


De gemeenteraad Gulpen-Witterm
Postbus 56
6271 AB Gulpen

Uw brief van	:		Behandeld door	:	A. Askamp
Uw kenmerk	:		Onderwerp	:	Raadsinformatiebrief ingebruikname systeem meldingen openbare ruimte
Ons kenmerk	:	U.24.01639	Dossiercode	:	
			Bijlagen	:	
			Verzonden	:	

Geachte raadsleden,

Met deze brief informeren wij u over de invoering van een nieuw systeem voor Meldingen Openbare Ruimte (MOR) in de gemeente Gulpen-Witterm. Een goed en efficiënt functionerend meldingensysteem is belangrijk voor het waarborgen van de kwaliteit en veiligheid in onze openbare ruimte. Na een grondige evaluatie van de huidige werkwijze, en het verkennen van verschillende alternatieven, is ervoor gekozen om over te stappen naar het Fixi platform van Decos Software Engineering B.V..

Waarom Fixi?

Fixi biedt een gebruiksvriendelijke en efficiënte oplossing voor het afhandelen van meldingen in de openbare ruimte. Het systeem stelt inwoners in staat om op een eenvoudige en snelle manier meldingen te doen via een website of mobiele app. Ook kunnen de meldingen direct worden gekoppeld aan de juiste werkvelden binnen de gemeente. Dit zorgt voor een snelle en gerichte afhandeling omdat medewerkers beter kunnen sturen op de meldingen.

Fixi is inmiddels een veelgebruikt meldingensysteem in circa 90 gemeenten. Melders kunnen gemakkelijk op een kaartje zien of een melding al eerder is gedaan en er kunnen meerdere foto's met een melding meegestuurd worden. De app kan gebruikt worden zonder account. Een account biedt echter voordelen als het niet steeds opnieuw hoeven invullen van persoonlijke gegevens, een overzicht van gemaakte meldingen, en notificaties ontvangen. Gebruikers zijn natuurlijk altijd vrij in hun meldingenkeuze: via de website of via de app.

Gebruikers worden bij het melden geïnformeerd

Gebruikers kunnen bij de door te geven melding bijvoorbeeld in begeleidende teksten lezen

wat er gebeurt. Zo kan er te lezen zijn over hoe buiten kantooruren overlast te melden of wordt er geïnformeerd over verantwoordelijkheden van de gemeente en eventuele contactgegevens van alternatieven. Hierdoor worden gebruikers optimaal geholpen en kan de gemeente bijvoorbeeld telefonische bereikbaarheid van toezicht en handhaving buiten kantooruren kanaliseren.

Implementatie en Communicatie

De invoering van Fixi in de organisatie(processen) heeft de afgelopen maanden plaatsgevonden. Medewerkers zijn getraind en inwoners worden geïnformeerd over deze verbeterde dienstverlening. Dit gebeurt via het Gulp en Geul Journaal, de gemeentelijke website en sociale media zoals facebook, X en Instagram.

Fixi, melders en raadsleden

Als raadslid komt u in de praktijk in aanraking met betrokken burgers die vragen hebben over de openbare ruimte en eventueel ook de afhandeling van hun melding. In alle gevallen verzoeken wij u om te vragen of er al via Fixi melding is gemaakt. Het melden via Fixi zorgt, zoals gezegd, voor een efficiënte afhandeling, waarbij melders op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de melding. Het management kan via Fixi tevens de doorlooptijden van meldingen monitoren. Het is daarom van belang dat in het nieuwe systeem een zo compleet mogelijke voorraad wordt opgebouwd van alle meldingen. Dit stelt ons in staat om trends waar te nemen en beleid te ontwikkelen op basis van actuele, betrouwbare en complete data. Daarbij is het belangrijk om te weten dat inwoners die anoniem melden geen terugkoppeling kunnen krijgen!

Van start in september

In september wordt in Gulpen-Wittem met Fixi gestart. De communicatie over Fixi richting inwoners volgt ná de interne start. Het gebruik van de website en app is vrij intuïtief en is de afgelopen jaren uitgekristalliseerd en geoptimaliseerd door de vele gebruikers en aanbieders. Wij zijn ervan overtuigd dat de introductie van Fixi een positieve bijdrage levert aan het beheer van onze openbare ruimte, en een positieve impuls geeft aan onze leefomgeving. We zien dit als een volgende stap in het verbeteren van de dienstverlening aan onze inwoners en het versterken van de interactie tussen de gemeente en inwoners.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Gulpen-Witterm,
de secretaris, de burgemeester,

R.H.M. Sluismans

ing. N.H.C. Ramaekers-Rutjens