

# Gebruikersonderzoek Fixi

Conceptrapport – Burgerpanel Gorinchem



# COLOFON

## **Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
020 308 48 00  
[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)

## **Rapportnummer**

2022/**concept**

## **Datum**

Maart 2022

## **Opdrachtgever**

Gemeente Gorinchem

## **Auteurs**

Liselot Marée  
Wietse van Engeland



# Introductie

## Aanleiding

Wanneer inwoners een probleem ervaren in de buurt, zoals een kapot wegdek of zwerfafval, kan men dit melden bij de gemeente. In de gemeente Gorinchem wordt hierbij gebruik gemaakt van het meldingenplatform Fixi. Via de online website of via de applicatie kunnen inwoners hun melding doen, dit wordt vervolgens aan de gemeente doorgegeven die de melding in behandeling neemt. De gemeente Gorinchem is benieuwd hoe inwoners het doen van een melding ervaren, hiervoor dient dit gebruikersonderzoek.

## Methode

Voor het onderzoek is het Burgerpanel Gorinchem geraadpleegd. Het panel bestaat uit 647 panelleden. Dit zijn inwoners van de gemeente Gorinchem die zich hebben aangemeld voor deelname aan online onderzoeken van de gemeente. De panelleden zijn via e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Er is één herinneringsmail gestuurd. De vragenlijst kon worden ingevuld van 23 februari tot en met 6 maart 2022. Daarnaast is er gebruikgemaakt van een 'open link'. Dit is een link die via gemeentelijke (sociale) media verspreid en waarmee ook andere inwoners aan het onderzoeken konden deelnemen.

## Analyse

Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en geslacht. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en geslacht zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhoudingen in de bevolking van Gorinchem. Groepen die ondervertegenwoordigd zijn, krijgen een groter gewicht, terwijl oververtegenwoordigde groepen een kleiner gewicht krijgen. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Gorinchem, wat betreft deze achtergrondkenmerken.

Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

## Respons

Voor dit onderzoek zijn alle 647 panelleden uitgenodigd. 337 leden hebben de vragenlijst ingevuld, dit is een respons van 52 procent. Dit is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Daarnaast hebben 132 inwoners van de open link gebruik gemaakt. In totaal namen dus 469 inwoners Gorinchem deel aan het onderzoek.

In onderstaande tabel staat de respons uitgesplitst naar leeftijdsgroep.

Tabel 1: Respons naar leeftijdsgroep

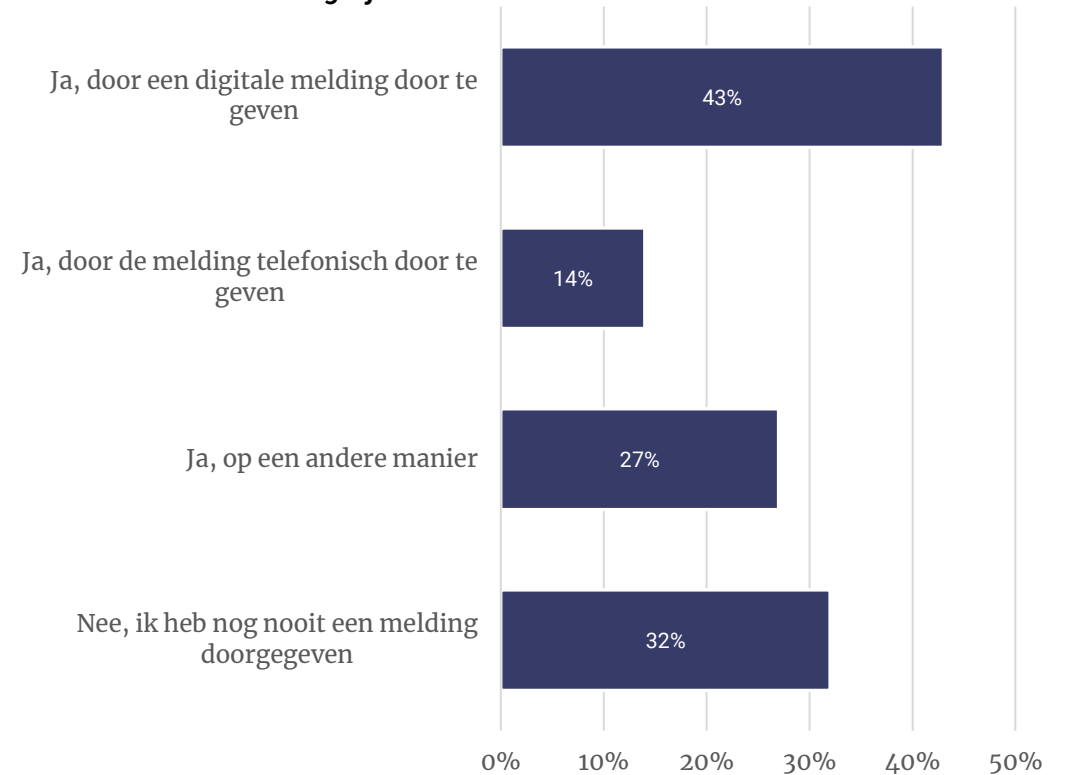
Leeftijdsgroep	Aantal	%
18 t/m 34 jaar	69	15%
35 t/m 49 jaar	133	28%
50 t/m 64 jaar	157	34%
65 jaar en ouder	110	24%
<b>totaal</b>	<b>469</b>	<b>100%</b>



# Melding ingediend

- Twee derde van de inwoners heeft wel eens een melding gedaan bij de gemeente over hun eigen buurt. Dit gebeurde voornamelijk digitaal, 43 procent deed dit via een digitale melding. Via de telefoon heeft veertien procent wel eens een melding gedaan.
- Bij de antwoordcategorie 'op een andere manier' is gevraagd om die wijze te benoemen, hier is dikwijls de Fixi-applicatie genoemd.
- Jongere inwoners (tot 49 jaar) hebben vaker nog nooit een melding gedaan (ca 35%), onder oudere inwoners is dit circa 28 procent.

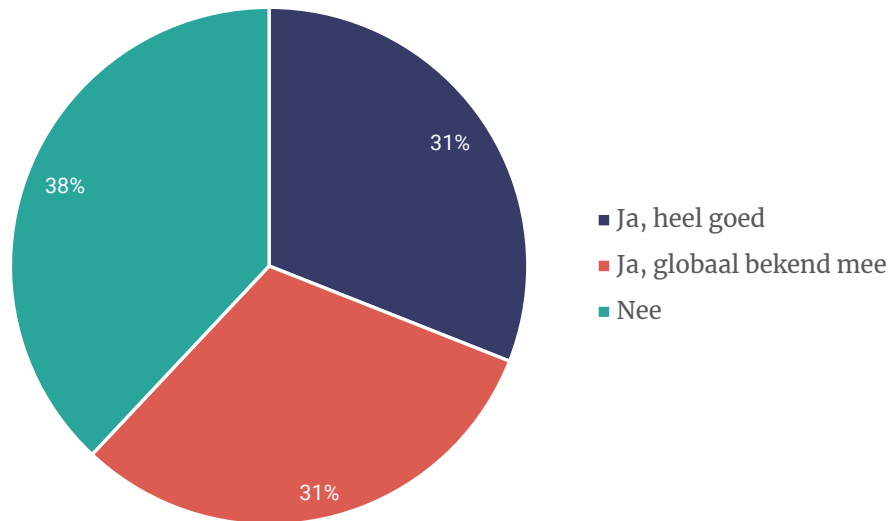
**Figuur 1 - Heeft u wel eens een melding over uw buurt gedaan bij de gemeente?**  
**Meerdere antwoorden mogelijk**



# Bekendheid Fixi

- Twee op de drie inwoners zijn heel goed (31%) of globaal (31%) bekend met Fixi. 38 procent is niet bekend met Fixi. Deze bekendheid is groter onder jongere inwoners dan onder oudere inwoners.

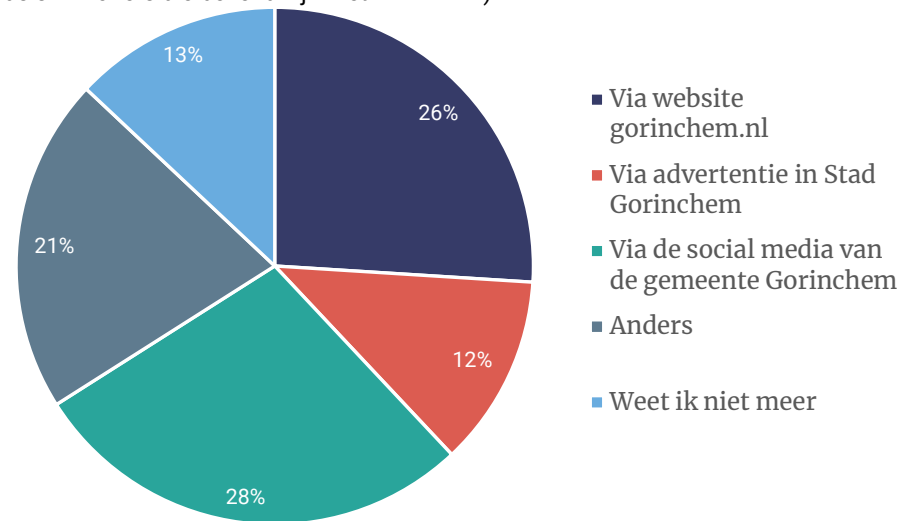
**Figuur 2 - Bent u bekend met Fixi?**



- Aan de inwoners die bekend zijn met Fixi is gevraagd waar zij Fixi van kennen. Een kwart (26%) is bekend geworden met Fixi via de website van de gemeente, een zelfde deel (28%) is bekend geworden via de social media van de gemeente.
- Andere manieren waarop inwoners bekend zijn geraakt met Fixi is via vrienden en familie of op het moment dat men digitaal een melding wou doen.

**Figuur 3 - Waar kent u Fixi van?**

(Basis: inwoners die bekend zijn met Fixi n=221)

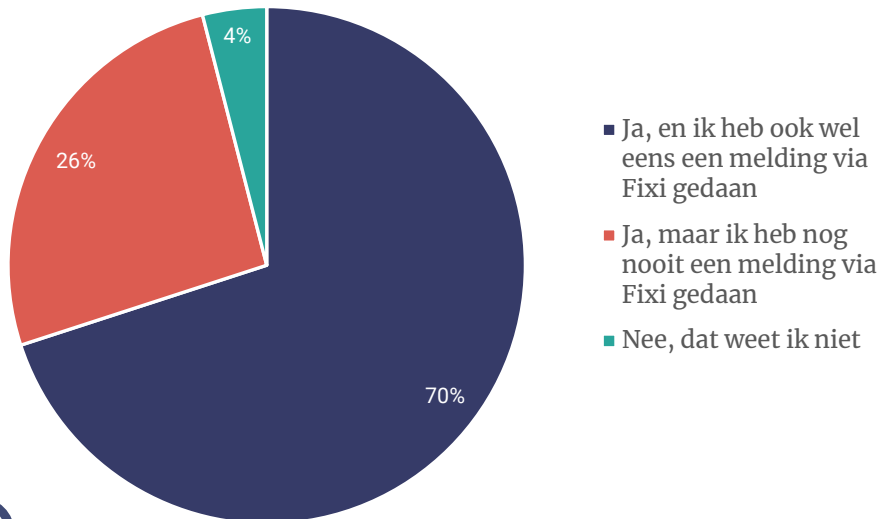


# Gebruik en tevredenheid

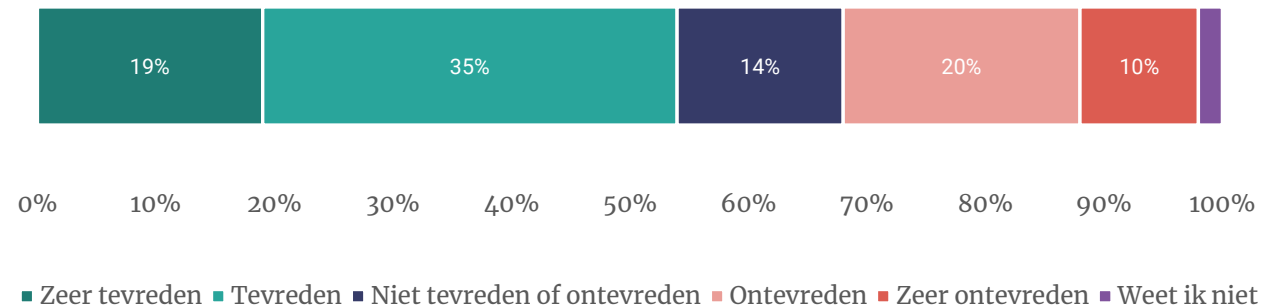
- Wij vroegen inwoners die Fixi kennen of zij zelf wel eens een melding hebben gedaan, van deze groep geeft 70 procent (43% van alle inwoners) aan wel eens een melding te hebben gedaan via Fixi.
- Oudere inwoners (65+) hebben minder vaak (59%) een melding gedaan in vergelijking met jongere inwoners (<34 jaar: 75%).

- Wij vroegen indieners hoe tevreden zij zijn over de afhandeling van hun melding, de helft is hier (zeer) tevreden over (54%), een derde is (zeer) ontevreden (30%).
- Op de volgende pagina worden enkele toelichtingen op deze vraag weergegeven.

**Figuur 4 - Weet u waar u Fixi voor kunt gebruiken?**  
(Basis: inwoners die bekend zijn met Fixi n=221)



**Figuur 5 - Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw melding?**  
(Basis: inwoners die een melding hebben gedaan via Fixi n=156)



# Toelichting tevredenheid

- Uit de toelichtingen met betrekking tot tevredenheid van de afhandeling, blijkt een wisselend beeld. Zo wordt positief genoemd dat de afhandeling snel is opgepakt en de terugkoppeling prettig was, terwijl aan de andere kant dit niet wordt erkend en wordt genoemd dat er nooit iets met de melding is gedaan.



Inwoners die (zeer) tevreden zijn over de afhandeling van de melding:

*“Al een aantal keren een melding gedaan en daar werd adequaat op gereageerd. Via de mail kreeg ik updates, dus ja, het werkt prima.”*

*“Kapotte straatverlichting gemeld en binnen 24 uur was het gemaakt. Uitmuntend.”*

*“Het wordt afgehandeld. Reactie mag wel wat sneller.”*

*“Duidelijke terugkoppeling over wat er gedaan gaat worden, en waarom er misschien niet gelijk een oplossing kwam”*

*“Omdat het probleem keurig is verholpen en ik daarna foto's kreeg met voor en na de klacht”*

*“Ik krijg (bijna) altijd een terugkoppeling als de melding is opgepakt en verholpen”*

*“Diverse tegels los op ons fietspad. Binnen 2 werkdagen geregeld en gerepareerd! Prima!”*



Inwoners die (zeer) ontevreden zijn over de afhandeling van de melding:

*“Je moet iedere keer opnieuw inloggen in de app, waardoor je erg lang bezig bent een melding te maken. Inloggen is erg traag. Hierdoor heb ik al vaker meldingen niet gedaan, omdat het te veel tijd kost.”*

*“Het heeft ruim 2 maanden geduurd voordat mijn melding was afgehandeld en tussentijds werd deze onterecht als opgelost afgemeld waardoor ik weet een nieuwe melding moest doen.”*

*“Duurde heel lang voor het werd opgepikt en terugkoppeling was”*

*“Melding over duizend knoop. En overhangend groen over de trottoirs wordt niets mee gedaan”*

*“De meldingen worden als zijnde afgehandeld, maar met de melding wordt niks gedaan”*

*“Lampen op Avelingen west nog niet gemaakt bijna 1,5 jaar, en nog meer”*

*“Wel melding gestuurd, maar nooit wat mee gedaan . En ook nooit antwoord ontvangen...”*

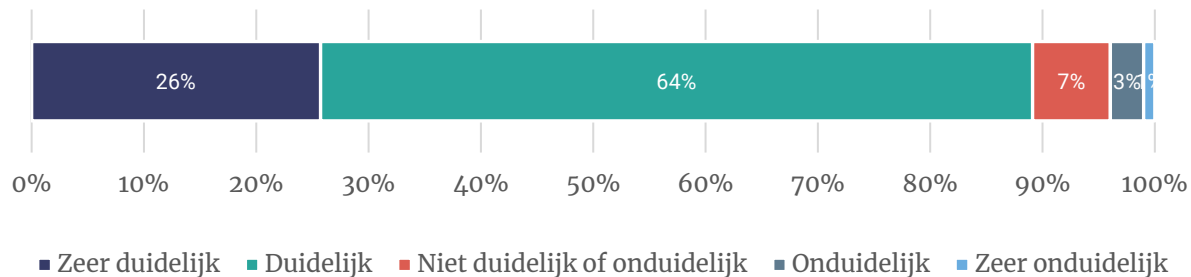


# Duidelijkheid categorieën

- Fixi geeft de volgende lijst met meerdere categorieën waar een melding betrekking op kan hebben, wij vroegen inwoners hoe duidelijk men deze categorieën vindt. De overgrote meerderheid vindt deze categorieën duidelijk, slechts vier procent vindt de categorieën onduidelijk. Als commentaar hierop wordt benoemd dat er meldingen zijn, zoals parkeerproblemen, die niet tot deze categorieën vallen: men vraagt zich af hoe dit soort meldingen kunnen worden gedaan.

**Figuur 7 - Hoe duidelijk of onduidelijk vindt u deze categorieën?**

(Basis: inwoners die bekend zijn met Fixi n=221)



< Categorie \* ANNULEER

Wat is de categorie van de melding?

- Aanhangers, caravans, campers
- Achtergelaten fiets(en)
- Afvalcontainer is kwijt
- Afval naast container
- Bomen
- Eikenprocessierups
- Dode of gewonde dieren
- Geluidsoverlast buurt
- Graffiti
- Groenvoorziening
- Kapot speeltoestel
- Kapot straatmeubilair
- Kapotte verkeersborden -palen
- Kapot wegdek of losliggende tegels





# Rapportcijfer

- Wij vroegen inwoners een rapportcijfer te geven voor Fixi. Voor het gebruiksgemak geeft men een gemiddeld rapportcijfer 7,5 en in het algemeen een 7,3. Hieronder worden enkele tips van inwoners weergegeven om Fixi verder te verbeteren.

	Gemiddelde	% onvoldoende	% voldoende (6-7)	% (zeer) goed (8-10)
Het gebruiksgemak	7,5	8%	30%	62%
In het algemeen	7,3	12%	29%	59%

*“Er is geen kopje voor kachelrook overlast of overlast in het algemeen. Er zou misschien nog een categorie Anders toegevoegd kunnen worden.”*

*“Meer communicatie over de verschillende stappen om tot een oplossing te komen. Bijv. We onderzoeken uw melding, we hebben uw melding bevestigd, we gaan op datum uw melding oplossen, we hebben uw melding opgelost.”*

*“Ja sommige categorieën lijken te ontbreken, waardoor je soms wat vrijheid moet nemen bij het doorgeven van een melding. (bijv. onder welke categorie valt een volle ondergrondse container. Je wilt die melding wel maken, want dan kan ie geleegd worden, en wordt er geen vuil naast de container gezet (preventie))”*

*“Bij de twee keer dat de app gestrand is tijdens het gebruik heeft de helpdesk van Fixi goed geholpen. Beter zou zijn dat de app wat stabiel is.”*

*“de app onthoudt je gegevens niet dus moet je elke keer je gegevens invullen bij het doen van een melding. En als het dan koud is of slecht weer dan word ik daar ongeduldig van”*

*“Graag een mogelijkheid waarbij je melding niet te lezen is door derden”*

*“Binnen 1 dag in elk geval een melding ontvangen waarmee melder ervaart dat echt iets met gemeld probleem wordt gedaan. Dus niet alleen een bevestiging van ontvangst van melding versturen en daarna niets meer laten horen.”*

*“Kunnen reageren op een afgesloten melding zodat daar ook door de gemeente op gereageerd wordt”*

*“Neem de burger serieus en kom langs voor de meldingen. Beoordeel niet van een afstand.”*



# Tot slot

- Tot slot vroegen wij of men opmerkingen of advies heeft over het doen van een melding over de openbare ruimte in het algemeen? Hieronder een uitsnede van de antwoorden.

*“Niet alle situaties zijn op de hoofdcategorieën in te delen. Neem daarvoor overig op. Daardoor is de afhandeling niet direct door te sturen naar de juiste afhandelaar, maar maakt het gebruik vollediger en gebruiksvriendelijker.”*

*“Het zou fijn zijn als burgers zich verantwoordelijker zouden voelen voor al deze zaken.”*

*“Als er verschillende keren een zelfde klacht door is gegeven, kijk dan of dat gewoon met de planning van het onderhoud van de buitendienst meegenomen kan worden, dan hoeft men steeds niet te bellen voor deze zelfde klacht,”*

*“Er is wel teruggekoppeld dat er iemand naar zou gaan kijken, maar daarna niets meer gehoord. Zou leuk zijn om ook te horen wat diegene ervan vond en of er verdere actie zal worden ondernomen.”*

*“Sommige meldingen staan er al heeeel lang in terwijl ze niet meer relevant zijn”*

*“Als er meldingen over de openbare ruimte worden gedaan, dan moeten deze serieuzer worden opgepakt.”*

*“Ja het is op dit moment erg onduidelijk waar ik terecht kan (onlangs is er naast mijn huis ca 20 tegels gedumpt, ik weet niet waar ik dit kan melden)”*

*“honden- en poepoverlast kan niet doorgegeven worden.”*

*“Borden bij bijv containers met fixiapp logo om te melden, veel mensen kennen de app niet waardoor vuil lang blijft liggen”*

*“Samenwerking met Poort6 omdat niet alles gemeentewerk is”*

*“Als gemeld wordt dat het probleem is opgelost, moet dat ook zo zijn. Ik kreeg een dergelijke melding en nadat in terug gemeld had, dat het niet zo was, kreeg ik uitleg waarom. Doe dat dan meteen.”*

*“Geef een realistisch tijdsplan voor opvolging”*

*“Zorg dat de app ingelogd blijft, zodat je niet steeds opnieuw in moet loggen. Inloggen is erg traag, dus kost veel tijd.”*

*“Wellicht gebeurt dit al, maar verplaats je altijd in de situatie van de aanmelder om begrip en/of inzicht in zijn /haar situatie te krijgen. Denk niet te zwart/wit en wees vooral creatief met het oplossen van (lastige) meldingen”*



# Peiling – Gebruikersonderzoek Fixi

## **I&O Research Enschede**

---

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede  
T (053) 200 52 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)  
KvK-nummer 08198802

## **I&O Research Amsterdam**

---

Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
T (020) 308 48 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)