

Aan
de gemeenteraad

Datum 23 januari 2024
Zaaknummer 2024-0004555
Betreft Evaluatie Fixi 2023

**Vergadering van
Portefeuillehouder:** Marc Merx
Begrotingsprogramma Levendig, Leefbaar en Veilig Dordrecht
Kernteam/Opgave: Wijken - Wijkadvies
Auteur: Roger Bindels
E-mail: rja.bindels@dordrecht.nl
Verantwoordelijke: Roger Bindels
Openbaar: Ja

Raadsinformatiebrief

Wat is de aanleiding om deze informatie kenbaar te maken?

Fixi is de app waar de inwoners van Dordrecht meldingen kunnen maken over openbare ruimte. Naar aanleiding van berichten uit social media en vragen die aan het bestuur worden gesteld, is er een interne evaluatie uitgevoerd voor het functioneren van Fixi. De evaluatie bestaat uit een grote kwantitatieve data analyse van de afgelopen drie jaar en een kwalitatieve analyse van de feedback die wij van de melders terug hebben gekregen.

Wat is de te delen informatie?

Uit de evaluatie blijkt dat het gebruik van Fixi flink is toegenomen sinds de lancering. In 2023 zijn er ruim 36.000 meldingen gedaan. De meeste meldingen worden gedaan in de categorieën Afval en Handhaving Openbare Ruimte. De onderwerpen die vooral in deze categorieën voorkomen hebben betrekking op verkeerd geplaatst of gedumpt (huis)afval, volle containers, parkeeroverlast, hondenpoep, overlast door personen en verlaten fietsen.

Melders kunnen een tevredenheidscijfer achterlaten als hun melding wordt afgesloten en daarop scoren we gemiddeld met een 2,58 op een schaal van 1 tot 5. Uit de cijfers blijkt dat melders vaak een hoog cijfer geven als een melding snel wordt afgehandeld. Aan de andere kant geven melders vaak een laag cijfer als onduidelijk is of en hoe de melding is afgehandeld. Dit laatste valt vooral te wijten aan een gebrek aan, of onduidelijke communicatie vanuit, de behandelaar.

Het aantal melders dat een beoordeling achterlaat is met minder dan 3% lager dan wij zouden willen. De kans is groot dat hier sprake is van een 'vocale minderheid'. Als wij kijken naar hoe er wordt gescoord, zien we dat een melder doorgaans pas een beoordeling geeft als de melding zeer goed of juist niet naar behoren is afgehandeld. Dit wordt bevestigd door de verdeling van de beoordelingscijfers. Daar zien we dat voornamelijk 1-en en 5-en worden gegeven als beoordeling.

We zien en ervaren ook dat de data die wij uit Fixi kunnen halen zeer waardevol is. Niet alleen is het een indicator van hoe het ervoor staat met onze buitenruimte, maar het is ook een belangrijk strategisch beleidsinstrument. Het geeft een beeld van waar hotspots zijn en onze prioriteiten liggen om de buitenruimte zo goed mogelijk in te richten en te beheren. Een groot deel van deze data kunnen we nog beter benutten met het gebruik van de juiste subcategorieën. Als dit wordt gedaan wordt de data nog gedetailleerder en daarmee nog waardevoller. Dit is een van de verbeterpunten, de overige verbeterpunten leest u verder in deze brief.

Hoe verder na deze raadsinformatiebrief?

Naar aanleiding van de evaluatie gaan wij inzetten op diverse verbetertrajecten. Hierbij gaan we inzetten op aspecten die op de achtergrond spelen, zoals proces en systeem optimalisatie, maar vooral ook aspecten die meer opvallen, zoals communicatie tussen melder en behandelaar.

Kort samengevat houdt dit in dat we de volgende stappen gaan ondernemen:

1. Wij gaan de communicatie tussen melder en behandelaar verbeteren.
2. Wij gaan het systeem optimaliseren voor een beter gebruikersgemak en dataverzameling.
3. Wij gaan meer en betere feedback verzamelen.
4. Wij gaan deze implementaties monitoren en in 2025 nogmaals evalueren.

1. Het verbeteren van communicatie

De grootste winst voor het verbeteren van Fixi valt te behalen door het verbeteren van de communicatie. Hierbij gaat het voornamelijk over hoe behandelaars communiceren met de melders. Als we kijken naar de feedback zien we vaak dat een gebrek aan, of slechte, communicatie leidt tot onduidelijkheid en daardoor onvrede. Ook door het gebruik van statige standaardantwoorden voelen melders zich minder serieus genomen.

Daarom is het belangrijk dat er duidelijk gecommuniceerd wordt. In andere woorden, behandelaars moeten laten weten *wanneer* zij een melding behandelen en *hoe* zij dit hebben gedaan. Dus ook als de afhandeling van de melding nog moet plaatsvinden op het moment dat deze in Fixi op 'afgehandeld' wordt gezet, moet erbij worden vermeld wanneer dit zal worden gedaan.

En als een melding niet naar wens van een melder kan worden behandeld is het ook belangrijk om te benadrukken *waarom*.

De grootste frustratie van melders ontstaat wanneer deze vragen niet worden beantwoord. Als dit wel wordt gedaan, wordt hier vaak ook positief op teruggekoppeld.

Daarnaast is het belangrijk dat er respectvol gecommuniceerd wordt. Als een inwoner een melding doet is dat omdat hij of zij een probleem waarneemt dat voor hen belangrijk is en de moeite neemt om dit te melden. Als daar vervolgens niet, of slechts met twee woorden, op gereageerd wordt, voelt de melder zich niet serieus genomen.

Wij gaan ervoor zorgen dat er meer betrokken en persoonlijk wordt gereageerd op meldingen. Er moet meer begrip worden getoond voor de 'klachten' van een melder waardoor deze zich meer gehoord voelt en serieus genomen wordt.

Dit klinkt misschien wat vaag, maar het is niets anders dan in een normale taal schrijven en respect tonen. Precies zoals je dat ook zou doen als je iemand in persoon zou spreken.

Dit gaan we realiseren door specifieke werkinstructies te geven (een soort 'communicatiecode') en standaard antwoorden te herzien. Het zullen vooral de teamleiders zijn die sturing moeten geven aan de behandelaars.

De implementatie hiervan is incidenteel, maar zal structureel in de gaten gehouden worden. De tijd die dit kost is lastig in te schatten en zal per team verschillen.

2. Optimaliseren van het systeem

Er kan ook een behoorlijke verbetering worden gemaakt door de software van Fixi op de juiste manier in te richten.

Door de categorieën te optimaliseren maken we Fixi voor de melders makkelijker in gebruik en zorgen wij ervoor dat meldingen sneller bij de juiste behandelaars terecht komen.

Het herzien van de subcategorieën en het gebruik ervan stimuleren bij de behandelaars zal ervoor zorgen dat wij betere inzichten kunnen krijgen in het functioneren van de openbare ruimte van onze stad.

Dit gaan we realiseren door nauw samen te werken met de teamleiders. Niet elk team werkt op dezelfde manier met Fixi, dus dit vereist maatwerk.

3. Betere feedback verzamelen

Het aantal meldingen dat wordt voorzien van feedback door de melders zouden we graag willen

laten toenemen. De tevredenheidscijfers die we terug krijgen worden vooral in de extremen gescoord. Een melding moet dus heel goed of heel slecht worden afgehandeld voordat melders de moeite nemen om een beoordeling achter te laten. Als een melding volgens de normen en verwachtingen van een melder worden afgehandeld zal deze niet snel een beoordeling achter laten. Hierdoor ontbreekt het 'stille midden' dus in de cijfers en krijgt de tevredenheidscijfer een vertekend beeld.

Als meer melders een beoordeling achter laten en we ook de feedback krijgen van dit 'stille midden', kunnen we beter inschatten wat we goed doen en wat beter moet. Daarom gaan we melders meer stimuleren om een beoordelingscijfer achter te laten.

Om dit te realiseren gaan wij, in samenwerking met de leverancier (Decos) en onze eigen communicatieafdeling, de standaard e-mails die melders krijgen als hun melding is afgehandeld aanpassen. Daarnaast gaan we de mogelijkheid en de significantie van het achterlaten van een beoordeling benadrukken op onze websites en socials.

4. Monitoring en evaluatie 2025

De bovenstaande implementaties zullen wij nauw gaan monitoren en de effecten ervan onderzoeken. In 2025 zal de volgende evaluatie van Fixi worden uitgevoerd.

Welke kosten zijn verbonden aan het proces?

Er worden vooralsnog geen extra kosten gemaakt voor de implementatie van deze maatregelen.

Het college van Burgemeester en Wethouders

C.H.W.M. Post
secretaris

A.W. Kolff
burgemeester