



MEMO RAAD



Registratienr.

Aan leden raad
Afkomstig van Burgemeester en wethouders
Datum 6 oktober 2026
Afschrift aan college, griffie, voorlichting

Betreft : Beantwoording raadsvragen inzake afhandeling Fixi-meldingen

Op 10-09-2026 heeft de fractie CDA conform art 39 RvO vragen ingediend inzake afhandeling Fixi-meldingen.
In dit memo beantwoordt het college de ingediende vragen.

Vragen:

- 1. Hoeveel Fixi-meldingen staan op dit moment in de gemeente Aalsmeer nog open en hoeveel daarvan staan langer dan respectievelijk één maand en drie maanden open? Kan het college daarbij aangeven welk deel van deze openstaande meldingen voor uitvoering bij Meerlanden ligt?**

Antwoord:

Op dit moment staan in totaal 3086 meldingen open (behandeling, gemeld, wachtstand). Hiervan zijn er 1958 in behandeling bij de Meerlanden, dd. 17 september 2026. De overige zijn in behandeling van de gemeente Aalsmeer. In de periode tussen 17 juni 2026 en 17 september 2026 zijn er 928 meldingen binnengekomen; dit betekent dat er 2.158 langer dan drie maanden openstaan (waarvan 910 bij Meerlanden). Er staan in totaal 2798 meldingen langer open dan 1 maand (waarvan 1310 bij Meerlanden). Op dit moment wordt onderzocht hoe het kan dat meldingen open blijven staan en op welke wijze het proces kan worden verbeterd.

- 2. Welke afspraken gelden voor de behandeling van Fixi-meldingen die voor uitvoering bij Meerlanden of andere uitvoerende partijen terechtkomen, in het bijzonder voor het in behandeling nemen van een melding, de terugkoppeling aan de melder en de uiteindelijke afhandeling? In hoeverre worden deze afspraken in 2026 daadwerkelijk gehaald?**

Antwoord:

Op dit moment werken wij met Fixi volgens het volgende proces: een inwoner doet een melding en kiest daarbij een categorie. De melding wordt vervolgens automatisch doorgestuurd naar het team dat verantwoordelijk is voor de betreffende categorie. Het doel van deze werkwijze is om meldingen zo snel mogelijk door de juiste afdeling te laten behandelen. Het proces van afhandeling verschilt daarbij per afdeling. Wanneer een melding binnenkomt wordt deze op basis van de door de inwoner gekozen categorie, automatisch toegewezen aan een team. Het is dan aan dit team om de melding verder af te handelen, dit kan zijn: doorsturen naar de juiste persoon of de melding zelf afhandelen. Meldingen voor Meerlanden worden binnen Fixi doorgezegt naar Meerlanden. Meerlanden zet meldingen op behandeling als de buitenploeg met de melding aan de slag gaat. Er wordt door Meerlanden teruggekoppeld naar een melder dat een melding opgepakt gaat worden.

In de praktijk hebben wij echter geconstateerd dat deze werkwijze onvoldoende bijdraagt aan de gewenste snelheid waarmee meldingen worden afgehandeld. Wij zien

het belang ervan in dat dit moet worden aangepakt, daarom zijn wij een grootschalig project gestart met het doel om het proces te verbeteren. Wat dit project inhoudt, zullen we in een later stadium met een raadsbrief verduidelijken.

3. Welke betekenis hebben de verschillende statussen die inwoners in Fixi kunnen zien? Kan een melding als 'afgehandeld' of vergelijkbaar worden geregistreerd terwijl de gemelde situatie buiten nog niet daadwerkelijk is opgelost? Zo ja, wanneer gebeurt dit en hoe wordt voorkomen dat hierdoor bij inwoners ten onrechte de indruk ontstaat dat een melding is opgelost?

Antwoord:

Uit het onderzoek rondom de verbeterpunten van Fixi, is gebleken dat meldingen in sommige gevallen in het systeem op de status 'afgehandeld' worden gezet, terwijl de melding in de praktijk nog niet daadwerkelijk is opgelost. Dit gebeurt bijvoorbeeld als er meerdere meldingen over 1 casus binnenkomen. Het kan voorkomen dat een melding als afgehandeld wordt beschouwd nadat deze is onderzocht en de melder van een terugkoppeling is voorzien. In Aalsmeer komt echter ook voor dat een melding administratief wordt afgehandeld, terwijl de daadwerkelijke uitvoering nog bij beheer of een uitvoerende partij ligt. In dat geval is de melding intern doorgestuurd voor verdere opvolging, maar heeft deze voor de melder al de status 'afgehandeld' gekregen. Deze werkwijze kan voor verwarring zorgen bij inwoners, omdat de verwachting ontstaat dat het gemelde probleem volledig is opgelost. Ook dit wordt meegenomen in het project om fixi te verbeteren.

4. Op welke wijze houdt de gemeente toezicht op tijdige en correcte afhandeling van Fixi-meldingen door Meerlanden en andere uitvoerende partijen? Welke concrete maatregelen neemt het college naar aanleiding van achterstanden of onvoldoende terugkoppeling en binnen welke termijn verwacht het college dat eventuele huidige achterstanden weer op een aanvaardbaar niveau zijn

Antwoord:

Tijdens vaste overlegmomenten met Meerlanden wordt de behandeling van Fixi-meldingen besproken, worden achterstanden, trends, kansen en uitdagingen besproken waarop Meerlanden of de KOA acteren. Op die manier wordt toezicht gehouden op de afhandeling van de fiximeldingen. Door recent ziekte uitval zijn er achterstanden opgelopen, deze zullen worden aangepakt en opgeschoond.

Naar aanleiding van het bovengenoemde fixi project worden momenteel concrete maatregelen getroffen. Ook zullen wij in dit proces kijken naar wat een redelijke termijn zou zijn voor de behandeling van de Fixi-meldingen.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Aalsmeer,
de secretaris, de burgemeester,

P. Simonse

mr. G.E. Oude Kotte