht hanteren wij verschillende normen voor de afhandeltermijnen. Dit is afhankelijk van het onderwerp van de melding. De norm varieert tussen de 3, 10 en 20 werkdagen. 20 werkdagen is alleen de norm voor meldingen die te maken hebben met vragen over verkeerssituaties en wensen voor borden.

Over het algemeen moet 80% van alle meldingen binnen 10 werkdagen worden afgehandeld. In deze tabel zien we dat zeker 88% van de meldingen voldoen aan de norm van 10 werkdagen. En 60% van de meldingen wordt zelfs binnen 3 dagen afgehandeld.

KANAAL VAN MELDINGEN



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 87,2%). De overige meldingen komen binnen via de afdeling Web & Telefonie bij het KCC. Het aantal meldingen dat zij binnen kregen is ongeveer 3% lager dan in 2023. Steeds meer mensen gebruiken dus Fixi om contact op te nemen met de gemeente en weten de app dus ook goed te vinden en te gebruiken.

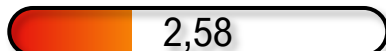
ANONIEME MELDINGEN

Bij het maken van deze rapportage is ontdekt dat het onmogelijk was geworden om anonieme meldingen te maken in Fixi. Dit is waarschijnlijk als gevolg van de migratie geweest. Toch is het aantal meldingen, meer dan in vorige jaren, toegenomen en is dit waarschijnlijk geen barrière geweest voor melders. Dit verklaart waarom het aantal anonieme melding zo laag is dit jaar. Normaal gesproken wordt ongeveer een kwart van de meldingen anoniem gedaan. Het grootste nadeel van anoniem melden is dat de gemeente vaak geen nadere informatie kan vragen aan de melder als de melding niet duidelijk is. Daarnaast is het voor de gemeente onmogelijk om terugkoppeling te geven over hoe de melding in behandeling is genomen.

BEOORDELINGEN VAN MELDINGEN IN 2024



GEMIDDELDE BEOORDELING



Percentage Beoordeeld: **2,85%**
Aantal Beoordeeld: **1.182**

GEMIDDELDE BEOORDELING

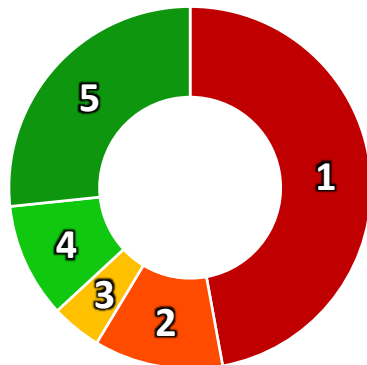
Als een melding wordt afgehandeld krijgt de melder de gelegenheid om een beoordeling achter te laten in de vorm van een cijfer van 1 tot 5.

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 2,85% 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 BEOORDELING

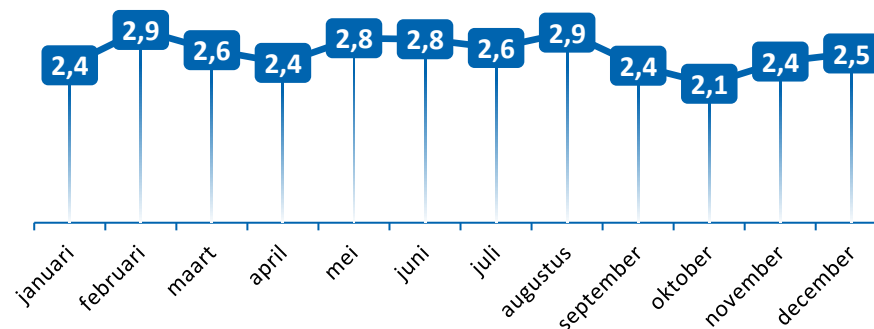


VERDELING BEOORDELINGEN

Nog meer dan vorig jaar, wordt er 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



FEEDBACK

De feedback die de gemeente van de melder terugkrijgen kan het beste worden samengevat in de volgende punten:

- **ONOPGELOSTE MELDINGEN:** Veel meldingen worden als afgehandeld gemeld, maar de problemen blijven bestaan.
- **TRAAGHEID IN REACTIE:** Er zijn klachten over de lange reactietijd op meldingen.
- **HERHAALDE KLACHTEN:** Veel melders dienen dezelfde klacht meerdere keren in zonder resultaat.
- **GEBREK AAN COMMUNICATIE:** Melders ontvangen weinig tot geen terugkoppeling over hun meldingen.
- **SPECIFIEKE PROBLEEMGEBIEDEN:** Veel klachten gaan over afvalbeheer, foutparkeren en groenonderhoud.
- **POSITIEVE FEEDBACK:** Er is ook lof voor snelle en effectieve afhandeling van meldingen.



VOORUITBLIK 2025

VERPLICHT AFHANDELEN MET SUBCATEGORIE

Ergens in de eerste 6 maanden van 2025 zal het verplicht worden om een subcategorie toe te voegen aan een melding, voordat deze kan worden afgehandeld.

Vanuit een data perspectief is dit zonde, want het levert ons waardevolle data op die we kunnen gebruiken om intern sturing te geven en gedetailleerd te rapporteren. Vaak worden er vragen gesteld over specifieke meldingen en categorieën zijn hiervoor niet toereikend genoeg.

Dit zal dus een waardevolle toevoeging zijn voor Fixi en zal onze stad helpen om beter in kaart te brengen wat er speelt in de openbare ruimte en waar bepaalde hotspots te vinden zijn.

ROADMAP 2025

Hiernaast heeft de leverancier van Fixi (Decos) aangegeven te werken aan de volgende implementaties voor dit jaar:

- Redesign Fixi Website
- Plannen van 'Wachtstand' meldingen
- Bulkacties mogelijk, zoals:
 - Status aanpassen
 - Zichtbaarheid aanpassen
 - Team/Behandelaar aanpassen