

# Fixi app erg handig voor bewoners

“We zijn er trots op dat wij als eerste waterschap in Nederland Fixi hebben gelanceerd”, zegt teamleider Marlies Happé van het Klant Contact Centrum van waterschap Hollandse Delta. “En niet omdat we het eerste waterschap zijn, maar omdat het echt een hele handige service is voor de mensen die in ons verzorgingsgebied wonen.”

Met Fixi kunnen inwoners snel, eenvoudig en nauwkeurig een probleem melden. Marlies vertelt verder: “Ongeveer 20% van de

meldingen komt nu bij ons binnen via Fixi. Dan gaat het bijvoorbeeld over modder op de weg, afgewaaid boomtakken, watervervuiling



Marlies Happé, teamleider Klant Contact Centrum (KCC) van waterschap Hollandse Delta

of wateroverlast, dode vissen of zwerfvuil in of langs het water. Mensen willen hier best wat aan doen en er melding van maken, maar bellen of e-mailen naar het waterschap kost soms best wel wat tijd. Deze app is dus echt een uitkomst. Een ander groot voordeel is dat je een melding door kunt geven op de plaats en het moment dat het jou uitkomt. Wij gaan er meteen mee aan de slag en we houden de melder op de hoogte van de afhandeling. Lekker makkelijk toch?”

## Eén loket voor waterschap en gemeenten

Via Fixi komt elke melding vanzelf bij de juiste instantie terecht. Zo hoeft je niet meer te twijfelen of je contact moet opnemen met de gemeente of met het waterschap. Een groot aantal gemeenten op de Zuid-Hollandse eilanden gebruikt Fixi ook. Tot nu toe zijn dat Dordrecht, Goeree-Overflakkee, Hendrik-Ido-Ambacht, Hoeksche Waard en Zwijndrecht.

Kijk voor meer informatie op [www.wshd.nl/melding](http://www.wshd.nl/melding).

## GESPOT >>



Vincent Reedijk, medewerker waterschapsloket KCC waterschap Hollandse Delta

## We lossen meldingen nu veel sneller op

Vincent Reedijk van het Klant Contact Centrum (KCC) heeft een paar drukke dagen.

“Gisteren waren we druk met de stormschade, vandaag is er sprake van hevige wateroverlast”. We willen graag wat meer weten over Fixi. Want vooral in het KCC heeft de app invloed op het werk. En dat merkt Vincent: “Wat ik vooral fijn vind, is dat de manier van werken met deze app modern en lekker snel is.”

“Vroeger moesten we eerst een contactpersoon aanmaken in ons systeem, dan een melding erbij plaatsen... Nu is het direct schakelen en oplossen. Bovendien kunnen wij in de app ook zelf reageren en de vorderingen zien.

Dat is interessant en prettig. Ik zie soms zelfs ‘live’ dat meldingen vlot opgepakt worden en dat het ongemak snel verholpen wordt. Een ander groot voordeel van Fixi is dat de locatie van de melding of het ongemak veel nauwkeuriger te bepalen is, en ook daardoor kunnen we ook weer sneller handelen. Voorheen kregen we nog wel eens een melding waarbij stond ‘over het bruggetje, en dan bij de boer naar links’. Goed bedoeld natuurlijk, maar voor ons is het dan nog behoorlijk lastig om de locatie te bepalen. Bij meldingen in de Fixi-app zitten vaak ook foto’s en locaties. Dat maakt het voor onze gebiedsbeheerders veel gemakkelijker. En dan kunnen we ‘gespot-gemeld-gefixt’ ook echt snel waarmaken!”

## Fixi? Helemaal toppie!

“Ik ben erg tevreden over de app en vooral hoe het verder werkt”, vertelt Chantal uit Mijnsheerenland.

“Als je iets in de openbare ruimte ziet dat niet klopt, wil je graag dat daar snel iets aan gedaan wordt. Zo heb ik zelf een tijdje geleden melding gemaakt van heel hoog gras langs een sloot, dat moest echt gemaaid worden. En mijn buurvrouw heeft een melding gemaakt van een losliggend putdeksel. Dat hebben we allebei via Fixi gedaan en het werkte prima.

De app zelf is erg gebruiksvriendelijk en bovendien kun je ook de reacties van andere mensen in de buurt zien. Maar vooral een melding maken en een foto toevoegen gaat echt lekker makkelijk. Het waterschap heeft in beide gevallen snel gereageerd: het gras werd gemaaid en de losse putdeksel gerepareerd. Werkt helemaal toppie dus, die Fixi-app!”

## GEMELD >>

## Samen met burgers houden we de omgeving op orde

“Mijn werk is met de komst van de Fixi-app niet echt veranderd”, zegt Martijn van der Torre, een van de gebiedsbeheerders van waterschap Hollandse Delta.

Dat betekent dat Martijn veel onderweg is en kijkt hoe het ervoor staat met gemalen, stuwten, wegen, sloten enzovoort. “Dat mijn werk met de komst van de app niet veranderd is, is wel logisch want ik ben van het ‘fixen’. De melding zelf komt nu wel anders binnen, in de app in plaats van met een mailtje. Inhoudelijk is er niet zoveel anders.

Het werkt wel snel, de exacte locatie staat in de app en het is leuk om de reacties te kunnen zien op ons werk.”

“Zelf ben ik nog altijd van het persoonlijk contact, en dat is er gelukkig ook. Zo hadden we laatst in de Fixi-app een melding van een verstopte ‘duiker’. De man die de melding had gedaan zocht contact met ons en heeft me uiteindelijk ter plekke gewezen waar hij die verstopping had gezien. Het is leuk om op die manier contact met de mensen achter de melding te hebben.”



Martijn van der Torre, gebiedsbeheerder waterschap Hollandse Delta

## GEFIXT >>

Samen houden wij onze omgeving schoon en veilig

Kijk op [www.wshd.nl/melding](http://www.wshd.nl/melding)



waterschap  
Hollandse  
Delta



## Waterschap Hollandse Delta

### Openbare bestuursvergadering

Verenigde Vergadering, 23 november 19.00 - 21.30 uur. De vergadering is ook live te volgen. Kijk op [www.wshd.nl/bestuur](http://www.wshd.nl/bestuur).

### Openbare bekendmakingen

Wij maken publicaties over (ontwerp)besluiten die voor jou van belang kunnen zijn officieel bekend via het digitaal Waterschapsblad op [Overheid.nl](http://Overheid.nl). Je kunt ze ook per e-mail ontvangen. Op [www.wshd.nl/bekendmakingen](http://www.wshd.nl/bekendmakingen) staat alle informatie.

Bezoek: Handelsweg 100, 2988 DC Ridderkerk, post: Postbus 4103, 2980 GC Ridderkerk. Voor algemene vragen, informatie of klachten kun je bellen met het waterschapsloket: 0900 2005 005, e-mail: [info@wshd.nl](mailto:info@wshd.nl).

## Nieuwe Omgevingswet gaat op 1 januari in

De nieuwe Omgevingswet voegt de regels voor wonen, ruimte, wegen, milieu en water samen. Op 1 januari 2024 gaat deze wet in.

Dan komt er ook een nieuw digitaal Omgevingsloket. Daarin werken waterschappen, provincies en gemeenten samen. En dat is makkelijk voor jou als inwoner, onder andere om een bepaalde vergunning aan te vragen. Bijvoorbeeld voor het aanleggen

van een steiger of het bouwen in de buurt van dijken. Alle informatie die je daarvoor nodig hebt staat dan op één plek. Zo is meteen duidelijk wat kan en mag, met

minder administratieve rompslomp en snellere doorlooptijden.

Kijk voor meer informatie op [www.wshd.nl/omgevingswet](http://www.wshd.nl/omgevingswet).

