

SCHRIFTELIJKE VRAGEN

op grond van artikel 50 van het Reglement van Orde van de raad van de gemeente Stadskanaal.

Geacht college,

Al meerdere jaren maakt de gemeente Stadskanaal gebruik van de Fixi app om burgers in staat te stellen om op een eenvoudige wijze meldingen te maken over schade, overlast, zwerfvuil, kapotte straatverlichting, niet opgehaalde vuilnis, achterstallig groenonderhoud, een verstopte riolering of andere gebreken. De gemeente merkt daarbij op dat de meldingen rechtstreeks naar de buitendienstmedewerkers of onderaannemers gaan en in principe binnen 10 werkdagen afgehandeld worden. Meldingen kunnen meestal snel worden opgelost. De gemeente meldt via haar website dat de burger geïnformeerd wordt als dit niet lukt. Bij calamiteiten kan er gebeld worden met de gemeente. Bijvoorbeeld bij gevaarlijke situaties zoals het blootliggen van stroomdraden van een lantaarnpaal of een oliespoor op de weg.

Het principe van de Fixi app juicht de ChristenUnie van harte toe. We merken echter via eigen ervaringen en die van inwoners dat er nogal wat gebreken aan de Fixi app kleven danwel aan de manier waarop de gemeente omgaat met de meldingen die inwoners doen via de Fixi app. Helemaal in het besef dat de gemiddelde inwoner maar zelden contact heeft danwel zoekt met de gemeente. En in de wetenschap dat een negatieve ervaring verder 'reist' dan een positieve.

Het college wordt verzocht de volgende vragen schriftelijk te beantwoorden.

1. Hoeveel meldingen worden er per jaar gedaan via de Fixi app?
2. Heeft het college interne richtlijnen/werkwijzen opgesteld op welke wijze Fixi-meldingen afgedaan moeten worden?
3. Bent u met ons van mening dat de melder altijd serieus genomen moet worden en er in de beantwoording geredeneerd moet worden in de richting van oplossing en niet van beschuldiging? [\(1\)](#) *(zie voorbeeld van reactie bij het niet ophalen van plastic afval)*
4. Bent u het met ons eens dat het beantwoorden van meldingen van inwoners op een zorgvuldige, duidelijke en vriendelijke wijze moet plaatsvinden?
5. Bent u met ons van mening dat de bij vraag 4 omschreven wijze van afhandelen nog niet altijd wordt toegepast en dus open staat voor verbetering? Zo ja, hoe gaat dit worden verbeterd?

6. Bent u zich bewust van het feit dat er meldingen op de status afgehandeld worden gezet in de Fixi app, waarbij de situatie vanuit het perspectief van de inwoner niet daadwerkelijk is afgehandeld? En dat dit onnodig ontevredenheid en onduidelijkheid geeft voor zowel de inwoner die het gemeld heeft als voor een volgende inwoner die hetzelfde probleem of situatie constateert en dit niet altijd in de Fixi app kan zien als “reeds gemeld”?
7. Bent u met ons van mening dat de bij vraag 6 omschreven manier van communicatie en inzichtelijkheid verbeterd kan worden? Zo ja, welke verbeterlagen gaat het college hierop ondernemen?
8. Bent u met ons van mening dat onzorgvuldige en trage afhandeling van meldingen kan leiden tot gevaarlijke situaties? Bijvoorbeeld bij het ontbreken van verkeersborden? *(2) (voorbeeld van het ruim 10 weken ontbreken van een bord bebouwde kom)*
9. Wordt er, en zo ja hoe, gemeten of meldingen correct worden afgehandeld? Worden er (automatisch) klanttevredenheidsonderzoeken gehouden bij inwoners die meldingen hebben gedaan via Fixi?

Ingediend op 14 april 2021 door

Frits van der Heide
ChristenUnie

(1)

Eerdere reacties
3

Melder
28 december 2020 09:31

Wat een rare en insinuerende reactie. Beide overigens niet waar. U geeft geen oplossing (vervolghandeling) en als het tweede zo zou zijn dan moet de afvalophaaldienst tenminste een bericht achterlaten bij het plastic afval lijkt me. Erg jammer zoals dit nu gaat.

Gemeente Stadskanaal
28 december 2020 08:39

Hier zijn 2 wagens geweest. Dan heeft het of te laat aan de straat gelegen, of verkeerd afzal in de zakken gezeten.

(2)

fixi

+ Nieuwe melding
Toon mijn meldingen

Melding 671202

Details
Afgehandeld

Het bord bebouwde kom Onstwedde is verdwenen. Ook de armaturen zijn beschadigd. Echter door het ontbreken van dit bord zou je hier dus 80 kilometer mogen rijden in de bebouwde kom van Onstwedde. dit is al 2 weken de situatie. Graag met spoed herstellen.

Wessinghuizerweg 2, 9591 VJ Onstwedde
Verkeersborden / straatmeubilair
2 maanden geleden (1 februari 2021 18:26)

Voeg foto toe

Eerdere reacties
1

Gemeente Stadskanaal
4 februari 2021 09:19

Bedankt voor het melden, we hebben het bord besteld.