

Aan
de gemeenteraad

Datum 8 juli 2025
Zaaknummer 2025-0067130
Betreft Evaluatie Fixi 2024

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

Deadline

Hier is geen deadline aan verbonden.

Raadsinformatiebrief

Wat is de aanleiding om deze informatie kenbaar te maken?

Fixi is het meldsysteem waarmee inwoners van Dordrecht meldingen kunnen doen over de openbare ruimte. Jaarlijks wordt het gebruik van Fixi geëvalueerd om inzicht te krijgen in trends, prestaties en verbeterpunten. De evaluatie over 2024 is afgerond en wij informeren u hierbij over de belangrijkste bevindingen en ontwikkelingen.

Wat is de te delen informatie?

In 2024 zijn er 41.438 meldingen gedaan via Fixi, een stijging van 5.000 ten opzichte van 2023. Deze toename is groter dan de trend die wij in de afgelopen jaren hebben waargenomen en laat zien dat inwoners van Dordrecht het meldsysteem steeds beter weten te vinden. Fixi is daarmee niet alleen een belangrijk instrument voor het signaleren van problemen in de openbare ruimte, maar ook een vorm van burgerparticipatie waarbij inwoners actief bijdragen aan het verbeteren van hun leefomgeving.

De meeste meldingen betreffen verkeerd geplaatst afval, foutparkeren en groenonderhoud. De meldingen worden vooral gedaan via de mobiele app (54%) en de website (31%). Het gebruik van telefonische meldingen via het KCC neemt verder af (12% in 2024, ten opzichte van 15% in 2023), wat wijst op een verschuiving naar digitale kanalen.

De meldingen zijn niet gelijk verdeeld over de stad. Relatief gezien worden de meeste meldingen gedaan in de Binnenstad, gevolgd door de Noordflank en Oud Krispijn. Elk gebied laat een eigen profiel zien in het type meldingen dat wordt gedaan. Zo zijn meldingen over handhaving relatief hoog in Dordrecht Centrum, terwijl in Dordrecht Oost vooral meldingen over groenvoorziening opvallen en in Dordrecht West meldingen over afval.

In gemeente Dordrecht hanteren wij de norm om minimaal 80% van alle meldingen binnen 10 werkdagen te hebben afgehandeld. Uit de analyse blijkt dat 88% van de meldingen binnen 10 werkdagen is afgehandeld, waarvan 60% zelfs binnen 3 werkdagen. Dit laat zien dat de afhandeling over het algemeen snel verloopt, ondanks de toenemende werkdruk bij de

behandelteams. De capaciteit binnen de gemeente is in deze periode niet meegegroeid. Hoewel meldingen grotendeels dus wel binnen de normen worden afgehandeld, zien we in de zomermaanden (als het aantal meldingen per maand het hoogst is), dat de kwaliteit van reacties naar melders afneemt. Reacties zijn dan minder uitgebreid en goed wat leidt tot meer ontevredenheid bij de melder.

Op basis van de evaluatie van 2023 zijn wij het afgelopen jaar aan de slag gegaan met een verbetertraject. De belangrijkste resultaten zijn:

- **verplichte terugkoppeling** bij afhandeling van meldingen heeft geleid tot betere communicatie, al blijft dit bij externe partijen zoals HVC een aandachtspunt;
- **gebruik van subcategorieën** is sterk toegenomen (van 30% naar 97%), wat de datakwaliteit aanzienlijk heeft verbeterd;
- **realisatie van een eigen Fixi-omgeving** geeft Dordrecht meer controle over instellingen en functionaliteiten;
- **maandelijkse rapportages** en interne communicatie zijn voortgezet en verbeterd, wat heeft geleid tot meer betrokkenheid vanuit de verschillende teams.

Ondanks dat we het afgelopen jaar grote stappen hebben gemaakt met deze verbeteringen, blijven communicatie, verwachtingsmanagement en samenwerking met externe partijen belangrijke aandachtspunten.

Hoe verder na deze raadsinformatiebrief?

Wij blijven inzetten op het optimaliseren van Fixi als laagdrempelig en effectief meldsysteem. De focus ligt op:

- verdere verbetering van communicatie en terugkoppeling, ook bij externe partners;
- bewaken van de balans tussen meldingsdruk en beschikbare capaciteit.

De volledige evaluatie en data-analyse zijn als bijlage bij deze brief gevoegd. Wij houden u op de hoogte van verdere ontwikkelingen.

Welke kosten zijn verbonden aan het proces?

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

Wat zijn de belangrijkste gerelateerde besluiten?

[Voortgangsrapportage programmaplan Dordrecht Schoon](#) - raadsinformatiebrief

[Evaluatie Fixi 2023](#) - raadsinformatiebrief

Het college van Burgemeester en Wethouders

C.H.W.M. Post
secretaris

N. Mol
burgemeester