

Van: Informatie, Gemeente Stichtse Vecht
Verzonden: woensdag 27 juni 2018 14:02
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Kan het ook simpeler?

Geachte heer [REDACTED]

Bedankt voor uw op- en aanmerkingen op ons meldingen systeem. Op dit moment zijn we bezig met het verbeteren van de manier waarop meldingen gemaakt worden en hoe daarop wordt teruggekoppeld.

Ik heb uw bevindingen doorgestuurd naar de werkgroep die bezig is met dit project. Zij nemen uw punten mee bij het door ontwikkelen van de meldingen en de terugkoppeling hierop.

Als u nog vragen heeft, beantwoorden wij deze graag. U kunt ook telefonisch contact opnemen met het telefonisch Informatie Centrum op 14 0346. We zijn op werkdagen bereikbaar tussen 08:30 en 17:00 uur.

Met vriendelijke groet,

Jeske Ploeg
Kwaliteitsmedewerker Telefonisch Informatie Centrum



info@stichtsevecht.nl

T 14 0346

Openingstijden maandag tot en met vrijdag van 8.30-17.00 uur

Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen



Van: Griffie, Gemeente Stichtse Vecht
Verzonden: dinsdag 19 juni 2018 12:58
Aan: DIV-Ontwikkeling-Internedienstverlening-Griffie
Onderwerp: Kan het ook simpeler?

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 18 juni 2018 23:48
Onderwerp: Kan het ook simpeler?

Zoals het onderwerp aangeeft, de vraag of meldingen via Fixi gedaan, niet wat simpeler kunnen en daarbij minder e-mails voor de melder generen, zonder direct afbreuk te doen aan de terugkoppeling naar de melder; een simpele melding geeft al gauw 4 tot 5 mailtjes, vooropgesteld dat er niet teveel reacties binnenkomen.

Tevens de vraag of het de burger is die moet toezien op het goed

uitvoeren/oplossing

van een melding als vrijwel het gross van de meldingen door de gemeente naar derden

wordt gedelegeerd om er vervolgens de handen vanaf te trekken en er niet meer naar

om te zien verwachtende dat het wel goed zal komen; een omgekeerde wereld als u

mij vraagt.

Hierna een voorbeeld om beide vragen samen te vatten:

Een melding over een ingezakte en daardoor struikelgevoelige (in het donker) straatklinker,

wordt door melder via (ingelogde) Fixi gedaan om 13:56 uur.

Korte tijd later (luttel minuut) (14:03) ligt er al een mailtje in de bus onder de kop:

Uw melding 34296 op Schepersweg 258, 3621 JS Breukelen, Nederland is geplaatst in Fixi

Waarbij het adres "Schepersweg 258" totaal fout is en 100 meter verder ligt in een andere flat

ligt; de pijl op de plattegrond staat evenwel goed.

Hallo, dat wist ik, want ik heb de melding zelf gemaakt en verstuurd; mailtje is pure ballast!



Geachte [REDACTED],

Bedankt voor uw melding en daarmee het verbeteren van uw buurt!

Uw melding is ontvangen door Gemeente Stichtse Vecht. Wanneer de melding in behandeling wordt genomen, ontvangt u opnieuw een e-mail.

Melding
34293

Omschrijving
Lantarenpaal 053308 heeft onderaan een gevoelige tik gekregen en is nu "S" vormig. Of de lamp zelf nog werkt is onbekend

[BEKIJK MELDING](#)

Werkt de knop niet? Kopieer deze link en plak hem in uw browser:

<https://www.fixi.nl/#/issue/details+map/34293>

Wat gebeurt er nu?

Gemeente Stichtse Vecht behandelt meldingen via Fixi. Dat is een meldingen systeem waarmee u zelf op de hoogte kan blijven over wat er met uw melding gebeurt.

Via uw e-mailadres waar u nu gebruik van maakt, krijgt u een bericht als de melding wordt opgepakt en wanneer hij is opgelost.

Om u goed van dienst te kunnen zijn, kan uw melding worden doorgestuurd naar een externe partij. Indien u hier bezwaar tegen heeft, kunt u contact opnemen met de gemeente.

Met vriendelijke groet,

Gemeente Stichtse Vecht

Heeft u vragen of opmerkingen neemt u dan contact op met de gemeente, op telefoonnummer 140346 van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur. Of stuur een e-mail naar info@stichtsevecht.nl onder vermelding van uw meldingsnummer: 34293.

Om 14:08 ligt het volgende mailtje alweer in de box onder de kop:
Gemeente Stichtse Vecht gaat aan de slag met uw melding!

Gelukkig maar, was de melding toch niet voor niets; dus ook een onnodig mailtje.



Geachte [REDACTED],

Gemeente Stichtse Vecht heeft uw melding in behandeling genomen!

Melding

34296

Omschrijving

EEN verzonken straatklinker is een nekkenbreker in het donker. Daarnaast liggen een aantal trottoirtegels schets en scheef in de doorgang tussen de zijmuur van de flat het Wagenwiel en de stalen poot waar de wentel(nood)trap op rust.

BEKIJK MELDING

Werkt de knop niet? Kopieer deze link en plak hem in uw browser:

<https://www.fixi.nl/#/issue/details+map/34296>

Is uw melding afgehandeld? Dan ontvang u opnieuw een e-mail van ons.

Met vriendelijke groet,

Gemeente Stichtse Vecht

Wij hopen u voldoende te hebben geholpen op dit moment. Heeft u vragen of opmerkingen neemt u dan contact op met de gemeente, op telefoonnummer 140346 van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur. Of stuur een e-mail naar info@stichtsevecht.nl onder vermelding van uw meldingsnummer: 34296.

Om 15:00 uur komt een volgende mailtje, met als kop:

Nieuwe reactie op melding 34296: EEN verzonken straatklinker is een nekkenbreker in het donker. Daarnaast liggen een aantal trottoirtegels schots en scheef in de doorgang tussen de zijmuur van de flat het Wagenwiel en de stalen poot waar de wentel(nood)trap op rust.

Wat normaliter in het tekstvak staat, weet Fixi in "het onderwerp" te persen. Probleem is dat mailtjes met zo'n lang onderwerp, zonder trukendoos,

niet zijn te bewaren en dus buiten beeld raken; zeker als de melder zelf op de goede uitvoering moet letten.



Geachte [REDACTED],

Er is een reactie geplaatst bij melding 34296 in Gemeente Stichtse Vecht:

'Hartelijk dank voor uw melding. Wij hebben deze doorgestuurd naar de firma Bevanos. Zij onderhouden het openbaar gebied in onze gemeente. Uw melding nemen zij ook mee, wij hebben met hen de afspraak dat de melding binnen 14 dagen word opgelost. Als uw melding is afgehandeld dan krijgt u bericht.'

REAGEER

Werkt de knop niet? Kopieer deze link en plak hem in uw browser:

<https://www.fixi.nl/#/issue/details+map/34296>

Met vriendelijke groet,

Gemeente Stichtse Vecht

Ik lees het toch wel goed; er staat:

"Als uw melding is afgehandeld dan krijgt u bericht".

Alleen heel vervelend voor de stratenmakers die op het (verkeerde) adres afgaan dat DAAR niets voor ze te beleven valt; stratenmakers lopen niet met plattegronden.

Morgen maar weer eens via het TIC laten corrigeren; WEER een extra telefoontje op en simpele melding.

MOOI MIS!

Op het zelfde tijdstip, 15:00 uur, komt er weer een mailtje binnen:
"Gemeente Stichtse Vecht heeft uw melding afgehandeld"



Geachte [REDACTED]

Gemeente Stichtse Vecht heeft uw melding afgehandeld. Is uw probleem nog steeds niet opgelost, reageer dan op deze e-mail.

Melding

34296

Omschrijving

EEN verzonken straatklinker is een nekkenbreker in het donker. Daarnaast liggen een aantal trottoirtegels schets en scheef in de doorgang tussen de zijmuur van de flat het Wagenwiel en de stalen poot waar de wentel(nood)trap op rust.

REAGEER

Werkt de knop niet? Kopieer deze link en plak hem in uw browser:

<https://www.fixi.nl/#/issue/details+map/34296>

Uw mening is belangrijk voor ons, zou u daarom willen meewerken bij het invullen van een kort klanttevredenheidsonderzoek? Klik daarvoor op de volgende link: [Start onderzoek](#)

Met vriendelijke groet,

Gemeente Stichtse Vecht

Wij hopen u voldoende te hebben geholpen op dit moment. Heeft u vragen of opmerkingen neemt u dan contact op met de gemeente, op telefoonnummer 140346 van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur. Of stuur een e-mail naar info@stichtsevecht.nl onder vermelding van uw meldingsnummer: 34296.

(Pikant detail: de knop "REAGEER" werkt NOOIT als een melding is afgehandeld, maar moet je via het TIC opnieuw laten activeren als je het met de "afhandeling" niet eens bent, maar dat even terzijde)

Wat afgehandeld??????? , geen stratenmaker gezien.

Het TIC maar eens gebeld met de vraag hoe e.e.a. te interpreteren?

Nou het is heel simpel: voor de gemeente is een melding afgehandeld als deze naar derden is doorgezet, waarbij het niet uitmaakt of er wel of geen, in dit geval, reparatie heeft plaatsgevonden; de gemeente geeft de zaak uit handen en wast z'n handen verder onschuld.

Ook zou er niet meer naar de melding worden omgezien of deze wel of niet plaatsvindt (blauwe ogen syndroom); het is blijkbaar aan de burger om dat te monitoren, wat toch echt niet de bedoeling kan zijn.

Het is werkelijk schrikbarend hoeveel meldingen in de Stichtse Vecht z.g. nog niet afgehandeld zijn (www.fixi.nl en zoom in op de Stichtse Vecht); z.g., omdat ik weet dat een sommige meldingen wel degelijk zijn afgehandeld maar als zodanig al maanden niet op de Fixi-kaart zijn bijgewerkt. Hierdoor ontstaat een totaal verkeerd beeld van de werkelijkheid.

Andere simpele meldingen daarentegen staan al maanden, zo niet langer, op de "afhandellijst" maar er gebeurt verder niets mee; ronduit een schande en eerder een ontmoediging dan een bemoediging om zelf een melding te doen via Fixi.

Telefonische meldingen en meldingen via de Mail wordt door de gemeente handmatig in Fixi gezet, waarbij meteen kan worden aangemerkt dat je beter je melding zelf in Fixi kunt zetten aangezien, zeker bij telefonische meldingen 9 van de 10 keer hetgeen de gemeente alsnog in Fixi zet, vrijwel kant noch wal raakt, essentiële stukken worden weggelaten of totaal niet doende zaken worden bijgeplakt.

Misschien zou u daar toch eens een paar vragen aan het College over willen stellen.

Met vriendelijke groet,

