



waterschap
Hollandse
Delta

Fixi!

De app voor onze meldingen openbare ruimte

Oktober 2024

Start Fixi

- › Livegang in april 2023
- › Met als doel het meldingen proces te verbeteren: sneller, makkelijker en betrouwbaarder te maken
- › Redelijk soepele implementatie
- › Na wat kinderziekten vooral veel lof vanuit inwoners en collega's
- › Inmiddels in januari 2024 gestart met een klanttevredenheidsonderzoek. Gemiddelde score 7.0!
- › Te bereiken via de app, de website of via het KCC (die zet de melding dan in Fixi)

Waarom het meldingenproces optimaliseren?

Voor de inwoner

- › Inwoner krijgt altijd een reactie.
- › Dienstverlening uniform over alle kanalen.
- › Zichtbaar maken of iets al gemeld is.
- › Eenvoudiger maken om een melding te doen.

Voor de organisatie

- › Aanvullende informatie bij meldingen, zoals de locatie.
- › Volledige managementinformatie, inclusief KPI's, klantonderzoeksresultaten en mogelijkheden voor beleids- en procesoptimalisaties.
- › Verhoogde efficiëntie en minder kans op fouten of kwijtraken door vermindering handmatige handelingen in het proces.

Fixi:
snel en makkelijk
een melding maken



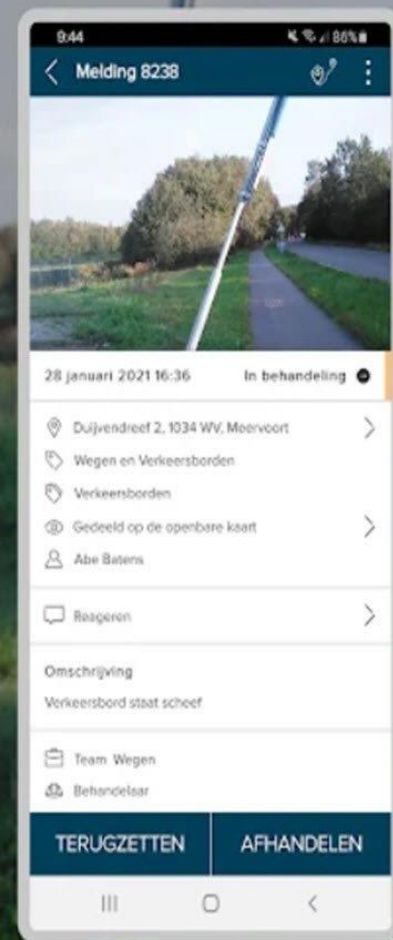
Maak een foto
en selecteer
je locatie



Voeg een
omschrijving toe
en verstuur



gaat aan de slag
met je melding



Fixi op hoofdlijnen

Aantal gesloten

10106

Gemiddelde afhandeltijd
8 dagen 21 uren

Servicenorm afgehandelde melding
74.73% binnen norm **2524** buiten norm

Servicenorm eerste reactie naar inwoner
66.32% binnen norm **1427** buiten norm

