



## Fixi meldingen

De straten, het groen, de parken, pleinen, speeltuinen en sportvelden in uw omgeving hebben de speciale aandacht van de gemeente. De gemeente ziet echter niet alles. Valt u iets op in de openbare ruimte? Laat het de gemeente weten, zodat ze u van dienst kunnen zijn.

### Hoe geef ik een klacht of melding door?

Er zijn verschillende manieren om een melding te doen, te weten:

#### 1. Via de Fixi-app:

- Daarvoor moet u de app downloaden op uw smartphone, via de Playstore (Android) of de App store (I-Phone)
- Maak een account en vul uw gegevens in
- U ontvangt een email, hierin kunt u uw Fixi-account activeren en kiest u uw wachtwoord
- U opent de Dixi-app en kiest voor 'inloggen'.
- U vult uw e-mailadres en later het wachtwoord in
- Voor het aanmaken van een melding kiest u voor 'maak melding'.
- Voeg zo mogelijk een foto toe
- Voer de locatie van de melding in
- Controleer of alles klopt en kies bij voorkeur voor 'melden op de openbare kaart'
- Verzend de melding.

#### 2. Online melding maken in Fixi:

Via de website van de gemeente:

[www.fixi.nl/#/hoekschewaard/issue/new+map](http://www.fixi.nl/#/hoekschewaard/issue/new+map)

#### 3. Lukt een onlinemelding via Fixi niet?

Mail dan naar [meldingen@gemeentehw.nl](mailto:meldingen@gemeentehw.nl)

#### 4. Lukt bovenstaande niet?

Bel dan naar 088 – 6473647 tijdens kantooruren.

**Let op:** Is er sprake van een gevaarlijke situatie die met spoed opgelost moet worden (denk bijvoorbeeld aan een gat in de weg of een ontbrekend putdeksel)? Neem dan altijd telefonisch contact met de gemeente op:

088 – 647 36 47 (tijdens kantooruren)

088 – 647 17 50 (buiten kantooruren)

## **Belangrijk!**

1. Maak 1 melding per onderwerp.  
Hebt u meerdere meldingen: maak voor elk onderwerp een aparte melding aan.
2. Voeg indien mogelijk 1 of meerdere foto's aan de melding toe.  
Dan kan de gemeente de melding gerichter oppakken en beoordelen wie van de collega's de melding in behandeling kan nemen.
3. Vermeld altijd een lichtmastnummer als u melding maakt van een kapotte lantaarnpaal.
4. Geef een duidelijke omschrijving van de melding (bij de omschrijving).  
Bijvoorbeeld melding van onkruid: gaat het om onkruid in het openbaar groen of tussen bestrating?
5. Vermeld uw telefoonnummer en emailadres bij de melding, indien nodig kan de behandelaar van de gemeente contact opnemen met u.
6. Soms wordt een melding door de gemeente op "afgehandeld" gezet en kan het zijn dat de melding nog niet opgelost is. Dit kan komen doordat de gemeente de melding heeft doorgezet naar een aannemer om het op te lossen. Mocht het toch te lang duren dan kunt u bellen en het Fixi-meldnummer doorgeven aan de telefoon, er zal dan een terugbelverzoek worden aangemaakt voor de behandelaar die de melding afhandelt.
7. Er kan altijd een reactie aan een gemaakte melding worden toegevoegd in de tussentijd als een melding nog niet is afgehandeld.

De gemeente streeft ernaar uw melding binnen 5 werkdagen in behandeling te nemen. Soms is er meer tijd nodig om de situatie op te los