

Afhandeling meldingen openbare ruimte

2 JUNI 2021

DEFINITIEF

Dit onderzoeksrapport is een document van de Rekenkamer Amsterdam en bevat de bevindingen van het onderzoek *Afhandeling meldingen openbare ruimte*.

Het onderzoeksrapport bevat in detail de bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen. Het document vormt samen met het bestuurlijk rapport de volledige rapportage van het onderzoek. Beide digitale documenten kunt u raadplegen op [de projectpagina](#).



Inhoudsopgave

Toelichting en leeswijzer	3
1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding onderzoek.....	3
1.2 Doel en onderzoeksvragen.....	4
1.3 Afbakening onderzoek	5
1.4 Aanpak	6
1.5 Leeswijzer	7
Gedetailleerde onderzoeksbevindingen	8
2 Beleid en organisatie.....	8
2.1 Conclusies.....	8
2.2 De beleidsmatige keuzes dragen bij aan een doeltreffende afhandeling.....	8
2.3 De organisatorische keuzes dragen bij aan een doeltreffende afhandeling.....	18
3 Proces afhandeling	25
3.1 Conclusies.....	25
3.2 Doeltreffendheid in verschillende processtappen uitgedacht	26
3.3 De processtappen worden ondersteund door Signalen Informatievoorziening Amsterdam	37
4 Afhandeling in de praktijk	39
4.1 Conclusies.....	39
4.2 Actie Service Centrum heeft zicht op ontwikkelingen van meldingen.....	40
4.3 Meldingen worden niet binnen de servicebelofte afgehandeld	57
4.4 Norm voor de klanttevredenheid wordt niet behaald.....	65
4.5 Veel melders zijn kritisch over de afhandeling	69
4.6 Achterliggende problemen worden nog niet structureel opgelost	81
4.7 Actie Service Centrum gericht op evalueren, leren en verbeteren	88
5 Informatievoorziening.....	94
5.1 Conclusies.....	94

5.2	Ambtelijke organisatie benut omvangrijke monitoringsinformatie	95
5.3	Informatievoorziening over doeltreffendheid te beperkt.....	101
	Verantwoording	110
6	Onderzoeksteam	110
7	Dankwoord	110
	Bijlagen	111
	Bijlage 1 Vragenlijst DoeMee-onderzoek PBLQ	111
	Bijlage 2 Tabel - Redenen voor de (on)tevredenheid.....	119
	Bijlage 3 Reacties op facebook naar aanleiding van oproep stadsdeelcommissielid West ...	123
	Eindnoten	131

Toelichting en leeswijzer

1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

We hebben in ons onderzoeksprogramma van 2019 aangekondigd onderzoek te doen naar de meldingen openbare ruimte. Twee ontwikkelingen gaven daartoe aanleiding. Daarnaast bood de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies de mogelijkheid om mee te doen met een benchmarkonderzoek. Wij lichten deze drie ontwikkelingen hierna toe.

Toenemend aantal meldingen

Het aantal meldingen over de openbare ruimte neemt steeds sterker toe in Amsterdam. De afgelopen jaren steeg het aantal meldingen steeds met 20%. In 2018 waren er ruim 205.000 meldingen en in 2019 ruim 278.000. Het college had dan ook de verwachting dat het aantal meldingen in 2020 weer met 20% zou toenemen. Deze prognose is, mede door corona, medio 2020 bijgesteld naar 390.000 meldingen.¹ Dit betekent een groei van 40% in 2020 ten opzichte van 2019. De gemeente Amsterdam ontvangt daarmee gemiddeld ruim 1.060 meldingen per dag. Het college wil dat 90% van deze meldingen binnen de afgesproken termijnen wordt afgehandeld.²

De toename van het aantal meldingen is volgens het college het resultaat van een groeiende meldingsbereidheid onder burgers, mede het gevolg van inspanningen van de gemeente die ertoe hebben geleid dat het doen van een melding toegankelijker is geworden.³ Tegelijk zijn er geluiden dat de overlast in de stad toeneemt. Daarbij is er door COVID-19 meer zwerfvuil en zijn er meer overvolle containers.

Ambities afhandelen meldingen openbare ruimte

De huidige ambities van het college kennen hun basis in de *Voorjaarsnota 2017*.⁴ Hierin zijn ambities geformuleerd voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte en deze zijn in de jaren erop aangescherpt, waaronder via het *Coalitieakkoord 2018-2022* en het *Masterplan Handhaving*.

De ambities richten zich grotendeels op het afhandelproces: sneller afhandelen, gericht communiceren en de klanttevredenheid verbeteren. Doel is dat Amsterdammers (en ambtenaren) snel en altijd (dus ook 's avonds en in het weekend) een melding kunnen doen, dat de gemeente meldingen adequaat en efficiënt afhandelt en dat de communicatie met de melder verbetert. Om deze ambities te realiseren, is onder andere het programma Actie Service Centrum opgestart en het systeem KIM/MORA vervangen voor het Signalen Informatievoorziening Amsterdam (SIA).⁵

Benchmarkonderzoek naar meldingen openbare ruimte

In de zomer van 2020 is de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en

Rekenkamercommissies (NVRr) een benchmarkonderzoek gestart naar de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Wij hebben besloten hieraan deel te nemen. De resultaten van dit onderzoek is aan de deelnemende rekenkamers gepresenteerd in de vorm van een benchmark (december 2020). Daarbij zijn negenveertig gemeenten vergeleken, waaronder negen gemeenten met meer dan 100.000 inwoners.^a

1.2 Doel en onderzoeksvragen

1.2.1 Doelstellingen van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om inzichtelijk te maken of de huidige praktijk rondom meldingen openbare ruimte in lijn is met het door het college geformuleerde beleid, en of de door het college geformuleerde doelen ook worden gerealiseerd.

De uitkomsten van dit onderzoek bieden inzichten over de ontwikkeling van het aantal en type meldingen en de klanttevredenheid. Verder bieden de resultaten de mogelijkheid tot een vergelijking (benchmark) tussen de wijze waarop de gemeente Amsterdam de afhandeling heeft geregeld ten opzichte van andere gemeenten.

1.2.2 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt:

In hoeverre is de afhandeling van meldingen openbare ruimte doeltreffend?

De centrale onderzoeksvraag is beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:

- 1 In welke mate is het aannemelijk dat de beleidsmatige en organisatorische keuzes bijdragen aan een doeltreffende afhandeling van meldingen openbare ruimte?
- 2 In hoeverre is het aannemelijk dat de processtappen bijdragen aan een doeltreffende afhandeling van meldingen openbare ruimte?
- 3 In welke mate laat de praktijk een doeltreffende afhandeling van meldingen openbare ruimte zien?
- 4 In welke mate rapporteert het college over de doeltreffendheid van de afhandeling van meldingen in de openbare ruimte?

De afhandeling is doeltreffend wanneer deze bijdraagt aan het realiseren van de gemeentelijke doelen (zoals het snel afhandelen van meldingen) en het realiseren van beoogde effecten (zoals het verbeteren van de klanttevredenheid).

^a Rekenkamers verwerken deze benchmark in een eigen rapportage. Deze rapportages worden gepubliceerd op de website van de NVRr (www.nvrr.nl).

1.3 Afbakening onderzoek

We hebben in dit onderzoek gekozen voor de onderstaande afbakening.

Tijdsperiode

Voor de beschrijving van het beleid hebben we als startpunt de voorjaarsnota van 2017 genomen. Dit is, zoals eerder aangegeven, het startpunt van de huidige ambities. De data-analyse van de ruim 860.000 meldingen heeft betrekking op de periode januari 2018 tot en met december 2020. Dit geeft een goed beeld van de huidige omvang van het aantal meldingen en de ontwikkeling daarin. Het maakt de aantallen meldingen bovendien vergelijkbaar met die van andere gemeenten.

Onderzoek naar alle typen meldingen

Wij onderzoeken alle typen meldingen openbare ruimte die bij de gemeente binnenkomen.^b

Onderzoek vanuit perspectief (programmaplan) Actie Service Centrum

Dit onderzoek richt zich op het programmaplan Actie Service Centrum en op (de lijnafdeling Actie Service Centrum van) de directie Dienstverlening.^c De lijnafdeling Actie Service Centrum (ASC) speelt een centrale rol in de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Daarbij ondersteunt het ASC verschillende directies in de afhandeling. En is het ASC de trekker van de beleidsmatige, organisatorische en strategische aspecten voor wat betreft de afhandeling van meldingen.⁶

Beperkt onderzoek naar ander directies

Naast het ASC handelen ook andere directies^d meldingen af. Ook de rol en opvattingen van deze directies zijn door ons onderzocht, zij het voor enkele toetsaspecten. Omwille van de tijd hebben wij de directie-afhankelijke procedures en werkwijzen niet afzonderlijk in kaart gebracht of getoetst.^e We hebben geen onderzoek gedaan naar externe partijen waarmee de gemeente samenwerkt.

Geen onderzoek naar de daadwerkelijke 'behandeling' van de melding

Wij hebben gegeven het grote aantal meldingen (ruim 860.000) niet onderzocht of meldingen die de status 'afgehandeld' hebben ook daadwerkelijk zijn afgehandeld en opgelost. Voor ons oordeel hebben wij ons gebaseerd op de registratie van het ASC inclusief de terugkoppeling van de melders over hun tevredenheid over de afhandeling van de melding.

^b Met uitzondering van meldingen over ondermijning. In 2020 betrof dit circa dertig meldingen.

^c Op 1 augustus 2020 is het programma beëindigd en zijn de operationele taken en de beheer-, verbeter- en doorontwikkelingsactiviteiten voor SIA uit het programma belegd bij directie Dienstverlening. Het Actie Service Centrum (ASC) is sindsdien een lijnafdeling van deze directie.

^d Hieronder valt ook VTH dat onderdeel is van de stadsdelen. Omwille van de leesbaarheid spreken we in dit rapport over 'directie(s)'.

^e Denk hierbij aan afzonderlijke werkwijzen en procedures voor bijvoorbeeld het analyseren van meldingen, bewaken van de afhandeling en de wijze waarop buitenmedewerkers meldingen afhandelen.

1.4 Aanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in twee delen. Een benchmarkonderzoek door een extern onderzoeksbureau (PBLQ), waaraan 49 gemeenten hebben deelgenomen, waaronder Amsterdam. En een eigen verdiepend onderzoek dat parallel is uitgevoerd.

Het vergelijkende deel van het onderzoek is uitgevoerd door en onder verantwoordelijkheid van PBLQ. PBLQ heeft een plan van aanpak uitgewerkt waarin zij aangeven welke onderdelen van de meldingen openbare ruimte zij zullen onderzoeken. Samengevat zijn dit: 'beleid', 'registratie', 'toewijzen, behandelen en terugkoppelen', 'monitoren' en 'evalueren en verantwoorden'. Om de gegevens tussen de 49 gemeenten te kunnen vergelijken, heeft PBLQ gewerkt met een standaard vragenlijst. Deze vragenlijst is namens Amsterdam ingevuld door medewerkers van de afdeling Actie Service Centrum (ASC) van de directie Dienstverlening. Eind oktober 2020 heeft het verificatiegesprek plaatsgevonden. In dat gesprek hebben PBLQ en wij nadere vragen gesteld aan de medewerker van de afdeling ASC. Van dit gesprek is een gespreksverslag opgesteld. Halverwege december heeft PBLQ de benchmark opgeleverd waarin de 49 gemeenten onderling worden vergeleken. Op ons verzoek heeft PBLQ eind december een aanvullende kwantitatieve benchmark opgesteld waarin alleen de negen 100.000+-gemeenten zijn vergeleken. In januari 2021 heeft PBLQ deze laatste benchmark aangepast.

Parallel aan het benchmarkonderzoek hebben we een verdiepend onderzoek uitgevoerd. Deze verdieping vond plaats op basis van de volgende analyses:

- Interviews met medewerkers van de afdeling ASC van de directie Dienstverlening.
- Opvragen van inlichtingen en documenten bij de afdeling ASC van de directie Dienstverlening.
- Data-analyses op alle meldingen die zijn binnen gekomen tussen 1 januari 2018 en 31 december 2020.
- Documenten-analyses op basis van de door het ASC toegestuurde documenten, aangevuld met documenten die we zelf hebben verzameld.
- Raadplegen en beoordelen van het dashboard van het ASC, nadat we eerst digitaal waren rondgeleid.
- Enquête onder directies, afdelingen en een instelling die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte. De enquête is uitgezet via onze contactpersoon bij de afdeling ASC van de directie Dienstverlening onder de volgende directies en afdelingen: afdeling Amsterdamse Bos, directie Afval en Grondstoffen, directie Dienstverlening, GGD, Stadswerken, Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte, Verkeer en Openbare Ruimte (die gekozen hebben hun reactie uit te splitsen naar de afdelingen Groen & Wegen en Openbare Verlichting), Vergunningen, Toezicht en Handhaving (onderdeel van de stadsdelen) en tot slot stichting Waternet.
- Groepsgesprek met leden van de stadsdeelcommissies. Hieraan namen deel de leden van de stadsdelen Centrum (2x), Nieuw-West (1x), Noord (1x), Oost (1x), West (1x), Zuid (1x) en Zuidoost (1x). Een aantal leden heeft daarbij aangegeven

(voor sommige punten) op persoonlijke titel te reageren. Het lid van stadsdeel West heeft ter voorbereiding op het groepsgesprek inwoners via Facebook van het stadsdeel om ervaringen gevraagd met de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Het stadsdeelcommissielid heeft deze ervaringen gebundeld en aan ons gemaild. Wij hebben deze verzameling geanonimiseerd en in het onderzoek betrokken.

- Tot slot hebben we eigen observaties gedaan door meldingen te doen via de gemeente (via het webformulier), de externe app Verbeterdebuurt.nl en door te bellen met 14 020.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat de bevindingen over de beleidsmatige en organisatorische keuzes die zijn gemaakt om de afhandeling van de meldingen openbare ruimte uit te voeren en te kunnen volgen. Welke processtappen worden doorlopen en of deze processtappen bijdragen aan een doeltreffende uitvoering is uiteengezet in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 laat zien hoe in de praktijk uitvoering is gegeven aan de afhandeling van de meldingen en geeft bijvoorbeeld op stadsdeelniveau inzicht in het aantal meldingen per type melding en de ontwikkeling daarin. In het laatste hoofdstuk gaan wij in op de vraag of het college de raad informeert over de doeltreffendheid van de afhandeling van meldingen openbare ruimte (hoofdstuk 5).

Elk hoofdstuk start met de conclusies. Deze conclusies worden in de onderliggende paragrafen uitgewerkt. De bevindingen volgen op het door ons gehanteerde beoordelingskader, de normen. Met opsommingstekens rapporteren wij informatie en bevindingen, soms afgewisseld met tabellen en figuren. In de kaders hebben wij achtergrondinformatie opgenomen.

Gedetailleerde onderzoeksbevindingen

2 Beleid en organisatie

2.1 Conclusies

In dit hoofdstuk staat de volgende deelvraag centraal:

In welke mate is het aannemelijk dat de beleidsmatige en organisatorische keuzes bijdragen aan een doeltreffende afhandeling van meldingen openbare ruimte?

De beleidsmatige keuzes dragen bij aan een doeltreffende afhandeling (paragraaf 2.2):

- Het college heeft beleid vastgesteld (paragraaf 2.2.1);
- Het college heeft zes ambities geformuleerd (paragraaf 2.2.2);
- De ambities zijn geoperationaliseerd (paragraaf 2.2.3).

De organisatorische keuzes dragen bij aan een doeltreffende afhandeling (paragraaf 2.3):

- De melder heeft bij de afhandeling te maken met één aanspreekpunt (paragraaf 2.3.1);
- De verantwoordelijkheid voor het afhandelen van meldingen is ambtelijk belegd (paragraaf 2.3.2);
- Afhandeling meldingen deels gecoördineerd (paragraaf 2.3.3);
- De gemeente heeft een systeem voor het bewaken van het afhandelen van meldingen (paragraaf 2.3.4).

2.2 De beleidsmatige keuzes dragen bij aan een doeltreffende afhandeling

2.2.1 Het college heeft beleid vastgesteld

Normenkader

- Het college heeft beleid vastgesteld voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte.
- Dit beleid is openbaar toegankelijk voor burgers.

Bevindingen

- De gemeente heeft beleid vastgesteld voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Dit beleid is deels toegankelijk voor burgers.
 - De gemeente Amsterdam kent geen integrale nota *Meldingen openbare ruimte*. De beoogde beleidsdoelen, afspraken over afhandelingssnelheden en in te

- zetten capaciteit voor het behandelen van meldingen zijn vastgelegd in verschillende documenten.
- Een deel van deze documenten is openbaar en daarmee raadpleegbaar voor burgers, het betreft:
 - > *Voorjaarsnota 2017* (mei 2017);
 - > *Coalitieakkoord 2018* (mei 2019);
 - > Beantwoording raadsvragen dover aanpak meldingen openbare ruimte bij 14 202 (februari 2018);
 - > *Masterplan Handhaving en Reiniging* (december 2019).
 - Een ander deel van deze documenten is slechts voor de ambtelijke organisatie toegankelijk, het betreft:
 - > Het *Programmaplan Actie Service Centrum* (mei 2018);
 - > *Handleiding SIA (versie september 2020)*;
 - > De spreadsheet *SIA Hoofd- en subcategorieën, verantwoordelijkheden en servicebeloften* (versie november 2020);^f
 - > Agenda's, notulen en aanvullende documenten stuurgroep ASC.
 - > De werkinstructie *Be- en afhandelen meldingen openbare ruimte* (april 2019).
 - Amsterdam heeft daarmee net als het merendeel van de gemeenten uit de benchmark - 48 gemeenten (inclusief de acht 100.000+-gemeenten^g) - beleid vastgelegd met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte:
 - 37 van de 49 gemeenten (inclusief Amsterdam) hebben op een of andere wijze beleid vastgelegd met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Dat kan zijn in beleidsnota's, procesbeschrijvingen, werkinstructies of een andere vorm.⁷ Voor alle negen 100.000+-gemeenten (inclusief Amsterdam) geldt dat zij op een of andere wijze beleid hebben vastgelegd met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte.⁸
 - 39% van de onderzochte gemeenten (inclusief Amsterdam) heeft het beleid vastgelegd in beleidsnota's.⁹ Voor de negen 100.000+-gemeenten (inclusief Amsterdam) is dat 56%.¹⁰ Daarnaast is in het merendeel van deze gemeenten beleid ook vastgelegd in procesbeschrijvingen en werkinstructies.
 - > 89% van de negen 100.000+-gemeenten (inclusief Amsterdam) heeft een procesbeschrijving voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte waarin beleid is vastgelegd.¹¹
 - > 89% van de negen 100.000+-gemeenten (inclusief Amsterdam) heeft werkinstructies voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte waarin beleid is vastgelegd.¹²

^f In de feitelijke reactie heeft de ambtelijke organisatie aangegeven dat de spreadsheet een tijdelijke tool was voor het beheer van de wijzigingen in SIA. Sinds begin 2021 wordt het spreadsheet niet meer gebruikt en beheerd. De actuele hoofd- en subcategorieën, verantwoordelijkheden en servicebeloften staan nu in het werksysteem Signalen Informatievoorziening Amsterdam. Aanpassingen worden direct in dit werksysteem doorgevoerd.

^g Alphen aan de Rijn, Arnhem, Eindhoven, Leeuwarden, Utrecht, Venlo, Zoetermeer en Zaanstad.

2.2.2 Het college heeft zes ambities geformuleerd

Normenkader

- Het college heeft ambities geformuleerd voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte.

Bevindingen

- Het college heeft sinds 2017 zes ambities voor meldingen openbare ruimte geformuleerd. Deze ambities hebben wij afgeleid uit de verschillende (beleids)documenten (zie paragraaf 2.2.1).
- *Ambitie 1: Melden moet simpel en snel kunnen*
 - Melders moeten snel een melding kunnen doen.¹³ Hiervoor moet het melden volgens het college simpel zijn.¹⁴
- *Ambitie 2: Meldingen worden snel afgehandeld en urgente meldingen krijgen voorrang.*
 - Meldingen dienen snel te worden afgehandeld.¹⁵
 - Urgente meldingen krijgen voorrang, zowel binnen als buiten kantooruren.¹⁶
 - Toezichthouders dienen alle dagen van de week, dag en nacht, beschikbaar te zijn voor het afhandelen van meldingen.¹⁷
 - > In mei 2020 is deze ambitie ten aanzien van meldingen over horecaoverlast afgezwakt. Aangegeven is dat deze ambitie niet mogelijk is vanwege inzetproblemen ten aanzien van andere door het college geprioriteerde opgaven.¹⁸
- *Ambitie 3: De communicatie met de melder verbetert*¹⁹
 - Snelle en goede communicatie met de melder, onder andere via sociale media en WhatsApp.
 - Melder juist informeren over ondernomen acties.
 - Transparant over het proces en het nakomen van gemaakte beloften.
- *Ambitie 4: De oplossing is resultaatgericht*
 - Het college wil dat de afhandeling een resultaatgerichte oplossing biedt.²⁰
- *Ambitie 5: Meer melders zijn tevreden over de afhandeling*
 - Het college wil dat er op meer meldingen een tevreden reactie komt.²¹
- *Ambitie 6: De afhandeling wordt goed gecoördineerd*²²
 - In de *Voorjaarsnota 2017* geeft het college aan meldingen goed te willen gaan coördineren.
 - Dit wil het college bereiken door meldingen adequaat en efficiënt op te pakken.
 - En door de capaciteit te verhogen.²³

2.2.3 De ambities zijn geoperationaliseerd

Normenkader

- Ambities zijn geoperationaliseerd in bijvoorbeeld plannen, besluiten, procedures of instructies.

Bevindingen

- Alle zes ambities zijn nader uitgewerkt in plannen, besluiten, procedures of instructies.
- De uitwerking van deze zes ambities leidt volgens het college tot een hogere meldingsbereidheid (hierover meer informatie in paragraaf 4.2.8).²⁴
 - Het college communiceert in maart 2019 dat het de meldingsbereidheid wil verhogen (en/of hoog houden) door maatregelen door te voeren, zoals het versimpelen van het meldformulier.
 - Later, in december 2019, geeft het college aan dat het verhogen van de meldingsbereidheid en verbetering van de dienstverlening geen doel op zichzelf is. Maatregelen dienen volgens het college dienstbaar te zijn aan het verbeteren of borgen van de kwaliteit van de openbare ruimte en de leefbaarheid.
- Ambitie 1 - *Melden moet simpel en snel kunnen* - is nader uitgewerkt.
 - Deze ambitie maakt deel uit van het eerste traject van het Programmaplan Actie Service Centrum (zie kader *Programmaplan Actie Service Centrum*), waarbij meldingen 24 uur per dag en 7 dagen per week gedaan moeten kunnen worden.²⁵
 - Meldingen kunnen via verschillende 'kanalen' worden gedaan, waaronder telefonisch, via de website, apps, sociale media en aan de balie. Bij een aantal van deze kanalen kunnen meldingen 24/7 gedaan worden (zie uitgebreid paragraaf 3.2.3).
 - Het meldformulier is vereenvoudigd (zie meer hierover in paragraaf 3.2.4).

Programmaplan Actie Service Centrum

Om de ambities uit de *Voorjaarnota 2017* te realiseren, is de directie Dienstverlening in mei 2018 gestart met het Programmaplan Actie Service Centrum. Dit programma-plan bestaat uit drie trajecten:

Traject 1: Inrichten van een backoffice het Actie Service Centrum (ASC)

Het ASC (zie kader Actie Service Centrum) is de backoffice en dient (integraal) sturing te geven aan de afhandeling van meldingen openbare ruimte (en andere typen meldingen zoals die van woonfraude). Dit betreft het dag en nacht, alle dagen van de week, monitoren van meldingen, preventief melden, intake en toewijzen van meldingen, bewaken van afhandeltijden en de communicatie over de afhandeling.

Traject 2: Het inrichten van een "generieke signalenvoorziening" voor het verbeteren van de afhandeling

Deze signalenvoorziening dient zich te richten op het registreren (onder andere met machine learning), verrijken, doorzetten, monitoren en terugkoppelen van meldingen, inclusief koppelingen naar/van taakuitvoeringssystemen van uitvoerende diensten en het voeden van dashboards waarin de meldingen te volgen zijn.

Traject 3: Het verbeteren van 'integrale' procesketens

Dit gaat om verbeteringen in het proces van melding tot aan terugkoppeling, met alle

(interne en externe) partijen die daarin een rol spelen. Dit verschilt per type melding; de procesketen van de afhandeling van een melding over zwerfafval is anders dan bij een melding over jongerenoverlast.

Op 1 augustus 2020 is het programma beëindigd en zijn de operationele taken van het ASC en de beheer-, verbeter- en doorontwikkelingsactiviteiten (zoals voor het Signalen Informatievoorziening Amsterdam) uit het programma belegd bij de directie Dienstverlening. Het ASC is sindsdien een lijnafdeling van deze directie. Daarnaast zorgen medewerkers van andere afdelingen van de directie Dienstverlening voor de ondersteuning van de operationele taken en voor uitvoering van de andere activiteiten (zoals de klantonderzoeken, de datalevering en -analyse, de organisatie van de diverse keten- en gemeentebrede overleggen en het verbetermanagement).

Bronnen: Programmaplan Actie Service Centrum, 17 mei 2018 en Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.

- *Ambitie 2 - Meldingen worden snel afgehandeld en urgente meldingen krijgen voorrang* - is nader uitgewerkt.
 - In 2018 heeft het college de ambtelijke organisatie verzocht te onderzoeken of de afhandeltermijnen van alle typen overlastmeldingen kunnen worden ingekort.²⁶ Hierover heeft college zelf vervolgens geen besluit genomen (zie paragraaf 5.3.1).
 - De afhandeltermijnen zijn afhankelijk van de type melding (zie kader Voorbeelden afhandeltermijnen).²⁷
 - > Voor elk type melding geldt een andere afhandeltermijn, deze afhandeltermijn is per subcategorie bepaald. Een voorbeeld: voor de hoofdcategorie 'afval' met de subcategorie 'container glas vol' bedraagt de afhandeltermijn drie werkdagen.²⁸
 - > De melder, indien die een e-mailadres heeft achtergelaten, ontvangt een bevestigingsmail met daarin de afhandeltermijn.
 - > De afhandeltermijn is geformuleerd in kalenderdagen of in werkdagen.
 - Wat met afgehandeld en met afhandeltermijn wordt bedoeld, verschilt per soort melding.²⁹
 - > Een afhandeltermijn kan betrekking hebben op kalenderdagen (bijvoorbeeld het verwijderen van een fietswraak) of werkdagen (bijvoorbeeld het legen van een vuilcontainer).
 - > Het probleem is opgelost binnen de beloofde afhandeltermijn (bijvoorbeeld het legen van een volle glascontainer).
 - > De melding wordt meegenomen in de vaste reinigingsrondes, waardoor de melding doorgaans binnen een week wordt opgepakt (bijvoorbeeld voor veeg- en zwerfvuil)
 - > De melder krijgt binnen de afhandeltermijn te horen wat er met de melding is gedaan of wanneer de melding zal worden opgepakt (bijvoorbeeld voor een melding over een accu of asbest).

- > De melder krijgt binnen de afhandeltermijn te horen wat er met de melding zal worden gedaan (bijvoorbeeld bij overlast van dieren).
- > De melding wordt (beoordeeld en indien nodig) ingepland. De melder krijgt dan binnen de afhandeltermijn te horen hoe en wanneer de melding wordt afgehandeld (bijvoorbeeld bij een melding over afwatering van een brug).
- > De gemeente streeft ernaar om de melding binnen de afhandeltermijn af te handelen, maar maakt het voorbehoud dat als de benodigde onderdelen niet op voorraad zijn, de afhandeltermijn soms langer kan duren (bijvoorbeeld bij een prullenbak die kapot is).
- > Door tijdelijke problemen bij een leverancier is het niet mogelijk om aan te geven hoe het probleem kan worden opgelost (bijvoorbeeld bij een melding over klokken).
- > Urgente meldingen worden direct opgepakt, de melder ontvangt binnen de afhandeltermijn een koppeling wat met de melding is gedaan (bijvoorbeeld bij overlast in de openbare ruimte van horeca).
- > Voor verkeersoverlast ontbreekt een afhandeltermijn.

Voorbeelden afhandeltermijnen

- Geluid op water (van boten) - 1 werkdag
- Volle vuilcontainer - 3 werkdagen
- Graffiti - 7 werkdagen
- Onkruid in het groen - 10 werkdagen
- Verwijderen fietswrak - 21 dagen

Bron: Spreadsheet, SIA Hoofd- en subcategorieën, verantwoordelijkheden en servicebeloften.³⁰

- Het ASC is van oordeel dat de afhandeltermijnen weloverwogen zijn bij- en vastgesteld, onder andere door te onderzoeken of deze realistisch zijn.³¹
 - > De afhandeltermijnen zijn werkenderwijs gegroeid. De verschillende afhandeltermijnen zijn door de jaren heen ambtelijk bijgesteld en aangepast.
 - > De afhandelsnelheden zijn gebaseerd op een realistische termijn; een afweging tussen snelheid en haalbaarheid.
 - > De gemeente heeft onderzoek gedaan naar de afhandelsnelheden via klanttevredenheidsonderzoeken, waarin aan melders/burgers is gevraagd wat zij verwachten van de afhandelsnelheid van verschillende typen meldingen. De resultaten hiervan zijn gebruikt om de afhandelsnelheden aan te passen.
- Per subcategorie melding is uitgewerkt welke meldingen voorrang krijgen als deze urgent zijn.³²

- > De gemeente streeft ernaar dat urgente meldingen binnen twaalf uur worden afgehandeld, ongeacht tijdstip en dag van de melding.³³
- > Voor 42 subcategorieën kunnen meldingen als urgent worden aangemerkt (zie kader *Urgente meldingen*).
- > Voor de categorie afval (directie Afval en Grondstoffen) is geen urgentie bepaald. Dit gaat bijvoorbeeld om meldingen over verkeerd aangeboden huisafval en volle (papier)containers.
- > De gemeente hanteert twee sjabloonteksten voor het oppakken van urgente meldingen. De eerste is: "Urgente meldingen pakken we direct op." De tweede is: "Urgente meldingen pakken we zo snel mogelijk op."³⁴
- > Daarnaast kan er sprake zijn van urgentiebepaling zonder dat dit in de servicebelofte is opgenomen. Het staat volgens het ASC wel in de planning om dat aan de teksten van de servicebeloften toe te voegen.³⁵
- > Voor meldingen over horeca is er voor het bepalen van de urgentie een beslisboom opgesteld waarmee de urgentie wordt bepaald.³⁶

Urgente meldingen

Subcategorieën waarbij meldingen als urgent kunnen worden aangemerkt:

1. Vaste bruggen, 2. Kademuren, 3. Geluidsoverlast installaties (bedrijven en horeca), 4. Geluidsoverlast muziek (bedrijven en horeca), 5. Overlast terrassen (bedrijven en horeca), 6. Stankoverlast (bedrijven en horeca), 7. Overige meldingen bedrijven en horeca, 8. Bouw- en sloopoverlast, 9. Markten, 10. Stank- en geluidsoverlast, 11. Gladheid door blad, 12. Gladheid door olie op de weg, 13. Gladheid winterdienst, 14. Grafiti en wildplak, 15. Speelplaatsen, 16. Sportvoorziening, 17. Straatmeubilair, 18. Straatverlichting, 19. Asbest/Accu, 20. Handhaving op afval, 21. Auto-, scooter- en bromfiets(wrak), 22. Fietswrak, 23. Verkeersoverlast, 24. Hinderlijk geplaatst object, 25. Lozing, dumping, bodemverontreiniging, 26. Overlast van taxi's bussen en fiets-taxi's, 27. Overig openbare ruimte, 28. Parkeeroverlast, 29. Stank- en geluidsoverlast, 30. Wegsleep, 31. Blokkade van de vaarweg, 32. Boten- overige overlast, 33. Geluid op het water, 34. Oppervlaktewaterverontreiniging, 35. Vaargedrag - overig, 36. Vaargedrag - snel varen, 37. Wrak in het water, 38. Daklozen en bedelen, 39. Drank- en drugsoverlast, 40. Jongerenoverlast, 41. Overige overlast door personen, 42. Overlast door afsteken vuurwerk,

Bronnen: Hoofd- en subcategorieën, verantwoordelijkheden en servicebeloften, 16 maart 2021 en Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.

- Het college heeft de indicator afhandelsnelheid, net als een groot deel (71%) van de 49 onderzochte gemeenten (inclusief Amsterdam)^{h37}, vastgesteld om deze ambitie te bewaken. Daarbij zijn volgende streefwaarden geformuleerd:³⁸

^h 89% van de negen 100.000+-gemeenten (inclusief Amsterdam) heeft een indicator vastgelegd voor de afhandelingssnelheid.

- > Meer dan 90% van de meldingen is binnen de gecommuniceerde afhandeltermijn afgehandeld.
- > Meer dan 99% van de meldingen is binnen twee maal de gecommuniceerde afhandeltermijn afgehandeld.
- > Er zijn geen meldingen die langer open staan dan drie maal de gecommuniceerde afhandeltermijn.
- *Ambitie 3 - De communicatie met de melder verbetert* - is nader uitgewerkt.
 - In 2018 heeft het college besloten dat de melder, indien die een e-mailadres heeft achtergelaten, een bevestigingsmail ontvangt met daarin de afhandeltermijn (de zogenaamde servicebelofte).³⁹ Hiervoor zijn per (sub)categorie sjabloonteksten uitgewerkt, waaruit blijkt dat in sommige gevallen de melder een terugkoppeling krijgt als de melding is afgehandeld en in sommige gevallen als de melding is ingepland (zie kader *Sjabloonteksten bevestigingsmail*, en zie de toelichting bij ambitie 2 over de afhandeltermijnen).
 - De ambtelijke organisatie verwacht dat als meldingen niet goed afgehandeld worden, vooral in de communicatie naar de melder, dit kan leiden tot ontevredenheid bij de melder, vervolgvragen en (formele) klachten, berichten in de media en vragen aan het bestuur. Dit zorgt voor minder meldingsbereidheid en een afname van vertrouwen in de gemeente, zowel bij de melder als bij anderen die ook meekrijgen hoe de gemeente kan omgaan met meldingen.⁴⁰

Sjabloonteksten bevestigingsmail

Volle vuilcontainer: "U hoort binnen 3 werkdagen wat we met uw melding hebben gedaan. Dringende meldingen pakken wij zo snel mogelijk op."

Kademuren: "Uw melding wordt ingepland: wij laten u binnen 5 werkdagen weten hoe en wanneer uw melding wordt afgehandeld. Dat doen we via e-mail."

Hinderlijk geplaatst object: "Uw melding wordt ingepland: wij laten u binnen 5 werkdagen weten hoe en wanneer uw melding wordt afgehandeld. Dat doen we via e-mail."

Fietswrak: "We laten u binnen 3 weken weten wat we hebben gedaan. En anders hoort u wanneer wij uw melding kunnen oppakken. We houden u op de hoogte via e-mail."

Parkeeroverlast: "We laten u binnen 3 werkdagen weten wat we hebben gedaan. En anders hoort u wanneer wij uw melding kunnen oppakken. We houden u op de hoogte via e-mail."

Veeg-/zwerfvuil: "Wij nemen uw melding mee in onze vaste reinigingsrondes. Door gaans zullen we uw melding binnen een week oppakken. Als u een mailadres hebt opgegeven, zullen we u op de hoogte houden."

Ratten – in de openbare ruimte: "Wij laten u binnen 5 werkdagen weten wat wij met uw melding gaan doen. Wij melden u ook wanneer we dat gaan doen. Dit doen we via e-mail, als u een mailadres hebt opgegeven."

Bronnen: Hoofd- en subcategorieën, verantwoordelijkheden en servicebeloften, 16 maart 2021 en Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.

- Ook als de melding is afgehandeld ontvangt de niet-anonieme melder een mail met daarin informatie over de afhandeling (zie ambitie 2). Ook hiervoor zijn sjabloonteksten uitgewerkt.
- *Ambitie 4 - De oplossing is resultaatgericht* - is nader uitgewerkt.
 - Het uitgangspunt is dat een afgehandelde melding een opgeloste melding is. Hierbij is de bedoeling dat een melding niet wordt afgesloten voordat deze is opgelost (zie meer informatie over de bijbehorende werkprocedure in paragraaf 3.2.7).⁴¹
 - Verder heeft het ASC aangegeven dat er op verschillende manieren wordt gestuurd op een resultaatgerichte oplossing, namelijk door⁴²:
 - > kwaliteitscontroles (op afstand) uit te voeren op de behandeling van de melding;
 - > in klanttevredenheidonderzoeken (zie ook uitwerking volgende ambitie) navraag te doen of het probleem, waarover is gemeld, is opgelost;
 - > het initiëren van verbeteracties in overleg met betrokken directies (via het 'ketenoverleg'), gericht op een beter resultaat;
 - > de implementatie van de functionaliteit deelmeldingen (meldingen waarbij meerdere directies verantwoordelijk zijn voor de afhandeling) in het werksysteem Signalen Informatievoorziening Amsterdam, om beter te waarborgen dat ook deze complexere meldingen goed worden opgelost.
- *Ambitie 5 - Meer melders zijn tevreden over de afhandeling* - is nader uitgewerkt.
 - In Amsterdam krijgt elke melder de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.
 - > De gemeente vraagt de melder na afhandeling van de melding in de terugkoppelmail (zie hiervoor, uitwerking ambitie 3) of de melder tevreden is met de afhandeling van de melding (klanttevredenheid). De melder kan aangeven tevreden of ontevreden te zijn, door voor deze (on)tevredenheid een reden te selecteren en een toelichting te geven (zie meer hierover in paragraaf 3.2.8).
 - > In een beperkt deel (20%) van de 49 onderzochte gemeenten (inclusief Amsterdam) krijgen melders de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen. In het geval van 100.000+-gemeenten biedt iets minder dan de helft (44%) van de negen gemeenten (inclusief Amsterdam) de mogelijkheid de afhandeling van de melding te beoordelen.⁴³

- Voor het bewaken van deze ambitie heeft het ASC de indicator klanttevredenheid vastgesteld. Daarvoor geldt de volgende streefwaarde: 70% van de melders is tevreden.⁴⁴
 - > Daarmee behoort Amsterdam tot de voorhoede van de onderzochte gemeenten: slechts 20% van alle onderzochte gemeenten (inclusief Amsterdam) doet dit. Onder de 100.000+-gemeenten heeft 44% (inclusief Amsterdam) een indicator vastgesteld voor de klanttevredenheid.⁴⁵
- Ambitie 6 - *De afhandeling wordt goed gecoördineerd* – is nader uitgewerkt.
 - ASC neemt de coördinatierol op zich door te fungeren als een backoffice voor het ondersteunen van alle meldingen openbare ruimte (de huidige rol van ASC wordt besproken in paragraaf 2.3). Dit is in het Programmaplan ASC uitgewerkt; hierin staat dat dit onder andere gaat om het aannemen van meldingen, realiseren van een zaakstelsel voor het registreren en monitoren van meldingen, ondersteunen van processtappen zoals het analyseren en doorzetten van meldingen, bewaken afhandeltermijnen en de terugkoppeling met de melder.
 - Het ASC deelt inzichten en is aanjager van verbeteringen voor het doeltreffend afhandelen van meldingen openbare ruimte.
 - Gemeentelijke directies, die verantwoordelijk zijn voor het afhandelen van (bepaalde typen) meldingen, dienen zich volgens het programmaplan te committeren aan het ASC. Dit betekent dat zij zoveel mogelijk bijdragen in de ontwikkeling en gebruikmaken van de diensten van het ASC, om daarmee eenheid in de afhandeling van ongewenste situaties in de openbare ruimte te borgen. Directies die zich niet direct kunnen committeren aan het (programma) ASC dienen desalniettemin te borgen dat Amsterdammers niet benadeeld kunnen worden door bijvoorbeeld de introductie van additionele contactmogelijkheden, onnodige of uitblijvende terugkoppelingen, inefficiëntie door gebrek aan interne afstemming met andere processen en desinvesteringen in overlappende informatievoorziening.⁴⁶
 - In april 2018 is besloten het ASC op te richten. Op 9 juli 2018 is het ASC met de 24/7-dienstverlening gestart. Op 1 augustus 2020 is het Programma ASC gestopt en is deze in de lijn ondergebracht als onderdeel van de directie Dienstverlening (zie ook kader hierboven *Programmaplan Actie Service Centrum*).⁴⁷
 - Het plan (mei 2018) dat het ASC alle directies in alle processtappen van het meldingsproces zou gaan ondersteunen, is in maart 2021 nog niet volledig gerealiseerd. In paragraaf 2.3.3 gaan we hier verder op in.

2.3 De organisatorische keuzes dragen bij aan een doeltreffende afhandeling

2.3.1 De melder heeft bij de afhandeling te maken met één aanspreekpunt

Normenkader

- De melder heeft bij de afhandeling van de melding te maken met één gemeentelijke aanspreekpunt voor de afhandeling van meldingen.

Bevindingen

- De gemeente handelt met één gezicht in de communicatie met de melder.
- De melder wordt niet doorverwezen.⁴⁸
- Indien een melding bij de verkeerde verantwoordelijke directie is beland, dan wordt de melding intern doorgezet, voorzien van de juiste meldingscategorie, zonder dat de melder daarmee belast wordt.⁴⁹
- Meldingen die niet over de openbare ruimte gaan, worden intern doorgezet naar het Actie service Centrum, waar vervolgens de meldingen worden doorgezet naar de juiste directie.⁵⁰
- Alleen als geen enkele gemeentelijke directie de melding kan afhandelen, bijvoorbeeld als de melding voor een woningcorporatie is, dan wordt de melder verzocht de melding elders in te dienen.⁵¹

2.3.2 De verantwoordelijkheid voor het afhandelen van meldingen is ambtelijk belegd

Normenkader

- De verantwoordelijkheden zijn ambtelijk belegd zodat dat alle meldingen binnen de servicebelofte worden afgehandeld.

Bevindingen

- Voor elk type melding is afgesproken welke directies verantwoordelijk zijn voor de afhandeling ervan.
 - Het ASC heeft samen met de betrokken directies bepaald wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van welke categorie melding.
 - Dit is in detail bepaald voor elk type melding en vastgelegd in een digitaal overzicht *Hoofd- en subcategorieën, verantwoordelijkheden en servicebeloften*, dat frequent wordt geactualiseerd.⁵²
 - Tabel 2.1 geeft een overzicht van welke directies verantwoordelijk zijn voor welke categorie melding.⁵³

Tabel 2.1 Overzicht van verantwoordelijke directies per hoofdcategorie melding

Meldingscategorie (subcategorieën)	Verantwoordelijke directies ⁱ
Afval (o.a. container is kapot of vol)	Afval en Grondstoffen, Amsterdamse Bos
Afval (o.a. handhaving op afval, overlast bezoekers)	Actie Service Centrum (ASC), Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR) en Amsterdamse Bos
Civiele constructies (beweegbare brug)	Waternet, Amsterdamse Bos, Stadswerken, Verkeer en Openbare Ruimte en Programma Bruggen en Kademuren
Civiele constructie (o.a. afwatering burg, vaste brug, oevers, sluizen, stijgers)	Stadswerken onderdeel civiele constructies, Verkeer en Openbare ruimte onderdeel civiele constructies, Amsterdamse Bos, Programma Kademuren & Bruggen, Waternet
Openbaar groen (o.a. boomgevaarlijke situatie, boom - plastic en overig afval)	Stadswerken onderdeel groen, Verkeer en Openbare ruimte onderdeel groen, Amsterdamse Bos
Openbaar groen (o.a. boom - illegale kap)	Actie Service Centrum (ASC), Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR) en Amsterdamse Bos
Overlast bedrijven en horeca (o.a. overlast bezoekers niet op terras, auto/scooters/ bromfietsen)	Actie Service Centrum (ASC), Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR) en Amsterdamse Bos
Overlast bedrijven en horeca (o.a. geluidsoverlast installaties en muziek)	VTH en Amsterdamse Bos
Overlast van dieren (o.a. ratten, duiven, andere overlastgevende dieren en dode dieren in de openbare ruimte)	GGD, Amsterdamse Bos
Overlast van en door personen (o.a. daklozen/bedelen, wildplassen/poepen/ overgeven)	Actie Service Centrum (ASC), Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR) en Amsterdamse Bos

ⁱ In dit overzicht staan niet alleen directies, maar ook andere organisatie-onderdelen. Een voorbeeld is Vergunning, Toezicht en Handhaving (VTH) dat geen directie betreft, maar onderdeel is van de stadsdelen. Omwille van de leesbaarheid gebruiken we in dit rapport 'directie(s)'.

Meldingscategorie (subcategorieën)	Verantwoordelijke directies ¹
Overlast in de openbare ruimte (stank- en geluidoverlast)	Actie Service Centrum (ASC), VTH en Amsterdamse Bos
Overlast van boten (oppervlakte waterverontreiniging)	Waternet, Amsterdamse Bos
Schoon (drijfvuil bevaarbaar water)	Waternet, Amsterdamse Bos
Schoon (o.a. drijfvuil niet-bevaarbaar water, gladheid door blad of olie op de weg)	Stadswerken onderdeel schoon, Amsterdamse Bos
Wegen, verkeer, straatmeubilair (o.a. automatische verzinkbare palen, bewegwijzering)	Verkeer en Openbare ruimte onderdeel VIS, Amsterdamse Bos
Wegen, verkeer, straatmeubilair (o.a. belijning, wegwerkzaamheden, tijdelijke verkeersmaatregelen)	Stadswerken onderdeel infra & service, Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR), Amsterdamse Bos
Wegen, verkeer, straatmeubilair (verkeersoverlast)	Actie Service Centrum (ASC), Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR) en Amsterdamse Bos
Wegen, verkeer, straatmeubilair (Put / riolering)	Stadswerken, Waternet, Amsterdamse Bos
Wegen, verkeer, straatmeubilair (Parkeerautomaten)	Parkeren, Amsterdamse Bos

Bronnen: Hoofd- en subcategorieën, verantwoordelijkheden en servicebeloften, bewerkt door de rekenkamer 23 februari 2021 en Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.

- Uitgangspunt is dat één directie verantwoordelijk is voor de afhandeling van de melding. Voor het merendeel van de subcategorieën geldt dat meerdere directies verantwoordelijk zijn, elk voor een eigen afgebakend onderdeel van de melding.
 - Soms zijn verantwoordelijkheden geografisch gescheiden, bijvoorbeeld in het geval van parkeerautomaten. De afdeling Amsterdamse Bos is verantwoordelijk voor de afhandeling van meldingen over parkeerautomaten in het Amsterdamse Bos, de directie Parkeren is verantwoordelijk voor de afhandeling van meldingen in andere gebieden van Amsterdam.
 - In andere gevallen zijn verantwoordelijkheden gescheiden naar inhoud. Zo is de directie Verkeer en Openbare Ruimte (V&OR) verantwoordelijk voor het groot onderhoud van civiele constructies en is de directie Stadswerken verantwoordelijk voor het afhandelen van meldingen die betrekking hebben op het dagelijks onderhoud.⁵⁴

- De ambtelijke organisatie geeft aan dat verantwoordelijkheden bij andere directies kunnen worden belegd, in onderling overleg en na een weloverwogen besluit.⁵⁵
 - Verantwoordelijkheden worden elders belegd in overleg met de verantwoordelijke directies. In het maandelijks 'MORA-overleg' kunnen wijzigingsvoorstellen worden gedaan. Pas nadat tot wijziging is besloten en de wijziging ook operationeel kan worden doorgevoerd, neemt de desbetreffende directie de verantwoordelijkheid voor de afhandeling over en wordt dit aangepast in de rapportages.
 - ASC houdt samen met directies regie op alle wijzigingsverzoeken en de wijzigingsverzoeken worden stadsbreed getoetst op eventuele nadelige gevolgen voor andere directies.

2.3.3 Afhandeling meldingen deels gecoördineerd

Normenkader

- De afhandeling wordt goed gecoördineerd – (zie ambitie 6).

Bevindingen

- Het plan dat het Actie Service Centrum (ASC) alle directies in alle zeven processtappen van het meldingsproces zou gaan ondersteunen (mei 2018) is in maart 2021 nog niet gerealiseerd.⁵⁶
 - Oorspronkelijk was het plan dat ASC stadsbreed zou worden uitgerold en rond 2020 alle meldingen over de openbare ruimte en andere domeinen zou ondersteunen.
 - Het ASC geeft aan dat het college op 13 maart 2018, bij de oprichting van Stadswerken, heeft besloten dat de regie op de (voor de organisatie relevante) meldingen openbare ruimte op één plek belegd is. Waardoor terugmelding, sturing op uitvoering en de dienstverlening verbeterd kan worden.⁵⁷ Voorheen was de afhandeling per stadsdeel georganiseerd.
 - Door de tijd heen heeft een aantal directies besloten om (nog) niet (helemaal) aan te sluiten.
 - > Bij de inrichting van de organisatie heeft Stadswerken, mede op basis van de aard van de meldingen (doorgaans zijn die vrij eenvoudig), besloten om in lijn met het collegebesluit de regie op de eigen meldingen binnen Stadswerken te beleggen.⁵⁸
 - > In maart 2020 heeft de stuurgroep ASC verder uitgewerkt welke meldingen Stadswerken zelf afhandelt en op welke punten gebruik wordt gemaakt van de dienstverlening van het ASC.⁵⁹
 - Het meldingsproces onderscheiden wij in zeven processtappen:
 - > Preventief monitoren (zie paragraaf 3.2.2);

- > Intake van meldingen (zie paragraaf 3.2.3);^j
- > Registreren en toewijzen van meldingen (zie paragraaf 3.2.4);^k
- > Analyseren (zie paragraaf 3.2.5);
- > Behandelen (zie paragraaf 3.2.6);
- > Terugkoppelen (zie paragraaf 3.2.7);
- > Evalueren (zie paragraaf 3.2.8).
- Het ASC ondersteunt alle directies bij de processtappen preventief monitoren, intake van meldingen, en registreren en toewijzen van meldingen (zie tabel 2.2). Ook voert ASC de regie wanneer een melding uit meerdere deelmeldingen (meldingen waarbij meerdere directies verantwoordelijk zijn voor de afhandeling) bestaat die door meerdere directies (of afdelingen daarvan) behandeld worden of wanneer de melding afkomstig is van de politie.⁶⁰
 - > ASC beantwoordt alle dagen van de week tussen 18:00 en 08:00 uur oproepen naar 14 020 buiten de Contactcenter Amsterdam (CCA) openingsuren. Voor de telefonische meldingen die binnenkomen, verzorgt het ASC de intake en registratie van deze meldingen.
 - > Het ASC signaleert met enige regelmaat dat bepaalde melders heel veel meldingen maken en informeert dan in voorkomende gevallen de betrokken directies.
- In de telefoongesprekken worden soms signalen afgegeven door melders die het ASC doorzet naar andere directies of zaken die mogelijk staan te gebeuren. Bijvoorbeeld voorafgaande aan de invoering van de avondklok signalen over groepen jongeren die op sociale media aankondigden te zullen gaan rellen.
 - > Het ASC signaleert bij de behandeling van meldingen trends en ontwikkelingen die meegenomen worden naar de verschillende ketenoverleggen.
 - > Het ASC beantwoordt alle dagen van de week tussen 18:00 en 08:00 uur oproepen naar 14 020 buiten de CCA-openingsuren. Voor de telefonische meldingen die binnenkomen, verzorgt het ASC de intake en registratie.
 - > Het ASC ontvangt van de politie e-mails naar aanleiding van oproepen naar hun 0900-nummer. Deze e-mails hebben vooral betrekking op het niet-naleven van de coronamaatregelen, en gaan soms ook over jeugdoverlast. Het ASC verzorgt voor deze meldingen de processtappen preventief monitoren, en intake en registratie. En afhankelijk van het soort meldingen ook de andere processtappen.

^j Het Actie Service Centrum onderscheidt 'intake van meldingen' en 'registreren en toewijzen van meldingen' niet als twee afzonderlijk processtappen. We hebben gekozen deze wel afzonderlijk te beschrijven.

^k Het Actie Service Centrum onderscheidt ook de processtap 'routeren'. Deze processtap betreft het toewijzen van meldingen die nog niet (automatisch) zijn toegewezen, zoals meldingen in de (sub)categorie 'overig'. Deze processtap beschrijven wij bij 'Registreren en toewijzen van meldingen'.

- Het ASC ondersteunt de eigen directie en voor bepaalde soorten meldingen van drie andere directies alle zeven processtappen. Het betreft de directies Afval en Grondstoffen, Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR) en Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH) (zie tabel 2.2).⁶¹
 - Voor de directie Afval en Grondstoffen ondersteunt ASC alle zeven processtappen voor zover dit betrekking heeft op de meldingen 'overig afval' die buiten kantoortijden worden gedaan. Daarbij gaat ASC na of er gehandhaafd moet worden of dat het een urgente melding betreft.
 - Voor de directie THOR ondersteunt het ASC alle meldingen inclusief de meldingen Nautisch Toezicht. Aanvullend verzorgt het ASC de intake van alle telefonische meldingen. Melders die telefonisch een melding doen voor deze hoofdcategorie worden door het CCA (op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur) en door Interswitch (in de weekenden en op feestdagen tussen 08:00 en 18:00 uur) doorverbonden naar het ASC (24/7).
 - Voor de directie VTH ondersteunt het ASC de corona-gerelateerde meldingen en meldingen over geluidsoverlast van horeca en evenementen. Aanvullend verzorgt het ASC de intake van alle telefonische meldingen betreffende overlast van horeca en evenementen. Voor horeca (als die open is) in het kader van de Flex Horeca diensten van VTH op vrijdag- en zaterdagavond. Voor evenementen op dagen met grote evenementen op afgesproken tijden dat VTH-gebruiksinspecteurs daarvoor beschikbaar zijn. Een voorbeeld is de extra inzet tijdens het jaarlijkse Amsterdam Dance Event (ADE). Melders die telefonisch een melding doen voor deze hoofdcategorie worden door het CCA (op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur) en door Interswitch (in de weekenden en op feestdagen tussen 08:00 en 18:00 uur) doorverbonden naar het ASC (24/7).
- De directies GGD, Stadswerken, Verkeer & Openbare Ruimte, Waternet en Amsterdamse Bos maken voor het behandelen, terugkoppelen en evalueren geen gebruik van de ondersteuning van het ASC. Dit geldt ook voor de directies Afval en Grondstoffen en VTH, voor zover het meldingen betreft die niet volledig door het ASC worden ondersteund (zie tabel 2.2 en vorige punt).

Tabel 2.2 Mate van ondersteuning ASC per processtap en per verantwoordelijke directie

Directie / processtap	Preventief monitoren	Intake van meldingen	Registren en toewijzen van meldingen	Analyseren	Behandelen	Terugkoppelen	Evalueren
Afval en Grondstoffen	Ja	Ja	Ja	Deels	Deels	Deels	Deels
GGD	Ja	Ja	Ja				
Stadswerken	Ja	Ja	Ja				
THOR	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
V&OR	Ja	Ja	Ja				
VTH	Ja	Ja	Ja	Deels	Deels	Deels	Deels
Waternet	Ja	Ja	Ja				
Amsterdamse Bos	Ja	Ja	Ja				

2.3.4 De gemeente heeft een systeem voor het bewaken van het afhandelen van meldingen

Normenkader

- De gemeente heeft een systeem voor het bewaken van een doeltreffende afhandeling van meldingen openbare ruimte.

Bevindingen

- De gemeente Amsterdam beschikt over een systeem waarin bijna alle meldingen, de afhandeling daarvan en de berichtgeving daarover, centraal worden geregistreerd: het Signalen Informatievoorziening Amsterdam.
 - Onderdeel van het verbeterprogramma was het inrichten van een generiek signalenvoorziening (zaaksysteem) voor het registreren (onder andere met machine learning), verrijken, doorzetten, monitoren en terugkoppelen van meldingen, inclusief koppelingen naar/van taakuitvoeringssystemen van uitvoerende diensten en het voeden van meldingen-dashboards. Dit heeft geresulteerd in het Signalen Informatievoorziening Amsterdam (SIA).⁶²

- Sinds 8 augustus 2018 is het centrale meldingssysteem KIM/MORA stadsbreed vervangen door het SIA.⁶³
- In SIA worden de meldingen openbare ruimte geregistreerd.⁶⁴
- Het (verbeterprogramma) Actie Service Centrum (ASC) is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, implementatie en de doorontwikkeling van het SIA.⁶⁵
- SIA is tot stand gekomen in samenwerking met het organisatieonderdeel Datapunt van de gemeente Amsterdam.⁶⁶
- In totaal hebben circa 1.600 medewerkers toegang tot SIA voor de invoer en de behandeling van meldingen. Van deze groep zijn circa 100 actieve behandelaars van meldingen.⁶⁷
- Het ASC is verantwoordelijk voor het SIA, het dashboard SIA en monitort de afhandeling van alle meldingen.
 - Alle meldingen worden geregistreerd in het SIA. Hiervoor is het ASC verantwoordelijk.⁶⁸
 - Het ASC is verantwoordelijk voor het actueel houden en aanpassen van het dashboard SIA.
 - Het ASC is verantwoordelijk voor het opstellen van de maandrapportages op directieniveau.
 - Het ASC monitort alle meldingen, van ontvangst tot en met gereedmelding.⁶⁹

3 Proces afhandeling

3.1 Conclusies

In dit hoofdstuk staat de volgende deelvraag centraal:

In hoeverre is het aannemelijk dat de processtappen bijdragen aan een doeltreffende afhandeling van meldingen openbare ruimte?

De doeltreffendheid is in verschillende processtappen uitgedacht (paragraaf 3.2):

- De afhandeling is uitgewerkt in verschillende processtappen (paragraaf 3.2.1);
- Er is in toenemende mate aandacht voor preventief monitoren (paragraaf 3.2.2);
- Burgers kunnen dag en nacht melden (paragraaf 3.2.3);
- Alle meldingen worden geregistreerd, automatisch toegewezen en de melder ontvangt altijd een servicebelofte (paragraaf 3.2.4);
- Gemeente analyseert meldingen, waarbij urgente meldingen voorrang krijgen (paragraaf 3.2.5);
- De status van de melding is te volgen (paragraaf 3.2.6);
- Melders worden inhoudelijk geïnformeerd over een afgesloten melding (paragraaf 3.2.7);
- Melder kan deelnemen aan een klanttevredenheidsonderzoek (paragraaf 3.2.8).

De processtappen worden ondersteund door het Signalen Informatievoorziening Amsterdam (SIA) (paragraaf 3.3):

- SIA is een flexibel meldingssysteem dat processtappen ondersteunt (paragraaf 3.3.1);
- Het meldingssysteem ondersteunt de toewijzing met behulp van Artificial Intelligence (paragraaf 3.3.2).

3.2 Doeltreffendheid in verschillende processtappen uitgedacht

3.2.1 De afhandeling is uitgewerkt in verschillende processtappen

Normenkader

- Het proces van afhandelen van meldingen openbare ruimte is uitgewerkt in te onderscheiden processtappen.

Bevindingen

- Voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte heeft het Actie Service Centrum (ASC) een raamwerk opgesteld dat als basis dient voor de processen van de afhandeling van verschillende soorten meldingen over de openbare ruimte.⁷⁰
 - Dit raamwerk gaat in detail in op alle processtappen van (preventief) monitoren tot aan de terugkoppeling naar de melder.
 - In het raamwerk en programmaplan zijn zeven processtappen te onderscheiden:
 - > Preventief monitoren (zie paragraaf 3.2.2);
 - > Intake van meldingen (zie paragraaf 3.2.3);
 - > Registeren en toewijzen van meldingen (zie paragraaf 3.2.4);
 - > Analyseren (zie paragraaf 3.2.5);
 - > Behandelen (zie paragraaf 3.2.6);
 - > Terugkoppelen (zie paragraaf 3.2.7);
 - > Evalueren (zie paragraaf 3.2.8).

3.2.2 In toenemende mate aandacht voor preventief monitoren

Normenkader

- De processtap is beschreven in een procedure of instructie.
- Het college heeft aandacht voor preventief monitoren, door het probleem op te lossen voordat meldingen worden gedaan.

Bevindingen

- De processtap *preventief monitoren* staat in een procedure of instructie.
 - ASC heeft voorgesteld om buitenmedewerkers systematisch de openbare ruimte te laten monitoren om meldingen van burgers te voorkomen. ASC stelt voor dit stadsbreed door te voeren.⁷¹ Dit document geeft een beeld van de

- procedure voor buitenmedewerkers. De directie Dienstverlening geeft aan dat in 2021 dit voorstel met betrokken directies wordt vastgesteld in het 'stakeholdersoverleg' (meer over dit stakeholdersoverleg in paragraaf 4.7.1).
- In het Programmaplan Actie Service Centrum, het *Masterplan Handhaving en Reiniging* en een brief aan de gemeenteraad staat op welke wijze (technologische) technieken (zullen) worden ingezet om preventief te monitoren.⁷²
 - Het college heeft aandacht voor preventie en heeft de ambitie om ongewenste situaties te voorspellen of vroegtijdig te signaleren (zie hoofdstuk 2). Het ASC noemt drie bronnen voor 'eigen signalen' van (potentiële) overlast in de openbare ruimte; met inzet van die bronnen kan men meldingen voor zijn. De bronnen zijn: (1) 'waarnemingen' van buitenmedewerkers van de gemeente, (2) technologische maatregelen (camera's en sensoren) en (3) informatieverricht optreden op basis van analyses.⁷³
 - Het waarnemen van buitenmedewerkers gaat om het doorlopend monitoren van de openbare ruimte.⁷⁴
 - > In het programmaplan worden de volgende 'typen' buitenmedewerkers genoemd: toezichthouders, sleepdiensten, afvaldiensten, schoon en heel, parkeerdienst, overheidshulpdiensten en partners/leveranciers.⁷⁵ (In hoofdstuk 5 wordt een voorbeeld gegeven van hoe de directie Afval en Grondstoffen monitort.)
 - > Volgens de directie Stadswerken wordt voor het beheer van de openbare ruimte de visuele kwaliteit van de openbare ruimte structureel gemonitord door een eigen schouwteam.⁷⁶
 - > Buitenmedewerkers hebben op locatie telefoons en tablets bij de hand om deze waarnemingen te doen en in te voeren in SIA.
 - De mogelijkheid om preventief te kunnen signaleren via technologische technieken hebben zich de afgelopen jaren ontwikkeld. Daarbij heeft de gemeente ingezet op signalen via camera's en via slimme sensoren.
 - > Het college is in november 2020 een pilot gestart met inzamelingsauto's die worden ingezet om beelden te herkennen van verkeerd aangeboden afval. Hierbij gebruiken ze 'objectdetectie'. Binnen de gemeente is een model getraind om diverse typen afval te herkennen; van afvalzakken tot kartonnen dozen.⁷⁷ In *Masterplan Handhaving en Reiniging* staat dat hiervoor niet de scanauto's van parkeren worden gebruikt, maar inzamelauto's die hier specifiek voor zijn uitgerust.⁷⁸
 - > Meldingen laten doen door slimme sensoren (bijvoorbeeld slimme afvalcontainers, geluidsniveaumeters en objectherkenning). Wethouder Wonen, Bouwen, Openbare Ruimte, Groen, Reiniging en Dierenwelzijn geeft in de commissie Wonen en Bouwen aan dat er nieuwe containers zijn die zelf een melding geven als ze voor 80% vol zijn. Dan worden ze geleegd.⁷⁹
 - > Het monitoren van en beïnvloeding via sociale media.

- Tot slot heeft de gemeente aandacht voor preventief monitoren door historische data te bestuderen, waaronder het monitoren van terugkerende meldingen op bepaalde locaties.⁸⁰
 - > Geplande activiteiten en evenementen (bijvoorbeeld feesten, openingen van gebouwen, groot onderhoud in de openbare ruimte) wil men al bij voorbaat gaan bewaken.
- De benchmark laat zien dat een aanzienlijk deel van gemeenten, in tegenstelling tot Amsterdam, aangeeft niet preventief te monitoren op basis van eerdere meldingen.⁸¹
 - 51% van de 49 onderzochte gemeenten (inclusief Amsterdam) geeft aan preventief te monitoren op basis van eerdere meldingen.
 - Voor de negen 100.000+-gemeenten (inclusief Amsterdam) is dat 67%.

3.2.3 Burgers kunnen dag en nacht melden

Normenkader

- De processtap is beschreven in een procedure of instructie.
- Burgers kunnen via verschillende kanalen melden.
- Burgers kunnen op elk gewenst moment, dus ook buiten kantoor tijden, een melding doen.

Bevindingen

- De processtap *intake van meldingen* is beschreven in een procedure of instructie.⁸²
 - Op de website van de gemeente Amsterdam worden melders naar het online formulier (<https://meldingen.amsterdam.nl/>) geleid. In dit formulier biedt de gemeente melders de mogelijkheid om, indien dit niet lukt, telefonisch een melding te doen via 14 020.
- Het ASC heeft vanwege efficiencyredenen voorkeur voor het doen van meldingen via het online meldformulier. Deze meldingen komen direct in SIA terecht. Als online melden niet mogelijk is, gaat de voorkeur van de gemeente uit naar telefonisch melden.⁸³
- De gemeente is dag en nacht, alle dagen van de week, telefonisch bereikbaar voor spoedmeldingen openbare ruimte via 14 020. Tijdens kantoor uren neemt Contactcenter Amsterdam meldingen aan, en buiten kantoor uren doet het ASC dat.⁸⁴
 - Wanneer 14 020 buiten kantoor tijden wordt gebeld, krijgt de beller het volgende bericht te horen: “De gemeente is uitsluitend bereikbaar voor spoedzaken. U kunt nu alleen terecht voor het melden van overlast, hinderlijk geparkeerde en weggesleepte auto’s, storingen van parkeerautomaten en straatverlichting, en illegale verhuur en bewoning. Voor andere vragen kunt u bellen op werkdagen tussen 8:00 en 18:00 uur of kijken op Amsterdam.nl.”⁸⁵

- Uit het benchmarkonderzoek blijkt dat burgers ook op andere manieren hun melding over de openbare ruimte aan de gemeente kunnen voorleggen (zie tabel 3.1).
 - Net als in veel andere gemeenten kunnen meldingen gedaan worden via de gebruikelijk kanalen: de website, telefonisch, aan de balie, via sociale media (opgepikt door webcareteam) en door eigen buitenmedewerkers.
 - Overige manieren om meldingen te doen, zijn:
 - > Per e-mail.
 - > Externe apps, waaronder Verbeterdebuurt.nl en BuitenBeter.

Tabel 3.1 Kanalen waar melders kunnen melden⁸⁶

	Amsterdam	Percentage 49 gemeentes
Meldingen kunnen fysiek (aan de balie) worden gedaan	Ja	92%
Meldingen kunnen telefonisch worden gedaan	Ja	100%
Meldingen kunnen via de website worden gedaan	Ja	100%
Meldingen kunnen via een App worden gedaan	Ja	71%
Meldingen kunnen via sociale media worden gedaan	Ja	82%
Meldingen kunnen door eigen buitenmedewerkers worden gedaan	Ja	96%
Meldingen kunnen op een andere manier worden gedaan	Ja	22%

Bron: PBLQ, Benchmark Meldingen Openbare Ruimte, december 2020.

- Amsterdam voorziet in mogelijkheden voor mensen met een beperking (zoals slechtzienden) om een melding te doen.⁸⁷ Bij het opstellen van teksten voor op de website en standaard terugkoppelteksten van het meldingssysteem wordt een check gedaan op leesbaarheid en begrijpelijkheid.⁸⁸

3.2.4 Alle meldingen worden geregistreerd, automatisch toegewezen en melder ontvangt altijd een servicebelofte

Normenkader

- De processtap is beschreven in een procedure of instructie.
- De gemeente registreert alle meldingen.

- De gemeente verzamelt bij de registratie de gegevens die nodig zijn voor een doeltreffende afhandeling.
- Meldingen worden toegewezen aan de voor de afhandeling verantwoordelijke directie.
- De gemeente informeert de melder over de registratie en het vervolg van de afhandeling.

Bevindingen

- De processtap *registreren en toewijzen van meldingen* is beschreven in een procedure of instructie.
 - Het ASC heeft het registreren van meldingen beschreven in de *Handleiding SIA* (versie september 2020).⁸⁹ Hierin staat de registratie voor de meldingen via het online meldformulier (van de gemeente Amsterdam) en voor een intern formulier voor registratie via alle andere kanalen en (buiten)medewerkers.
- ASC geeft aan dat (bijna) alle meldingen die binnenkomen in SIA, worden geregistreerd. Wel is de verwachting dat waarneming van buitenmedewerkers, die direct worden opgepakt, niet altijd worden geregistreerd.⁹⁰
- Het online formulier werkt volgens het 'First time right'-principe. Met andere woorden: bij het melden moet direct bij de registratie alle relevante informatie voor doeltreffende afhandeling worden vastgelegd.⁹¹
- De registratie vindt bij voorkeur plaats via het online meldformulier (zie paragraaf 3.2.3). In dit online meldformulier wordt aan de melder gevraagd de volgende informatie in te vullen:⁹²
 - Een omschrijving van de overlast en het tijdstip.
 - De locatie, waarbij de melder op een kaart gedetailleerd kan aangeven waar de overlast plaatsvindt.
 - > De melder kan de locatie van de overlast aangeven zonder, in tegenstelling tot voorheen, een straatnaam en huisnummer op te geven. De melder heeft de mogelijkheid op een kaart de locatie aan te geven. En via een mobiele telefoon is het mogelijk om via GPS de locatie aan te geven.¹ Hierdoor kunnen melders ook meldingen in parken, op pleinen en op het water goed aangeven.⁹³
 - De melder kan desgewenst foto's toevoegen aan de melding.
 - Contactgegevens.
- Voor sommige meldingen geldt dat de melder kan aangeven om welk object het gaat. Twee voorbeelden waarvan we op basis van het online meldformulier weten dat dit het geval is:
 - In het geval van een volle afvalcontainer krijgt de melder de optie om het nummer van de container in te voeren. Naast het invoeren van het nummer van de container, kan de melder de locatie ook op de kaart aanwijzen.⁹⁴

¹ Dit is door ons getoetst met de desktop- en mobiele versie van www.meldingen.amsterdam.nl.

- Voor meldingen Openbare Verlichting geldt dat de objecten (straatlantaarns) op het meldformulier vertoond worden, op het moment dat uit de beschrijving blijkt dat de melding binnen deze categorie valt.
- Het meldformulier biedt niet de mogelijkheid om als melder een relatie te leggen met eerdere meldingen. Hiermee zouden medewerkers (vrijwel) direct inzicht krijgen in dubbele meldingen. De gemeente Utrecht biedt deze optie wel.⁹⁵ Het ASC heeft wel de ambitie dit in de toekomst te realiseren voor de gemeente Amsterdam (zie paragraaf 4.7.1).
- Meldingen die telefonisch binnenkomen worden via een interne versie van het meldformulier geregistreerd door de medewerker van het CCA of ASC.⁹⁶
- Buitenmedewerkers kunnen zelf ook een melding achterlaten. Dit gebeurt via het interne meldformulier van SIA (zie paragraaf 3.2.2).⁹⁷
- De melding wordt automatisch gecategoriseerd op basis van de omschrijving en op basis van deze categorisering toegewezen naar de verantwoordelijke directie (zie voor overzicht paragraaf 2.3.2).
 - Het online meldformulier herkent de meldingscategorie en de daarbij behorende subcategorie via Artificial Intelligence (zie paragraaf 3.3.2).
 - In sommige gevallen, afhankelijk van de categorie melding, wordt gevraagd om aanvullende informatie. Dit geldt onder andere voor meldingen die gaan over horeca. Bij die meldingen is het voor de gemeente bijvoorbeeld van belang te weten waar een persoon zich bevindt ten opzichte van de locatie waar de overlast vermoedelijk vandaan komt.
 - Wanneer de categorie niet wordt herkend, dan wordt de melding in een van de ‘overige’ categorieën geplaatst, zodat een medewerker van het ASC of van een ander organisatieonderdeel de melding kan bekijken en handmatig in de juiste categorie kan plaatsen.⁹⁸
- De medewerker kan de categorie zelf selecteren indien deze (door de Artificial Intelligence) niet (automatisch) goed is geselecteerd.⁹⁹
- Meldingen die verkeerd zijn toegewezen, worden door behandelaars bij de desbetreffende directie weer ‘teruggestuurd’ en handmatig van de goede meldingscategorie voorzien.¹⁰⁰
- Wanneer een melding bij de verkeerde directie of afdeling terecht is gekomen, dan wordt de melding alsnog naar de juiste directie doorgezet. De melder wordt via de reguliere procedure geïnformeerd (zie paragraaf 3.2.7) over de afhandeling van de melding.¹⁰¹
- De melder wordt geïnformeerd als door de wijziging van de subcategorie de servicebelofte verandert en de behandeling langer gaat duren dan in de ontvangstbevestiging wordt aangegeven.¹⁰²
- De procedure is dat de melder nooit wordt doorverwezen naar andere afdelingen.
 - De melder heeft geen invloed in welke categorie de melding terechtkomt.¹⁰³
- Als de gemeente niet verantwoordelijk is voor de afhandeling van de melding, bijvoorbeeld als de melding betrekking heeft op een woningcorporatie, wordt de melder verzocht de melding te maken bij de verantwoordelijke organisatie.

- In sommige gevallen is er sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid, waarbij er meerdere directies verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van een melding.
- Alle melders die hun e-mailadres hebben achtergelaten, ontvangen automatisch een bevestiging dat hun melding is geregistreerd met daarbij een servicebelofte van de verwachte afhandeltermijn. Deze servicebelofte is per (sub)categorie vastgesteld.¹⁰⁴
 - 98% van de 49 onderzochte gemeenten (inclusief Amsterdam) informeert de melder over de registratie van de melding.¹⁰⁵

3.2.5 Gemeente analyseert meldingen, waarbij urgente meldingen voorrang krijgen

Normenkader

- De processtap is beschreven in een procedure of instructie.
- De gemeente analyseert meldingen, waaronder op dubbele meldingen.
- Urgente meldingen krijgen voorrang.

Bevindingen

- De processtap *analyseren* is beschreven in een procedure of instructie.
 - In het programmaplan van ASC staat wat het college in globale zin onder analyseren verstaat (zie hieronder).
 - Het analyseren van meldingen is vaak categorie- en vraagafhankelijk. Zoals in de afbakening van dit onderzoek is aangegeven, hebben wij specifieke werkprocedures van afzonderlijke directies niet onderzocht (zie paragraaf 1.3).
 - In de SIA-handleiding is in beperkte mate opgeschreven welke meldingen urgent zijn.¹⁰⁶
- In het Programmaplan ASC staan de volgende analyses:¹⁰⁷
 - Verrijken van informatie. Indien nodig wordt daarvoor contact gezocht met de melder.¹⁰⁸
 - Herkennen en voorkomen van dubbele meldingen.
 - Per melding wordt bepaald wat de meest adequate vervolgactie is. Daarbij worden ook afwegingen meegenomen die volgen uit het informatiegericht werken van de betrokken uitvoerende diensten.
- Urgente meldingen krijgen voorrang boven de andere meldingen, maar nog niet voor alle meldingscategorieën is vastgelegd hoe de urgentie wordt bepaald.
 - De categorieën voor het aangeven van de urgentie zijn: hoog, normaal of laag.¹⁰⁹
 - Urgente meldingen zijn spoedeisend en/of gevaarlijk en krijgen de categorie hoog.¹¹⁰
 - Voor het bepalen van de urgentie heeft het ASC op onderdelen werkinstructies en een beslisboom uitgewerkt.
 - > Het ASC heeft op onderdelen werkinstructies uitgewerkt voor het bepalen van de urgentie. Hierbij wordt onder andere gebruikgemaakt van een hulptabel waarin staat aangegeven wanneer de melding wel of niet urgent is.

Voorbeeld: bij jongerenoverlast is de melding urgent als de overlast 'nu' gaande is.¹¹¹

- > Ook blijkt uit de brief aan de gemeenteraad, over de afhandeling van meldingen horecaklachten, dat er een beslisboom is voor het bepalen van de urgentie voor dit type meldingen (zie paragraaf 2.2.3).

3.2.6 De status van een melding is te volgen

Normenkader

- De processtap is beschreven in een procedure of instructie.
- Toegewezen meldingen zijn te selecteren.
- Meldingen worden geregistreerd in een taakuitvoeringssysteem en de status van de melding is daarin te volgen.

Bevindingen

- De processtap *behandelen* is op hoofdlijnen beschreven.¹¹²
 - Het proces van behandelen bestaat volgens ASC uit vier onderdelen:
 - > Beoordelen van werkopdracht;
 - > Waarnemen ter plaatse (valt niet binnen de scope van dit onderzoek);
 - > Uitvoeren acties ter plaatse (valt niet binnen de scope van dit onderzoek);
 - > Afhandelen acties.
 - Indien meerdere directies verantwoordelijk zijn voor een melding, moet voor de hierboven genoemde onderdelen van *behandelen* afgewogen worden door welke betrokken directies dit wordt uitgevoerd om tot een volledige afhandeling van de melding te komen.
- Het ASC en andere verantwoordelijke directies kunnen hun meldingen selecteren in SIA en in behandeling nemen. Dit gebeurt op basis van de filters: hoofdcategorie, subcategorie en status.¹¹³ Deze meldingen krijgen in SIA de status: in behandeling of ingepland.
- Uit het benchmarkonderzoek blijkt dat een aanzienlijk deel, maar niet alle, gemeenten inzicht kunnen krijgen in de afhandeling van meldingen.¹¹⁴
 - 69% van de 49 onderzochte gemeenten (inclusief Amsterdam) geeft aan dat de registratie de mogelijkheid biedt om inzicht te krijgen in de afhandeling van de meldingen.
 - Voor de negen 100.000+-gemeenten (inclusief Amsterdam) is dat 79%.
- De gemeente beschikt over verschillende taakuitvoeringssystemen waarin de meldingen worden behandeld. Deze taakuitvoeringssystemen zijn aangesloten op SIA, waar de melding binnenkomt, maar de overdracht van gegevens tussen systemen vindt soms handmatig plaats.
 - Een deel van de meldingen wordt in SIA behandeld en een deel in de eigen taakuitvoeringssystemen van de directies.
 - Er zijn drie manieren om een melding te behandelen in de taakuitvoeringssystemen:

- > Meldingen worden alleen en volledig in SIA behandeld.
- > Meldingen worden in SIA behandeld en daarbij gebruikt de desbetreffende directie een losstaand eigen systeem. Bijvoorbeeld om daar een constatering in vast te leggen die naar aanleiding van de melding wordt gedaan.
- > Meldingen worden in een eigen taakuitvoeringssysteem behandeld. Hiervoor is een koppeling met SIA vereist (zie volgende bullet).
- In sommige gevallen zijn meldingen vanuit SIA direct te koppelen met de taakuitvoeringssystemen van de desbetreffende directie, maar dit is nog niet altijd het geval. Het komt voor dat de uitvoerende directies meldingen vanuit SIA volledig of deels handmatig^m moeten invoeren in het eigen taakuitvoeringssysteem. Ter illustratie enkele voorbeelden uit de praktijk:¹¹⁵
 - > Bij de directie Stadswerken wordt de melding vanuit SIA via de applicatie *Het Nieuwe Werken* automatisch uitgezet naar de buitenmedewerkers/-teams op straat. Zij behandelen de melding in die applicatie. De afhandeling van de melding wordt teruggekoppeld naar SIA en vervolgens naar de melder.
 - > Voor meldingen over openbare verlichting wordt *Techview* gebruikt. In *Techview* wordt de melding toegewezen naar de desbetreffende aannemer.
 - > Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR) gebruikt *City Control*. Het ASC bekijkt de meldingen voor THOR en zet ze conform de werkafspraken handmatig door. Hiervoor is in SIA een 'knop' beschikbaar. De THOR-meldkamer checkt de meldingen in *City Control* en geeft ze door aan de handhavers op straat. De handhavers ontvangen de melding in *City Control*, behandelen deze en geven in *City Control* aan wat gedaan of geconstateerd is. Na afronding van de melding wordt de uitkomst teruggestuurd naar SIA en zorgt het ASC voor de terugkoppeling aan de melder.

3.2.7 Melders worden inhoudelijk geïnformeerd over een afgesloten melding

Normenkader

- De processtap is beschreven in een procedure of instructie.
- Meldingen worden alleen afgesloten als deze zijn opgelost of als blijkt dat deze niet opgelost kunnen worden.
- Niet-anonieme melders krijgen terugkoppeling van de afhandeling.

Bevindingen

- De processtap *terugkoppelen* is beschreven in een procedure of instructie.
 - ASC heeft voor het terugkoppelen instructies uitgewerkt in de handleiding *Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte* (april 2019), waarin richtlijnen voor een goede dienstlening worden gegeven.¹¹⁶

^m In het geval er sprake is van een beperkte geautomatiseerde koppeling.

- Het is de werkwijze om meldingen pas af te sluiten wanneer het probleem ook echt is verholpen óf wanneer het echt niet verholpen kan worden door de gemeente, met een passende toelichting daarop in de terugkoppeling.
 - Het is niet de bedoeling om een melding af te sluiten op het moment dat deze wordt doorgestuurd naar de behandelaar.
 - Het is dus niet de bedoeling dat een melding wordt afgesloten met de mededeling 'We gaan ernaar kijken'.¹¹⁷
- Niet-anonieme melders ontvangen per mail een terugkoppeling als de melding is afgesloten.
 - De procedure is dat voor elke melding een terugkoppeling wordt gegeven.¹¹⁸
 - Alle terugkoppelingen worden voorzien van een tekst. Daarvoor zijn sjabloon-terugkoppelteksten beschikbaar.¹¹⁹
 - De terugkoppeling dient klantgericht te zijn, hiervoor zijn verschillende werkinstructies en (klant)onderzoeken uitgevoerd (zie subparagraaf 4.7.2).¹²⁰
 - > In de handleiding *Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte* (april 2019) wordt een instructie gegeven voor het opstellen van klantgerichte terugkoppelteksten.¹²¹
 - > Er is een checklist opgesteld voor een goede terugkoppeltekst, met daarin criteria uitgesplitst naar de invalshoeken 'taal' en 'inhoudelijk'.¹²²
 - Het ASC heeft het voornemen van het college (maart 2019) om standaard-terugkoppelteksten centraal te beheren, mogelijk gemaakt in SIA. Niet alle directies hebben standaard-terugkoppelteksten aangeleverd (april 2021). Maatwerk is wel altijd mogelijk.¹²³
 - > De standaard-terugkoppelteksten worden aan SIA toegevoegd op verzoek van directies en na redactie door de afdeling Centrale Redactie van de directie Dienstverlening.
 - > Volgens de directie Dienstverlening hebben nog niet alle directies standaard-terugkoppelteksten aangeleverd. Dit betekent dat een aantal directies in hun communicatie met de melder werken met teksten die niet zijn geredigeerd en zijn ingevoerd in SIA.
 - > De ambtelijke organisatie geeft aan dat het altijd mogelijk is om handmatig terugkoppelteksten in te voeren of standaardteksten aan te passen bij de afhandeling van meldingen. Hierdoor is maatwerk mogelijk en kunnen teksten op basis van de omschrijving en de afhandeling van de melding worden ingevoerd.

3.2.8 Melder kan deelnemen aan een klanttevredenheidsonderzoek

Normenkader

- Melders wordt de mogelijkheid geboden deel te nemen aan een klanttevredenheidsonderzoek.
- Onopgeloste meldingen worden heropend.

Bevindingen

- Niet-anonieme melders krijgen bij de terugkoppelingsmail de mogelijkheid om vragen te beantwoorden over de klanttevredenheid. Dit bestaat uit twee stappen.
 - Bij de eerste stap wordt gevraagd of de melder ‘tevreden’ of ‘ontevreden’ is over de afhandeling van de melding. Het aantal tevreden en ontevreden melders wordt gebruikt voor de prestatie-indicator klanttevredenheid.
 - De tweede stap is een verdiepende stap waarbij de melder zijn mening (tevreden of ontevreden) verder kan toelichten.
 - Tevreden melders kunnen daarvoor de volgende redenen selecteren:
 - > Mijn melding is snel opgepakt;
 - > Het probleem is verholpen;
 - > De gemeente heeft mijn melding goed opgepakt;
 - > De communicatie over de behandeling van mijn melding ging goed;
 - > Het probleem is verholpen;
 - > Anders;
 - > Onbekend.
 - Ontevreden melders kunnen daarvoor de volgende redenen selecteren:
 - > De oplossing volstaat niet, mijn melding is niet opgelost;
 - > Er is niets met mijn melding gedaan;
 - > Ik voel mij niet serieus genomen door de gemeente;
 - > De behandeling duurde te lang;
 - > Ik heb onvoldoende/onjuiste informatie gekregen;
 - > Het contact over de afhandeling was slecht;
 - > Anders;
 - > Onbekend.
- Alle meldingen waarover de melder ontevreden is, worden door de ambtelijke organisatie heroverwogen om te heropenen, behalve als de reden is 'De behandeling duurde te lang'.¹²⁴
 - Alle meldingen waarover de melder ontevreden is, krijgen de status 'Verzoek tot heropenen', behalve als de reden is 'De behandeling duurde te lang'.
 - Bij de status 'Verzoek tot heropening' wordt de melding wederom beoordeeld om te kijken of er een vervolgactie nodig is.
 - Indien er een vervolgactie nodig is, dan wordt de melding heropend. De melding wordt dan weer onderdeel van de werkvoorraad en behandeld als een gewone nieuwe melding.
- Als de inschatting is dat de melding wel is opgelost en er geen vervolgactie nodig is, dan wordt de melding niet heropend en blijft de melding afgesloten. De reden van het niet-heropenen wordt wel geregistreerd in SIA, maar er wordt hierover geen terugkoppelingsbericht naar de melder gestuurd.¹²⁵

3.3 De processtappen worden ondersteund door Signalen Informatievoorziening Amsterdam

3.3.1 SIA is een flexibel meldingssysteem dat processtappen ondersteunt

Normenkader

- Het meldingssysteem is ondersteunend aan de zeven processtappen.

Bevindingen

- Het Signalen Informatievoorziening Amsterdam (SIA) ondersteunt de volgende vijf processtappen: de intake van meldingen, het registreren en toewijzen van meldingen, het analyseren, behandelen van de meldingen en het terugkoppelen over de afhandeling.¹²⁶
- Voor de overige twee processtappen - preventief monitoren en evalueren - wordt informatie uit het SIA benut (hierover meer in hoofdstuk 5).
- Het gemeentebestuur heeft aandacht voor het adequaat functioneren van het SIA. Vanuit de gemeenteraad zijn er op 7 februari 2019 (schriftelijke) vragen gesteld over de functionaliteit van het meldingssysteem. Het college heeft in haar reactie de volgende opmerkingen gemaakt ten aanzien van de functionaliteit:¹²⁷
 - Het oude systeem was geregeld traag en viel uit.
 - Er zijn geen meldingen die niet afgehandeld konden worden door technische storingen.
 - Er waren en zijn geen technische storingen in het centrale meldingssysteem.
 - Sinds de ingebruikname van SIA zijn er geen technische storingen zoals ongeplande uitvallen of prestatieproblemen geweest.
- Het SIA kan worden aangepast en ook door andere gemeenten worden gebruikt.¹²⁸
 - Het SIA wordt in oktober 2020 voor Amsterdam en Weesp gebruikt.
 - De SIA-software is open source ontwikkeld en kan vrij gebruikt worden door andere overheden en gemeenten.¹²⁹
 - De gemeente werkt samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, waarmee samenwerkingsverbanden actief worden aangegaan en er gezamenlijk wordt nagedacht over de doorontwikkeling van het meldingssysteem. Deze samenwerking heet Signalen.
 - Medewerkers van de gemeente Amsterdam helpen geïnteresseerde gemeenten desgevraagd met uitleg over de werking van het systeem en de Amsterdamse processen.

3.3.2 Het meldingssysteem ondersteunt de toewijzing met behulp van Artificial Intelligence

Normenkader

- Het meldingssysteem gebruikt Artificial Intelligence technieken.

Bevindingen

- Voor de toewijzing van meldingen maakt de gemeente gebruik van Artificial Intelligence. Het zelflerende algoritme bepaalt grotendeels aan welke categorie de melding wordt toegewezen.
 - Algoritme bepaalt categorie melding, maar menselijke controle blijft nodig.¹³⁰
 - > Alle meldingen krijgen via een algoritme een subcategorie toegewezen. Het algoritme herkent woorden, zoals ‘afval’ en ‘stoep’. En bepaalt de categorieën op basis van de tekst van de omschrijving van de melding in het meldformulier. Dit gaat niet alleen om afzonderlijke woorden die in de omschrijving voorkomen, maar ook om de samenhang en de constructie van de tekst.
 - > Indien het algoritme de categorie niet herkent, dan wordt deze handmatig toegekend. Wanneer dit niet het geval is, dan wordt de melding in één van de ‘overige’ categorieën geplaatst, zodat een medewerker van het ASC of van een ander organisatieonderdeel de melding kan bekijken en in de juiste categorie kan plaatsen.
 - > Indien de melding telefonisch wordt gedaan, dan voert de medewerker van het Contactcentrum Amsterdam de omschrijving in en laat het algoritme vervolgens de categorie bepalen. Mocht het algoritme een verkeerde categorie hebben toegewezen, dan wordt deze door de medewerker direct handmatig aangepast.
 - > Ambtelijk is de verwachting dat het zekerheidspercentage van het algoritme minimaal 80% van de meldingen in de juiste categorie zet.
 - Het algoritme is zelflerend en maakt gebruik van de techniek 'machine learning'.¹³¹
 - > Machine learning betekent dat het systeem leert op basis van de omschrijvingen van de afgehandelde meldingen en de categorie waarin de afhandeling heeft plaatsgevonden.
 - > Voorafgaand aan het in werking stellen van SIA, zijn vanuit het oude systeem KIM/MORA een paar honderdduizend meldingen ingelezen in SIA. Hierbij zijn ook de omschrijving en categorieën ingelezen. Vervolgens was het systeem zelf in staat om van een acceptabele hoeveelheid meldingen de categorie te herkennen op basis van de omschrijving.
 - > Het systeem leert ook van meldingen die fout zijn gecategoriseerd of in de (sub)categorie ‘overig’ terechtkomen en vervolgens door een behandelaar juist wordt ingedeeld.

4 Afhandeling in de praktijk

4.1 Conclusies

In dit hoofdstuk staat de volgende deelvraag centraal:

In welke mate laat de praktijk een doeltreffende afhandeling van meldingen openbare ruimte zien?

Actie Service Centrum heeft zicht op ontwikkelingen van meldingen (paragraaf 4.2):

- Het Actie Service Centrum heeft zicht op de sterke toename van meldingen (paragraaf 4.2.1);
- Het Actie Service Centrum heeft zicht op de toename van de meldingen per categorie (paragraaf 4.2.2);
- Het Actie Service Centrum heeft zicht op de veranderingen in meldingen als gevolg van corona (paragraaf 4.2.3);
- Het Actie Service Centrum heeft zicht op het toenemend aantal meldingen per stadsdeel (paragraaf 4.2.4);
- Het Actie Service Centrum heeft zicht op de toename van de meldingen per directie (paragraaf 4.2.5);
- Actie Service Centrum heeft geen inzicht in dubbele meldingen en veelmelders. (paragraaf 4.2.6);
- Het Actie Service Centrum heeft geen optimaal zicht op de kanalen waarop meldingen binnenkomen (paragraaf 4.2.7);
- Het Actie Service Centrum heeft deels zicht op de meldingsbereid (paragraaf 4.2.8).

Meldingen worden niet binnen de servicebelofte afgehandeld (paragraaf 4.3):

- Slechts in twee meldingscategorieën is 90% van de meldingen tijdig afgehandeld (paragraaf 4.3.1);
- Slechts twee directies handelen 90% van de meldingen tijdig af (paragraaf 4.3.2);
- Het merendeel van de directies vindt norm te ambitieus (paragraaf 4.3.3);
- De norm voor tijdig afhandelen wordt in de stadsdelen vaak niet gehaald (paragraaf 4.3.4);
- Urgente meldingen worden nauwelijks sneller afgehandeld dan reguliere meldingen (paragraaf 4.3.5).

Norm voor de klanttevredenheid wordt niet behaald (paragraaf 4.4):

- De norm voor klanttevredenheid is voor geen enkele meldingscategorie behaald (paragraaf 4.4.1);
- Geen enkele directie haalt de norm voor klanttevredenheid (paragraaf 4.4.2);

- Geen enkel stadsdeel haalt de norm voor de klanttevredenheid (paragraaf 4.4.3).

Veel melders zijn kritisch over de afhandeling (paragraaf 4.5):

- Niet alle meldingen worden goed en snel opgepakt (paragraaf 4.5.1);
- Melders geven geregeld aan dat het probleem niet is opgelost (paragraaf 4.5.2);
- Melders zijn deels tevreden over de communicatie (paragraaf 4.5.3).

Achterliggende problemen worden nog niet structureel opgelost (paragraaf 4.6):

- Capaciteit wordt als niet-toereikend ervaren om meldingen tijdig af te handelen (paragraaf 4.6.1);
- Terugkerende problemen worden (nog) niet structureel opgelost (paragraaf 4.6.2).

Actie Service Centrum is gericht op evalueren, leren en verbeteren (paragraaf 4.7):

- Programma Actie Service Centrum heeft geleid tot verbeteringen (paragraaf 4.7.1);
- Actie Service Centrum leert en verbetert, en gaat aan de slag met structurele problemen (paragraaf 4.7.2).

4.2 Actie Service Centrum heeft zicht op ontwikkelingen van meldingen

4.2.1 Het Actie Service Centrum heeft zicht op de sterke toename van meldingen

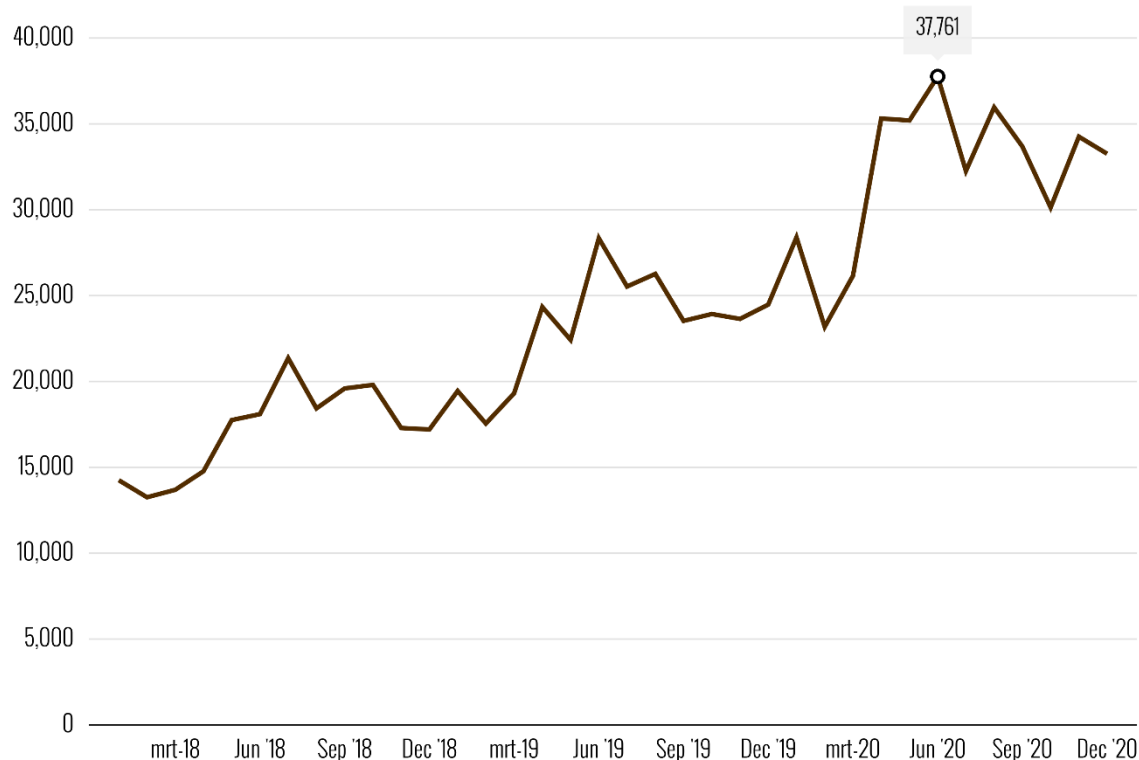
Normenkader

- Het Actie Service Centrum (ASC) heeft zicht op het (toekomstige) aantal meldingen en de ontwikkelingen daarin.

Bevindingen

- Het ASC heeft met behulp van het dashboard zicht op het aantal meldingen voor elke gewenste periode.
 - In juni 2020 ontving de gemeente het hoogste aantal meldingen (37.761) (zie figuur 4.1).

Figuur 4.1 Aantal binnengekomen meldingenⁿ van januari 2018^o tot en met december 2020



By Rekenkamer Metropool Amsterdam Created with LocalFocus

Bron: Data ontvangen van directie Dienstverlening Amsterdam, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

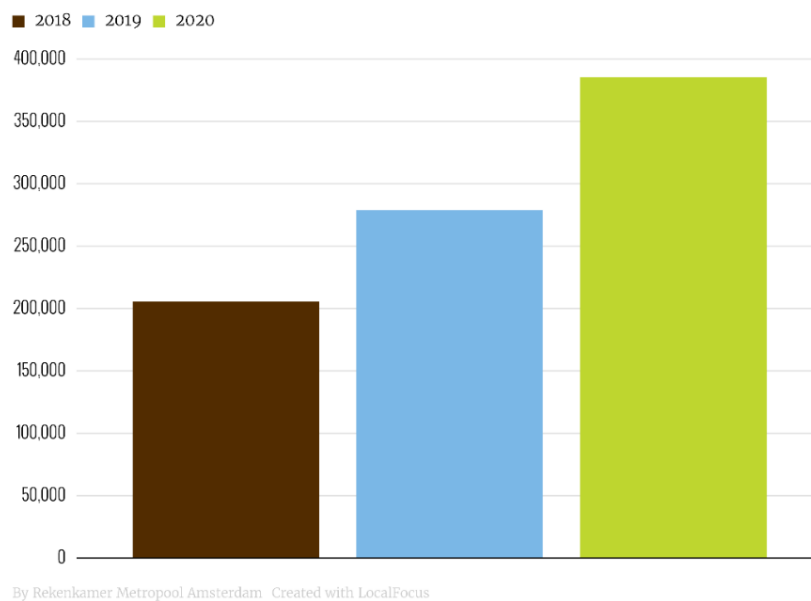
- Het aantal binnengekomen meldingen is de periode 2018-2020 sterk gestegen. In 2020 ten opzichte van 2019 met 38,3%, naar 385.553 meldingen. En in 2019 ten opzichte van 2018 met 35,7%, naar 278.785 meldingen (zie ook figuur 4.2):^p
 - In 2018 heeft de gemeente 205.515 meldingen ontvangen;
 - In 2019 heeft de gemeente 278.785 meldingen ontvangen;
 - In 2020 heeft de gemeente 385.553 meldingen ontvangen.

ⁿ Van het totaal aantal meldingen hebben 34 meldingen betrekking op ondermijning en 159 meldingen betrekking op de gemeente Weesp.

^o De grafiek begint bij de maand januari 2018. In de grafiek is in de horizontale as deze maand ('jan-18') niet weergegeven, maar de trendlijn begint wel per 1 januari 2018.

^p Van de totalen meldingen (2018-2020) maken ook deelmeldingen en afgesplitste meldingen onderdeel uit. Eén melding kan betrekking hebben op meerdere problemen in de openbare ruimte en/of door meerdere directies worden afgehandeld (zie tabel 2.1). Daarom worden meldingen administratief opgesplitst.

Figuur 4.2 Aantal binnengekomen meldingen per jaar



Bron: Data ontvangen van directie Dienstverlening Amsterdam, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

- Het ASC is in staat om de voorspellingen van het aantal meldingen bij te stellen.
 - In maart 2019 was de externe gecommuniceerde prognose van de gemeente dat het aantal meldingen jaarlijks met 20% zou stijgen. Dit zou betekenen dat de gemeente in 2022 300.000 meldingen zou ontvangen.¹³²
 - In juni 2019 was de externe gecommuniceerde prognose van de gemeente dat het aantal meldingen al in 2020 op 300.000 zou uitkomen.¹³³
 - In juli 2020 was de interne gecommuniceerde prognose (deze prognose was ambtelijk intern gecommuniceerd) dat eind 2020 het totaal aantal meldingen voor dat jaar op 390.000 zou uitkomen.¹³⁴
- Het aantal ontvangen meldingen per 1.000 inwoners ligt, zoals te zien in tabel 4.1, in 2018 en 2019 aanzienlijk hoger dan het gemiddeld aantal meldingen van de andere 49 gemeenten (inclusief Amsterdam).
 - Daar waar Amsterdam gemiddeld 235 meldingen (2018) respectievelijk 317 (2019) ontving per 1.000 inwoners, ligt dit gemiddelde in de benchmark op 126 (2018) respectievelijk 142 meldingen (2019).
- Ook ten opzichte van de 100.000+-gemeenten ligt het aantal ontvangen meldingen per 1.000 inwoners in 2018 en respectievelijk 2019 circa 31% en 47% hoger.¹³⁵
 - Daar waar Amsterdam gemiddeld 235 meldingen (2018) respectievelijk 317 (2019) ontving per 1.000 inwoners, ligt dit gemiddelde in de benchmark voor de 100.000+-gemeenten op 179 (2018) respectievelijk 215 meldingen (2019).

Tabel 4.1 Meldingen per 1.000 in vergelijking met andere steden

Aantal meldingen (per 1.000 inwoners)	Amsterdam	Alle 49 gemeenten (incl. Amsterdam)	Alle negen 100.000+- gemeenten (incl. Amsterdam)
2018	235	126	179
2019	317	142	215

Bron: PBLQ, Benchmark Meldingen Openbare Ruimte, december 2020.

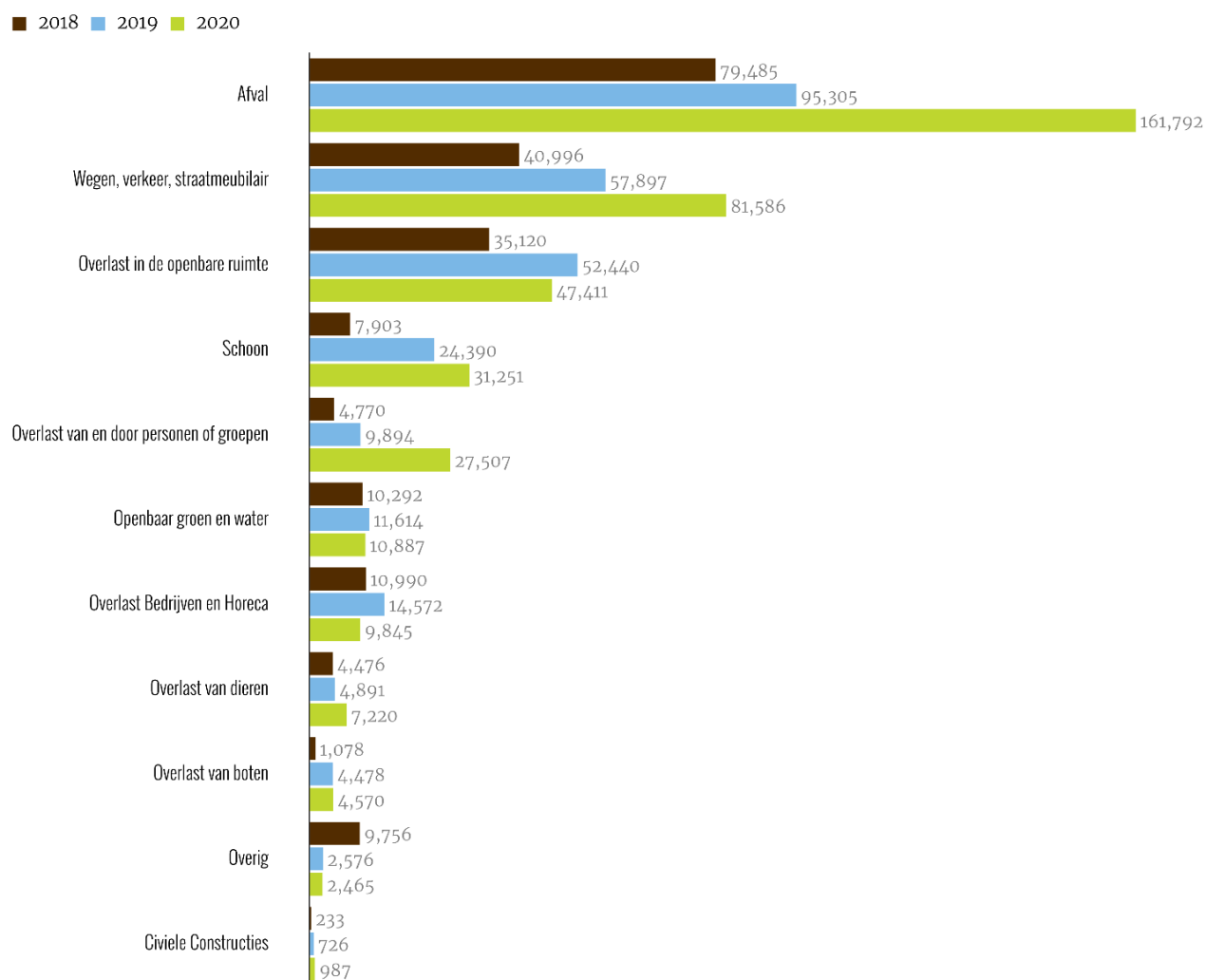
4.2.2 Het Actie Service Centrum heeft zicht op de toename van de meldingen per categorie

Normenkader

- Het ASC heeft zicht op het aantal meldingen per categorie en de ontwikkelingen.

Bevindingen

- Het ASC heeft met behulp van het dashboard zicht op het aantal meldingen per (sub)categorie voor elke gewenste periode. Voorbeelden van meldingscategorieën zijn 'afval', 'straatmeubilair' en 'overlast van boten'.
 - Daarbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen interne en externe meldingen.¹³⁶
- Figuur 4.3 laat het aantal meldingen zien voor de tien hoofdcategorieën. Per hoofdcategorie is het aantal meldingen gegeven voor 2018, 2019 en 2020. De grootste categorieën in 2020 zijn: 'afval' (161.792), 'wegen, verkeer en straatmeubilair' (81.586) en 'overlast in de openbare ruimte' (47.411).
- De grootste wijzigingen (in absolute zin) hebben betrekking op de volgende meldingscategorieën:
 - Het aantal meldingen voor afval is het sterkst toegenomen: van 79.485 in 2018 naar 161.792 in 2020.
 - Het aantal meldingen voor wegen, verkeer en straatmeubilair is van 40.996 in 2018 toegenomen naar 81.586 in 2020.
 - Het aantal meldingen voor overlast van en door personen of groepen is van 4.770 in 2018 toegenomen naar 27.507 in 2020.

Figuur 4.3 Aantal meldingen per hoofdcategorie⁹

By Rekenkamer Metropool Amsterdam Created with LocalFocus

Bron: Data ontvangen van directie Dienstverlening Amsterdam, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

Op <https://localfocuswidgets.net/602f99ed5dd43> staat de interactieve versie van dit figuur. In de digitale versie van ons rapport zal dit interactieve figuur zijn ingebed.

- Het aantal meldingen voor overlast van bedrijven en horeca wisselt maandelijks (aantal meldingen per maand is niet zichtbaar gemaakt in figuur 4.3). In de zomermaanden komen er meer meldingen voor deze categorie binnen.
 - In de zomer van 2019 zijn er pieken waarneembaar in de maanden april, juni en augustus. In die maanden kwamen er ongeveer 2.000 meldingen binnen, dit is twee á drie keer zoveel dan in de periodes ervoor en erna.
- De directie Dienstverlening heeft aangegeven dat het algoritme, dat gebruikt wordt voor het toewijzen van meldingen (zie subparagraaf 2.3.2.) naar de juiste sub- en

⁹ Voor de categorie ondermijning kwamen er in 2019 2 meldingen binnen en in 2020 32 meldingen.

hoofdcategorie, een percentage van circa 85% haalt. Dit is conform de interne norm van 80%, die de ambtelijke organisatie zichzelf tot doel heeft gesteld.¹³⁷

4.2.3 Het Actie Service Centrum heeft zicht op de veranderingen in meldingen als gevolg van corona

Normenkader

- Het ASC heeft zicht op de veranderingen in het aantal meldingen als gevolg van corona.

Bevindingen

- Het ASC heeft zicht op de veranderingen in het aantal meldingen als gevolg van corona.
 - Het ASC geeft aan dat corona heeft gezorgd voor andere en nieuw type meldingen.¹³⁸
 - > Het ASC geeft aan dat meldingen over afval fors zijn toegenomen. Dit komt, volgens het ASC, door het toenemend aantal mensen dat thuis is vanwege de veranderde omstandigheden door coronamaatregelen.
 - > Het aantal meldingen over bijvoorbeeld zwerfvuil en volle containers is sinds corona aanzienlijk hoger. Overvolle containers betreffen met name die voor karton en oud papier.¹³⁹
 - > Daarnaast is sinds maart 2020 (vanaf corona) het aanbod grofvuilsterk toegenomen. De mogelijke verklaring die hiervoor wordt gegeven is dat dit wordt veroorzaakt doordat bewoners vanwege corona meer thuis zijn en actief zijn geweest met het opruimen en aanpassen van hun woning.¹⁴⁰
 - > Verder zijn er door corona nieuwe typen meldingen, zoals overlast van personen die de coronaregels niet naleven of overlast van tijdelijke terrassen.
 - > Horecameldingen zijn volgens het ASC wel gedaald door de maatregelen. Het aantal meldingen over geluidsoverlast van horeca en evenementen is door de sluiting van de horeca en het verbod op evenementen veel lager dan verwacht.¹⁴¹
 - Dit beeld wordt bevestigd door uitspraken van de wethouder, die ook constateert dat de aard van de meldingen is veranderd. In de commissie Wonen en Bouwen op 13 mei 2020 noemt de wethouder de volgende veranderingen (waarvan wij aannemen dat deze van invloed zijn op de aard en/of omvang van het aantal meldingen):
 - > Er is meer huisvuil omdat meer mensen thuis zijn;
 - > Er is meer grofvuil door "opruimen van troep". Volgens de wethouder was er in het voorjaar van 2020 (tijdens corona) veel meer grofvuil opgehaald. De wethouder verbaast zich over de hoeveelheid grofvuil dat op het verkeerde moment wordt aangeboden.

- > Verder geeft de wethouder aan dat er in het centrum minder zwerfafval (categorie 'schoon') is, door het geringe aantal toeristen (in het voorjaar van 2020).
- Directie Afval en Grondstoffen bevestigt ook het beeld dat is geschetst door het ASC. Daarbij wordt aangegeven dat meldingen over afval zijn toegenomen en van aard zijn veranderd. En dat er met name meer grofvuil en karton is bijkomen. Ook geeft de directie aan dat de huidige papiercontainers niet zijn gebouwd op de hoeveelheid karton die wordt aangeboden (zie kader Meer kartonnen dozen door corona).¹⁴²

Meer kartonnen dozen door corona

Volgens de directie Afval en Grondstoffen moet de inzameling van karton anders worden ontworpen vanwege de coronamaatregelen. Volgens Afval en Grondstoffen bestellen Amsterdammers meer online door de coronamaatregelen, waardoor er meer karton in de papiercontainers terecht komt. Dit past niet bij de wijze waarop het inzamelen van karton oorspronkelijk is ingericht. Oorspronkelijk ging het vooral om het inzamelen van papieren kranten en folders. Kartonnen dozen zijn veel minder compact en klappen vaak in de container weer uit elkaar, waardoor containers sneller vol (of verstopt) zitten.

Bron: Presentatie "Aanpak Bijplaatsingen" van Afval en Grondstoffen, 20 januari 2021.

- De coronaperiode heeft ten opzichte van 2018 en 2019 voor een trendbreuk gezorgd, waarbij er relatief meer meldingen over afval zijn ontvangen en minder voor overlast in de openbare ruimte.
 - De cijfers waarover het ASC beschikt, bieden de mogelijkheid de bovengenoemde ontwikkelingen inzichtelijk te maken.
 - In onze analyse op basis van deze cijfers hebben we de percentuele toename tussen 2018 en 2019 berekend en op basis van de cijfers van 2019 hebben we een schatting gemaakt voor het aantal meldingen in 2020. Deze aantallen hebben we vergeleken met het werkelijk aantal meldingen in 2020. Dit is weergegeven in tabel 4.2 per categorie melding.
 - Daarbij is te zien dat:
 - > Het aantal meldingen sterk is toegenomen voor 'afval' en 'overlast van en door personen of groepen'. Respectievelijk zijn er afgerond +48.000 en +7.000 meer meldingen binnengekomen. Ook voor de categorieën 'overlast van dieren' en 'overig'^r is het aantal meldingen toegenomen.

^r De meldingen in de categorie 'overig' gaan over hele uiteenlopende onderwerpen. Dit kan gaan om overlast die te maken heeft met de woning, overlast over metrostations of bijvoorbeeld over overlast van ballonnen die een tramkabel hangen, gemeentelijke liftinstallaties en pinautomaten.

- > Voor alle andere categorieën is het aantal meldingen lager uitgevallen. Met name voor 'schoon', 'overlast in de openbare ruimte' en 'overlast van boten' zijn er in 2020, het jaar dat de coronamaatregelen zijn ingegaan, afgenomen. Respectievelijk gaat dit afgerond om -44.000, -31.000 en -14.000 minder meldingen.

Tabel 4.2 Verschil inschatting 2020 versus werkelijk aantal 2020

Categorie	Inschatting 2020 op basis van percentuele toename in 2019 t.o.v. 2018	Werkelijk aantal in 2020	Verschil werkelijk aantal t.o.v. inschatting
Afval	114.274	161.792	+47.518
Civiele constructies	2.262	987	-1.275
Openbaar groen en water	13.106	10.887	-2.219
Overlast bedrijven en horeca	19.321	9.845	-9.476
Overlast in de openbare ruimte	78.302	47.411	-30.891
Overlast van boten	18.602	4.570	-14.032
Overlast van dieren	5.344	7.220	+1.876
Overlast van en door personen of groepen	20.522	27.507	+6.985
Schoon	75.272	31.251	-44.021
Wegen, verkeer, straatmeubilair	81.766	81.586	-180
Overig	680	2.465	+1.785

Bron: Data ontvangen van directie Dienstverlening Amsterdam, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

- Tot slot blijkt uit het benchmarkonderzoek dat in de meeste andere gemeenten het aantal meldingen is gewijzigd als gevolg van de coronamaatregelen, maar dat wijzigingen ook het gevolg kunnen zijn van beleidswijzigingen - bezuinigingen - ten aanzien van het beheer van de openbare ruimte.

- In 35 van de 49 gemeenten (inclusief Amsterdam) is de verwachting dat het aantal meldingen in 2020 hoger zal zijn dan in voorgaande jaren. Elf gemeenten verwachten dat het aantal meldingen gelijk zal blijven en drie gemeenten verwachten dat het aantal meldingen zal gaan dalen in 2020. Eén gemeente heeft geen verwachting uitgesproken.¹⁴³
- In zeven van de negen 100.000+-gemeenten (inclusief Amsterdam) is de verwachting dat het aantal meldingen in 2020 hoger zal zijn dan in voorgaande jaren. In twee 100.000+-gemeenten is de verwachting dat het aantal meldingen gelijk zal blijven.¹⁴⁴
- Ook in andere gemeenten is de veronderstelling dat nu inwoners meer in en rond huis zijn, zij eerder gebreken in de directe leefomgeving constateren. Ook wordt verondersteld dat de mensen nu meer tijd hebben om een melding te doen.¹⁴⁵
- Tot slot is het aantal melding onderhevig aan wijzigingen in beleid of veranderingen in het algemene niveau van de dienstverlening. Zo zijn er gemeenten die verwachten dat er vanwege bezuinigingen meer meldingen zullen plaatsvinden, omdat de bezuinigingen te koste zullen gaan van de kwaliteit van het beheer van de openbare ruimte.¹⁴⁶

4.2.4 Het Actie Service Centrum heeft zicht op het toenemend aantal meldingen per stadsdeel

Normenkader

- Het ASC heeft zicht op het aantal meldingen per stadsdeel.

Bevindingen

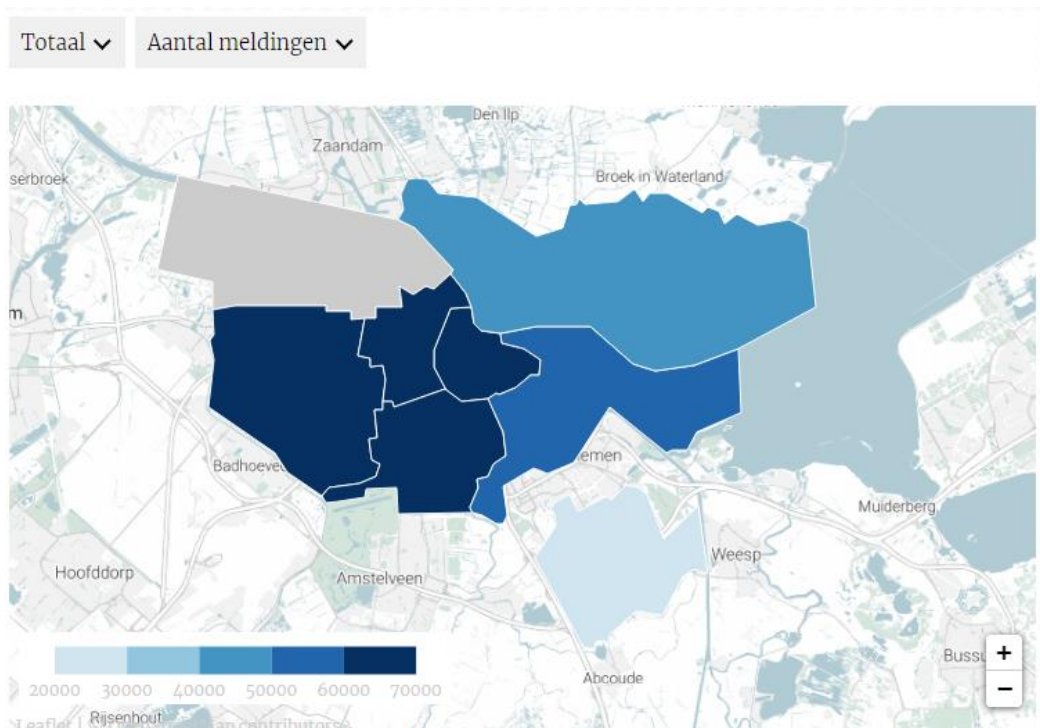
- Het ASC heeft zicht op het aantal meldingen per stadsdeel. Aangezien de melder de exacte locatie van de melding aangeeft (indien mogelijk), heeft het ASC de mogelijkheid op elk gewenst schaalniveau (zoals wijk en buurt) de meldingen inzichtelijk te maken.
- Op basis van deze gegevens kunnen veel verschillende overzichten en figuren worden gemaakt. In figuur 4.4 maken wij via een voorbeeld duidelijk hoe deze data ontsloten kan worden. Hierin is het aantal meldingen per stadsdeel weergegeven, voor alle meldingen en uitgesplitst naar de verschillende hoofdcategorieën.^s
- Hieronder volgen een aantal constatering die te zien zijn in de interactieve kaart:

^s Met uitzondering van de categorie 'civiele constructies' in verband met het lage aantal meldingen (om uit te splitsen op stadsdeelniveau). De categorie 'overig' en stadsdeel Westpoort (812 meldingen in 2020) zijn ook niet meegenomen in de kaart. Van 2.375 meldingen is de locatie onbekend.

- In 2020 hebben de meeste meldingen betrekking op het stadsdeel Centrum, namelijk 67.342. Dit zijn 771 meldingen per 1.000 inwoners.^t
- In 2020 hebben de minste meldingen betrekking op stadsdeel Zuidoost, namelijk 23.508. Dit zijn 262 meldingen per 1.000 inwoners.
- De meest binnengekomen meldingen voor de categorie 'Afval' hebben betrekking op stadsdeel Centrum, namelijk 32.377 meldingen. Dit gaat om 371 meldingen per 1.000 inwoners.
- In alle stadsdelen zijn de meldingen over afval toegenomen. In de stadsdelen Nieuw-West, Noord, West en Zuid is het aantal meldingen voor afval ongeveer verdubbeld.
- Voor de categorie 'schoon' hebben in 2020 de meeste meldingen betrekking op stadsdeel Nieuw-West, namelijk 8.572 meldingen. Omgerekend gaat dit om 54 meldingen per 1.000 inwoners.
- De meeste meldingen over 'wegen, verkeer en straatmeubilair' hebben betrekking op het stadsdeel Centrum (128 meldingen per 1.000 inwoners) en het stadsdeel Noord (110 meldingen per 1.000 inwoners).
- In alle stadsdelen is het aantal meldingen over 'wegen, verkeer en straatmeubilair' toegenomen.
- De meeste meldingen over 'overlast in openbare ruimte' hebben betrekking op het stadsdeel Centrum (99 meldingen per 1.000 inwoners). In andere stadsdelen is dit aantal meldingen ongeveer de helft hiervan: 62 meldingen per 1.000 inwoners in stadsdeel Zuid en 30 meldingen per 1.000 meldingen in stadsdeel Zuidoost.

^t In deze berekening wordt er geen rekening mee gehouden dat één bewoner meerdere meldingen kan maken of dat een melder niet woonachtig is in de betreffende buurt waarover de melding gaat. Het is dus niet zo dat 7 á 8 op de 10 bewoners een melding heeft gedaan in 2020.

Figuur 4.4 Aantal meldingen per stadsdeel, in 2020^u



Bron: Data ontvangen van directie Dienstverlening Amsterdam, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

Figuur 4.4 is een printscreen van een interactieve kaart met daarin het totaal aantal meldingen per stadsdeel. Op <https://localfocuswidgets.net/603810eb03e09> staat de daadwerkelijke interactieve versie van de kaart. In de digitale versie van dit rapport zal deze interactieve kaart zijn ingebed.

4.2.5 Het Actie Service Centrum heeft zicht op de toename van de meldingen per directie

Normenkader

- Het ASC heeft zicht op het aantal meldingen per verantwoordelijke directie.

Bevindingen

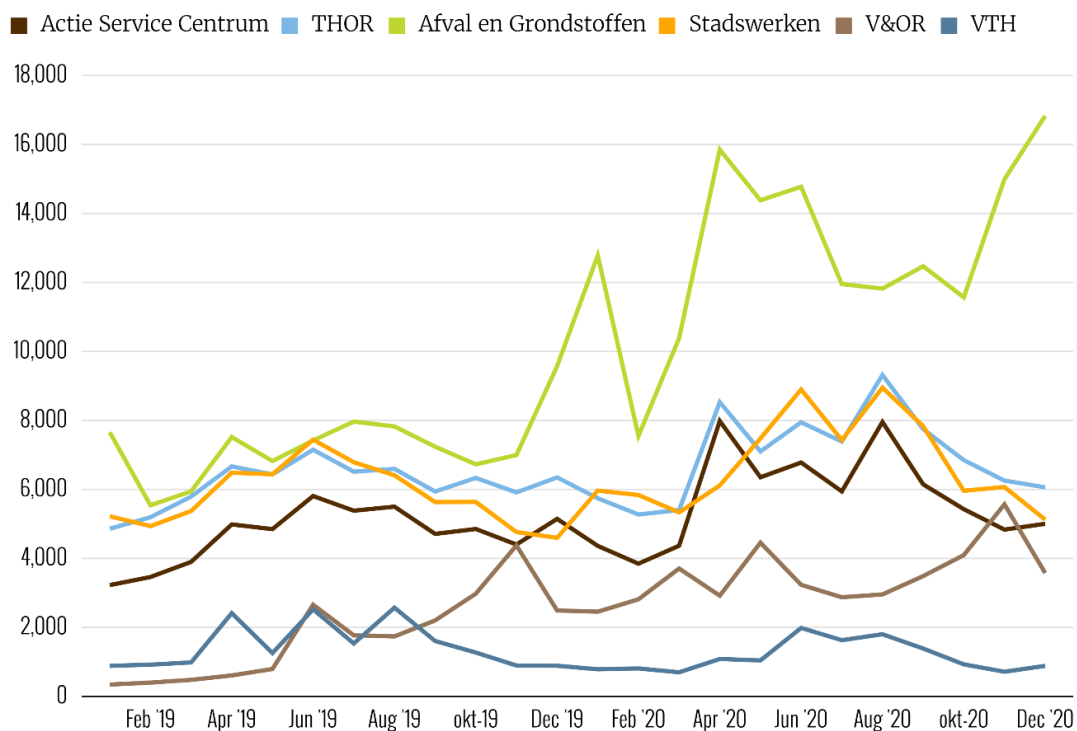
- Het ASC heeft zicht op de toename van het aantal meldingen per directie voor elke gewenste periode. In figuur 4.5 is het aantal meldingen per verantwoordelijke directie weergegeven.^v

^u De aantallen per stadsdeel in dit figuur komen niet exact overeen met de aantallen in de interactieve kaart op onze projectpagina waarin de aantallen per gebied zijn weergegeven. In enkele gevallen wijkt de informatie over het gebied en het stadsdeel af in het gemeentelijk meldingssysteem. Daarnaast hebben wij de informatie over ondermijning niet weergegeven op gebiedsniveau.

^v In de voorgaande hoofdstukken is aangegeven dat voor sommige meldingen meerdere directies verantwoordelijk zijn. Bij deze meldingen zijn beide directies meegeteld. Dit maakt het totaal aanzienlijk hoger dan het totaal in de figuren waar we het aantal meldingen (per categorie) hebben laten zien.

- De afhandeling van de meeste meldingen valt onder de verantwoordelijkheid van de directie Afval en Grondstoffen.
- Andere directies die relatief veel meldingen afhandelen zijn Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR), Stadswerken en ASC.
- Sinds de coronamaatregelen (maart 2020) is het aantal meldingen voor Afval en Grondstoffen bijna verdubbeld.
- Ook voor de directies THOR, Stadswerken en ASC is het aantal meldingen tijdens de coronamaatregelen (sinds maart 2020) enorm toegenomen.

Figuur 4.5 Aantal meldingen per verantwoordelijk directie per maand^w



By Rekenkamer Metropool Amsterdam Created with LocalFocus

Bron: Data ontvangen van directie Dienstverlening Amsterdam, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

4.2.6 Het Actie Service Centrum heeft geen inzicht in dubbele meldingen en veelmelders

Normenkader

- Het ASC heeft zicht op (de ontwikkeling van) het aantal dubbele meldingen.
- Het ASC heeft zicht op (de ontwikkeling van) het aantal veelmelders.

^w In figuur 4.5 staan omwille van de leesbaarheid alleen de directies met het hoogst aantal meldingen.

Bevindingen

- Het ASC zou zicht op het aantal dubbele meldingen kunnen krijgen, maar moet daartoe een extra analyseslag maken. Momenteel analyseert het ASC het aantal dubbele meldingen niet structureel. Daardoor ontbreekt inzicht in de ontwikkeling van het aantal dubbele meldingen.
 - SIA heeft geen functionaliteit om dubbele meldingen bij te houden. Deze functionaliteit is wel gepland (zie paragraaf 4.7.2).
 - > De directie Dienstverlening geeft aan dat er een eerste conceptdashboard beschikbaar is voor herhaalmeldingen (april 2021). In de komende maanden worden in SIA functionaliteiten toegevoegd voor het inzichtelijk maken van de samenhang van meldingen: meerdere meldingen over één locatie en van één melder.¹⁴⁷
 - Het ASC heeft eenmalig een analyse gemaakt over het aantal dubbele meldingen in 2018 (maart 2019).¹⁴⁸
 - > Eenmalig is aangegeven dat in 2018 "gemiddeld" 9% van het aantal meldingen dubbel was.
 - > In 2018 was er bij 'afval' minstens 12% aan dubbele meldingen en bij 'overlast bedrijven en horeca' minstens 16% aan dubbelingen.
 - Voor individuele meldingen over afval(containers) geldt dat deze aan elkaar kunnen worden gekoppeld, maar dat in dat geval niet elke melder afzonderlijk een bericht ontvangt over de feitelijke afhandeling.¹⁴⁹
 - > We deden op 30 januari 2021 een melding over een volle papiercontainer.
 - > Op 31 januari 2021 ontvingen wij de afhandelingsmail van de gemeente Amsterdam waarin werd aangegeven dat de container zou worden geleegd en dat de melding is afgesloten. De letterlijke tekst luidt: 'Wat hebben wij kunnen doen met uw melding? bedankt voor uw melding! de melding is reeds gemeld door buurtbewoners. we hebben de melding doorgestuurd naar de inzameldienst met een verzoek het afval rondom de container in te zamelen en de papier container te legen, hopen u voldoende geïnformeerd te hebben. Meldpunt Inzameling. Bent u tevreden met de afhandeling van uw melding?'
 - > Opvallend is dat de melding de status afgehandeld krijgt voordat deze daadwerkelijk is afgehandeld.
 - > In reactie op deze bevindingen heeft de directie Afval en Grondstoffen aangegeven dat deze bevinding "helaas klopt", omdat dit in het systeem niet werkbaar is. Zodra het mogelijk is om in SIA meldingen over dezelfde situatie aan elkaar te koppelen, dan zou dit probleem zijn opgelost.¹⁵⁰
- Het ASC heeft (nog) geen structureel zicht op het aantal veelmelders en analyseert dit ook niet structureel. ASC signaleert wel veelmelders.¹⁵¹
 - De directie Dienstverlening geeft aan dat het ASC met enige regelmaat signaleert dat bepaalde melders heel veel meldingen maken (zie ook paragraaf 2.2.3). Volgens de ambtelijke organisatie informeert het ASC in voorkomende gevallen de betrokken directies.

- Daarnaast, zo geeft de directie Dienstverlening aan, worden incidenteel analyses uitgevoerd op veelmelders voor specifieke subcategorieën, zoals voor 'Overlast van boten'.
- In de vragenlijst geeft VTH aan zicht te hebben op veelmelders.¹⁵² We hebben geen navraag gedaan op welke manier VTH dit zicht heeft.
- Het ASC werkt aan een dashboard waarin inzichtelijk wordt gemaakt of één melder meermaals over hetzelfde meldt.

4.2.7 Het Actie Service Centrum heeft geen optimaal zicht op de kanalen waarop meldingen binnenkomen

Normenkader

- Het ASC heeft zicht op via welke kanalen meldingen binnenkomen.

Bevindingen

- Het ASC heeft globaal zicht op via welke kanalen meldingen binnenkomen. Het ASC is niet in staat om per melding exact aan te geven via welk kanaal de melding is gemaakt.
 - Op basis van de informatie van het ASC kunnen wij reconstrueren dat de meeste meldingen zijn gedaan via Amsterdam.nl en dat steeds meer meldingen via dit kanaal binnenkomen.
 - > In tabel 4.3 is te zien dat in 2020 64% van de melders een melding doet via Amsterdam.nl, dit is conform het beleid om melders zoveel mogelijk via het online meldformulier te laten melden (zie subparagraaf 3.2.3).
 - > Verder meldt in 2020 16% via de telefoon, 3% van de meldingen komt binnen via Webcare en 17% via andere kanalen, zoals via de app *Verbeterdebuurt.nl* en medewerkers op straat.
 - > Burgers melden sinds 2018 in toenemende mate via het online meldformulier op Amsterdam.nl. Dit is toegenomen van 51% in 2018 naar 64% in 2020.
 - > Meldingen via de telefoon zijn afgenomen van 28% in 2018 naar 16% in 2020.
 - > Het aantal meldingen via de app *Verbeterdebuurt.nl* (niet afzonderlijk te zien in de tabel) is ongeveer gelijk gebleven over de jaren.
 - De informatie die het ASC via het meldformulier verzamelt, is niet eenvoudig te aggregeren naar de verschillende categorieën zoals Amsterdam.nl, telefoon of meer specifiek naar *Verbeterdebuurt.nl*. Mede hierdoor bevat een eerdere interne rapportage van het ASC onjuistheden.
 - > De data van het ASC over de kanalen is niet eenvoudig te aggregeren naar meer bruikbare categorieën. Het kost bijvoorbeeld moeite om meldingen van de externe apps *Verbeterdebuurt.nl* en *Buitenbeter.nl* te selecteren.
 - > Dat het aggregeren en goed selecteren van de gegevens foutgevoelig is, blijkt uit de rapportage *Meldingen openbare ruimte 2019* (zie meer hierover in

paragraaf 4.7.1). Hierin staat dat er evenveel meldingen binnenkomen via Amsterdam.nl als via de telefoon (beide kanalen 45%). Uit onze analyse (zie tabel 4.3) blijkt dat deze verdeling anders ligt. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat onze analyse juist is.¹⁵³

Tabel 4.3 Kanalen waar burgers melden over de openbare ruimte

	2018	2019	2020
Amsterdam.nl	51%	59%	64%
Telefoon	28%	20%	16%
Webcare	4%	3%	3%
overig	17%	19%	17%

Bron: Data ontvangen van directie Dienstverlening Amsterdam, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

- Verder is het niet mogelijk inzichtelijk te maken welk deel van meldingen door eigen medewerkers van de gemeente Amsterdam worden gedaan en welke deel door burgers en ondernemers. Wel zijn er aanwijzingen dat het aantal meldingen van medewerkers is toegenomen.
 - Onderzoek, Informatie & Statistiek (OIS) constateert (december 2019) dat er meer dan voorheen meldingen door medewerkers zijn gemaakt. Dit komt volgens OIS omdat de organisatie is veranderd: op meer plekken binnen de gemeente is beleid ontwikkeld waarin wordt gestimuleerd dat medewerkers zelf een melding van overlast maken. Daarbij is het met de komst van SIA ook voor medewerkers (net als voor burgers en ondernemers) eenvoudiger geworden om een melding te maken.¹⁵⁴
 - > Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Openbare Orde & Veiligheid.¹⁵⁵
 - Ook directie Afval en Grondstoffen geeft aan dat het aantal meldingen van buitenmedewerkers is toegenomen. Ondanks dat buitenmedewerkers kunnen inloggen op het interne formulier (zie paragraaf 3.2.4), melden zij ook veelal via het online formulier op Amsterdam.nl of via de externe apps. Hierdoor is het voor de individuele melding niet duidelijk of het een interne of externe melding betreft en is het niet te achterhalen hoeveel procent van de meldingen interne meldingen betreffen.¹⁵⁶ Dit kan volgens de ambtelijke organisatie leiden tot vertroebeling van het duiden van aantallen meldingen (we hebben dit niet nader onderzocht). De directie Afval en Grondstoffen geeft in het verlengde hiervan aan dat ze interne meldingen willen onderscheiden van meldingen van bewoners, ondernemers en bezoeker.¹⁵⁷

- Melders zijn overwegend tevreden over de mogelijkheid om te melden via de website en minder tevreden over de mogelijkheid om telefonisch een melding te doen.
 - OIS concludeert in het klanttevredenheidonderzoek *Klantbeleving MORA-meldingen* (oktober 2020) op basis van 1.821 respondenten dat de melding meestal via de website werd gedaan, waarover de respondenten overwegend tevreden zijn. Respondenten zijn iets minder tevreden over het telefonisch indienen van een melding.¹⁵⁸

4.2.8 Het Actie Service Centrum heeft deels zicht op de meldingsbereid

Normenkader

- Het ASC houdt zicht op de uitvoering van de ambitie om de meldingsbereid te laten toenemen.

Bevindingen

- Het ASC heeft deels zicht op de uitvoering van de ambitie van het college om de meldingsbereid te laten toenemen (zie paragraaf 2.2.2). Het ASC heeft via een klanttevredenheidsonderzoek de meldingsbereid onderzocht, maar heeft geen onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van de meldingsbereidheid.
 - Het ASC heeft de meldingsbereidheid laten onderzoeken in het klanttevredenheidonderzoek (oktober 2019). Uit dit onderzoek blijkt dat niet alle Amsterdammers weten waar ze kunnen melden, niet alle bevolkingsgroepen even vaak melden, er verschillende redenen zijn voor het doen van een melding en dat sommige Amsterdammers minder melden omdat ze niet verwachten dat de gemeente het probleem oplost.¹⁵⁹
 - > Niet alle Amsterdammers weten waar ze kunnen melden. Dit geldt voor ongeveer een derde (32%) van de Amsterdammers.^x
 - > Bepaalde bevolkingsgroepen melden minder. Dit geldt voor bepaalde inwoners onder de 35 jaar^y en inwoners met een migratieachtergrond^z. Er zijn nauwelijks verschillen tussen de groepen op basis van opleidingsniveau.
 - > Amsterdammers geven verschillende redenen voor het (niet) doen van een melding. Burgers geven met name aan dat ze een melding doen omdat ze vinden dat er iets gedaan moet worden en/of om de leefbaarheid te verhogen.^{aa} Overlast wordt niet gemeld omdat de burgers denken dat de

^x 64% weet wel waar hij of zij een melding kan doen en 3% gaf geen antwoord.

^y Inwoners jonger dan 35 jaar doen minder vaak een melding (40%) dan inwoners van 35 jaar en ouder (55%).

^z Inwoners met een migratieachtergrond doen minder vaak een melding (45%) dan inwoners zonder migratieachtergrond (55%).

^{aa} Overlast wordt gemeld omdat er iets aan gedaan moet worden (71%), omdat men de leefbaarheid wil verhogen (60%), omdat men vindt dat de gemeente van de overlast moet weten (47%) of omdat men het als een plicht ervaart (23%).

overlast niet erg genoeg is. Of omdat ze ervan uitgaan dat het maken van een melding niet zal helpen.^{bb}

- > Het onderzoek van de gemeente laat verder zien dat gebrek aan meldingsbereidheid kan komen doordat sommige Amsterdammers het gevoel hebben dat er niets met hun meldingen wordt gedaan (30%) of dat hun melding niet serieus wordt genomen (14%).
- Dat de meldingsbereidheid niet overal gelijk is, geeft ook een stadsdeelcommissielid van Stadsdeel Zuid aan in een groepsgesprek met ons. In een reactie op het lagere aantal meldingen in Zuidoost geeft het lid aan dat dit in zijn stadsdeel te maken heeft met de meldingsbereidheid. Deze is volgens het stadsdeelcommissielid in stadsdeel Zuidoost lager.¹⁶⁰
- Volgens het ASC wijst het hoge aantal meldingen in Amsterdam mede op een hoge meldingsbereidheid.¹⁶¹
- Een toename van meldingen kan naast een toenemende meldingsbereidheid ook het gevolg zijn van een toename van de overlast. Dit verband hebben we niet onderzocht. Het college ziet geen relatie tussen de toename van het aantal meldingen en de mate van overlast.
 - Het college geeft aan dat er volgens hun gegevens geen relatie te leggen valt tussen de toename van meldingen en de mate van overlast (juni 2019): "Er valt niet direct een relatie te leggen tussen de hoeveelheid meldingen per gebied en de feitelijke kwaliteit en leefbaarheid op grond van objectieve gegevens van monitoring en inspectie. De verwachting van de bewoner ligt soms hoger dan de bestuurlijk vastgestelde vereiste kwaliteitsstandaard [...]. De meeste meldingen komen niet uit de gebieden met de laagst scorende leefbaarheid."¹⁶²
- Tot slot zijn er signalen vanuit de stadsdeelcommissies dat melders minder melden omdat ze 'meldingsmoe' zijn.
 - Een stadsdeelcommissielid uit West suggereert dat door de toename van overlast en de onvrede over de afhandeling, de meldingsbereidheid afneemt.¹⁶³
 - > Tijdens de commissievergadering Wonen en Bouwen van 6 februari 2019 heeft het stadsdeelcommissielid van stadsdeel West ingesproken om raadsleden hierover te attenderen. Volgens het lid melden burgers minder vanwege onvrede over de afhandeling.
 - > Deze afname geeft daarom volgens het stadsdeelcommissielid een vertekend beeld; bestuurders kunnen hieruit namelijk de conclusie trekken dat het goed gaat.
 - Een stadsdeelcommissielid heeft tijdens ons groepsgesprek aangegeven dat melders 'meldingsmoe' worden vanwege slechte terugkoppeling en het niet aanpakken van het onderliggende probleem. Meldingsmoeheid heeft als gevolg dat mensen óf heel vaak hetzelfde gaan melden, óf niet meer melden.¹⁶⁴

^{bb} Overlast wordt niet gemeld omdat het niet erg genoeg is (37%), omdat het maken van een melding niet helpt of er niets mee gedaan wordt (30%), de melding niet serieus wordt genomen (14%) of de overlast zelf wordt opgelost (14%).

4.3 Meldingen worden niet binnen de servicebelofte afgehandeld

4.3.1 Slechts voor twee meldingscategorieën is 90% van de meldingen tijdig afgehandeld

Normenkader

- 90% van de meldingen wordt binnen de daarvoor gestelde termijn - de servicebelofte - afgehandeld (zie paragraaf 2.2.3).

Bevindingen

- Voor negen van de elf meldingscategorieën geldt dat 90% van de meldingen niet binnen de beloofde afhandeltermijn - de servicebelofte - is afgehandeld. In 2020 zijn er slechts twee categorieën waarbij 90% van de meldingen binnen de servicebelofte is afgehandeld (in tabel 4.4 zijn deze twee percentages zijn dikgedrukt weergegeven).
 - In 2020 is 91% van de meldingen van de categorie ‘overlast in de openbare ruimte’ en 94% van de meldingen van de categorie ‘overlast van en door personen of groepen’ tijdig afgehandeld. Bij alle andere categorieën lag het percentage meldingen dat tijdig is afgehandeld lager dan 90%.
 - Bij sommige meldingscategorieën is het percentage meldingen dat in 2020 tijdig - binnen de servicebelofte - is afgehandeld, afgenomen ten opzichte van 2018.
 - > Voor de categorie ‘afval’ is de daling 13%, voor de categorie ‘openbaar groen en water’ is de daling 17% en voor de categorie ‘schoon’ is de daling 8%.
 - > Wij hebben niet onderzocht waardoor deze daling is veroorzaakt. Het zou eventueel te maken kunnen hebben met een aangescherpte servicebelofte en/of andere prioriteiten bij de inzet van capaciteit ten tijde van coronamaatregelen. In reactie op deze bevinding is door het ASC aanvullend aangegeven dat de veranderingen mede zijn veroorzaakt door corona(maatregelen), zoals dit voor afval het geval is.¹⁶⁵

Tabel 4.4 Realisatie servicebelofte per (hoofd)categorie melding

Categorie	2018	2019	2020
Afval	87%	83%	74%
Civiele constructies	61%	81%	77%
Openbaar groen en water	76%	84%	59%
Overlast bedrijven en horeca	87%	91%	86%
Overlast in de openbare ruimte	84%	82%	91%

Categorie	2018	2019	2020
Overlast van boten	73%	79%	82%
Overlast van dieren	77%	80%	77%
Overlast van en door personen of groepen	81%	85%	94%
Schoon	78%	82%	70%
Wegen, verkeer, straatmeubilair	71%	68%	70%
Overig	83%	66%	87%

Bron: Data ontvangen van directie Dienstverlening Amsterdam, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

4.3.2 Slechts twee directies handelen 90% van de meldingen tijdig af

Normenkader

- Directies handelen ten minste 90% van de meldingen binnen de daarvoor gestelde termijn - de servicebelofte - af (zie paragraaf 2.2.3).

Bevindingen

- Zes van de acht directies bleken niet in staat om 90% van de meldingen binnen de beloofde afhandeltermijn - de servicebelofte - af te handelen. In 2020 hebben twee directies - het ASC en THOR - ten minste 90% van de meldingen binnen de servicebelofte afgehandeld (in tabel 4.5 zijn deze percentages dikgedrukt weergegeven).
 - In 2020 heeft de directie ASC 92% van de ontvangen meldingen binnen de servicebelofte afgehandeld, voor THOR was dit percentage 91% en voor VTH 88%. Voor de vijf andere directies lag het percentage van het aantal meldingen dat binnen de servicebelofte is afgehandeld aanzienlijk lager.
 - Voor de twee directies die veel meldingen afhandelen - Afval en Grondstoffen en Stadswerken - lag het percentage van tijdig afgehandelde meldingen in 2020 op 73% respectievelijk 70%.

Tabel 4.5 Realisatie servicebelofte per directie

	2019	2020
ASC	76%	92%

	2019	2020
THOR	80%	91%
Afval en Grondstoffen	83%	73%
GGD	80%	77%
Stadswerken	78%	70%
V&OR	57%	65%
Waternet	87%	59%
VTH	91%	88%

Bron: Data ontvangen van directie Dienstverlening Amsterdam, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

4.3.3 Deel van de directies vindt norm te ambitieus

Normenkader

- Directies zijn van mening dat de gestelde afhandeltermijnen - de servicebeloftes - realistisch zijn.

Bevindingen

- Drie van de zeven directies, die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van meldingen, vinden de servicebeloften ambitieus (zie tabel 4.6). Drie directies vinden de servicebeloften realistisch.¹⁶⁶
 - GGD, Groen & Wegen en Openbare Verlichting (onderdeel van de directie V&OR) en VTH vinden de servicebelofte te ambitieus.
 - ASC, Afval en Grondstoffen, Stadswerken en THOR vinden de servicebeloften realistisch.
 - In reactie op onze bevindingen geeft GGD aan dat voor overlast van dieren de afhandeling complex is. Dit is van invloed op het halen van de afhandeltermijn, maar ook op de klanttevredenheid (zie ook paragraaf 4.4.2) en vraagt om een integrale aanpak (zie ook paragraaf 4.6.2).
 - > De GGD geeft aan dat er bij overlast van dieren vaak sprake is van subjectieve overlast ervaring: "In geval van het zien van een enkele of vermoeden van aanwezigheid een rat, duif of meeuw is er altijd sprake van een subjectieve overlast ervaring. Alle soorten zijn namelijk ook onderdeel van de normale stadsnatuur."

- > Hierdoor is volgens de GGD de verwachting van het afhandelen van een melding over dieren niet vergelijkbaar met andere soorten overlast, zoals die van afval: "Er staat een zak naast de container en die wordt opgehaald (tevreden) of niet (ontevreden). Bij overlast door dieren willen mensen vaak een kant-en-klare oplossing die er a) niet is en b) niet strookt met overheids- en gemeentebeleid."
- > De GGD geeft aan dat dit invloed heeft op de klanttevredenheid: "De lage klanttevredenheid gemeten in SIA strookt niet met eigen metingen na afloop van het hele traject van een advisering en eventueel bestrijding voor de categorie overlast van dieren." (Zie ook paragraaf 4.4.2.)
- > Daarbij vergt de afhandeling van meldingen voor overlast van dieren volgens de GGD een lange afhandeltijd: "Een bestrijdingsactie alsook monitoring vraagt een lange doorlooptijd. De meldingen van overlast worden echter afgehandeld wanneer er afspraken gemaakt zijn voor bestrijding met meerdere controles. De systemen voor het doen van de melding en inplannen van bestrijdings-monitoringstraject zijn echter (nog) niet op elkaar aangesloten."
- > De aanpak van de overlast vraagt volgens de GGD om een integrale aanpak: "Werkwijze voor beheer van overlastgevende dieren in een stad is op een geïntegreerde aanpak van oorzaken. Het gebruik van bestrijdingsmiddelen en populatiebeheer is landelijk in de buitenruimte en vanaf 2023 ook in pandig, aan strenge regels gebonden en grotendeels verboden. Daarbij zal er een groot verschil zijn aan verwachtingen bij melders en de beperkte mogelijkheid een probleem (snel) op te kunnen lossen." (Zie ook paragraaf 4.6.2.)
- > Tot slot geeft de GGD aan dat meldingen voor overlast van dieren vaak een verband hebben met andere problemen: "Toename aan meldingen voor overlast door dieren zal meestal verband houden met andere oorzaken van overlast en de oplossing van een probleem is daardoor dus ook afhankelijk van het gelijktijdig oplossen van meerdere problemen, die overwegend niet binnen de invloedssfeer liggen van de GGD."

Tabel 4.6 Haalbaarheid servicebelofte volgens directies^{cc}

Directies	Onze servicebeloftes zijn
ASC	Realistisch

^{cc} Over de tabel de volgende opmerkingen: (1) Amsterdamse Bos en Waternet worden alleen genoemd in de tabellen die voor hen relevant zijn. Daarbij is vanuit Amsterdamse Bos aangegeven dat ze niet op alle antwoorden goed konden reageren, omdat ze pas net gebruikmaken van SIA; (2)

Directies	Onze servicebeloftes zijn
Afval en Grondstoffen	Realistisch
GGD	Ambitieus
Stadswerken	Realistisch
THOR	Realistisch
V&OR	
Afd. Groen & Wegen	Ambitieus
Afd. Openbare Verlichting	Ambitieus
VTH	Ambitieus

- Drie directies geven aan dat het afhandelen van meldingen binnen de servicebelofte (en de bijbehorende afhandeltermijnen) niet altijd de ruimte biedt om ook het achterliggende probleem op te lossen.
 - Volgens de directie THOR doet het moeten sturen op het tijdig afhandelen van een melding geen recht aan de complexiteit van het oplossen van achterliggende problemen.¹⁶⁷ De termijnen om tot een reactie te komen zouden doorgaans wel realistisch zijn, maar meldingen worden niet altijd daadwerkelijk ‘afgehandeld’ omdat ze soms terugkerend zijn.¹⁶⁸
 - VTH geeft aan dat de (specialistische) werkzaamheden die zij uitvoert vaak niet passen bij de servicebelofte. VTH geeft als voorbeeld dat meldingen over geur- en geluidsoverlast vaak ter plekke gemeten dienen te worden. Indien nodig moeten installaties aangepast worden. Dat kan volgens VTH soms maanden duren. Het daadwerkelijk afhandelen van meldingen duurt dan dus ook maanden en dit overstijgt de afhandeltermijn die daarvoor staat.¹⁶⁹
 - Openbare Verlichting van de directie V&OR vindt de servicebelofte voor een deel van de meldingen ambitieus. Het betreft meldingen waarvoor materialen besteld moeten worden of waarvoor grondwerkzaamheden nodig zijn. Dit soort meldingen kennen lange afhandeltijden.¹⁷⁰

Verkeer & Openbare Ruimte (V&OR) heeft in haar reactie de antwoorden uitgesplitst naar Groen & Wegen en Openbare Verlichting; (3) Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH) is geen losstaande directie, maar maakt onderdeel uit van de organisatie van de zeven stadsdelen en (4) Parkeren heeft geen vragenlijst ontvangen.

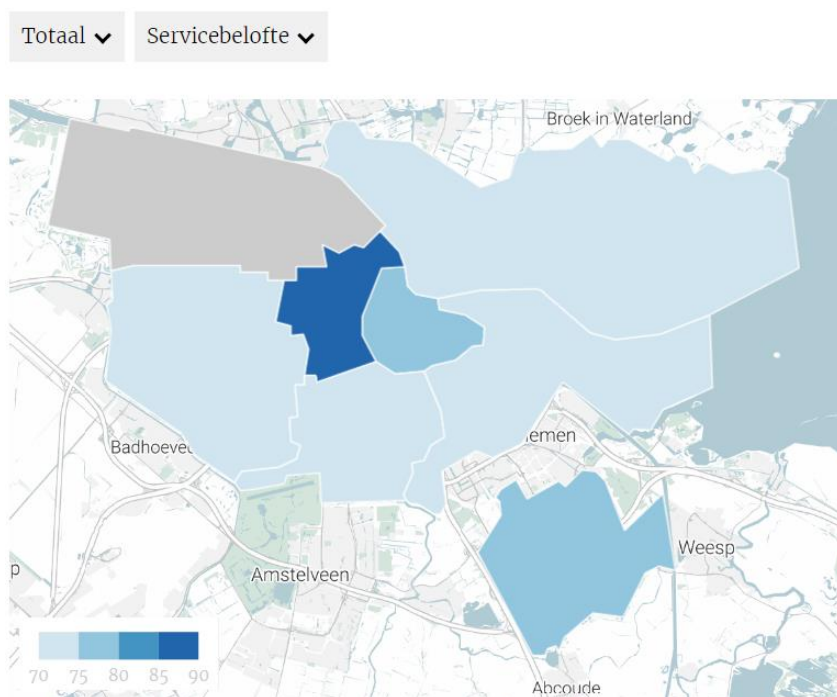
4.3.4 De norm voor tijdig afhandelen wordt in de stadsdelen vaak niet gehaald

Normenkader

- Ten minste 90% van de meldingen wordt op stadsdeelniveau binnen de daarvoor gestelde termijn - servicebelofte - afgehandeld (zie paragraaf 2.2.3).

Bevindingen

- Slechts van enkele meldingscategorieën zijn ten minste 90% van de ontvangen meldingen in 2020 op stadsdeelniveau binnen de servicebelofte afgehandeld. Het merendeel van de meldingscategorieën is op stadsdeelniveau niet tijdig afgehandeld.
 - Voor geen enkel stadsdeel is de norm - ten minste 90% van de meldingen is tijdig afgehandeld - gehaald.
 - In de interactieve kaart (figuur 4.6) staat de servicebelofte per stadsdeel. Hieruit blijkt dat voor de meeste meldingscategorieën per stadsdeel de norm niet wordt gehaald. Uitzonderingen hierop zijn meldingen over overlast van en door personen en groepen en in mindere mate meldingen over overlast in de openbare ruimte.
 - > De afhandelingsnorm voor overlast van en door personen of groepen is in alle stadsdelen gehaald. Met andere woorden: voor alle stadsdelen geldt dat ten minste 90% van de meldingen in de categorie 'overlast' van en door personen of groepen tijdig is afgehandeld.
 - > De afhandelingsnorm voor overlast in de openbare ruimte is gehaald in de stadsdelen Centrum, Nieuw-West, West, Zuid en Zuidoost.
 - > Voor de categorie 'overlast bedrijven en horeca' geldt dat de norm is behaald in Noord, Oost en Zuid.
 - > De norm voor afval is alleen gehaald in stadsdeel West.
 - Ook blijkt uit de kaart hoe deze norm zich ten opzichte van 2019 heeft ontwikkeld.

Figuur 4.6 Realisatie servicebelofte per categorie^{dd}, per stadsdeel

Figuur 4.6 is een printscreen van een interactieve kaart met daarin de servicebelofte voor alle meldingen per stadsdeel. Op <https://localfocuswidgets.net/605480a7d69e1> staat de daadwerkelijke interactieve versie van de kaart. In de digitale versie van dit rapport zal deze interactieve kaart zijn ingebed.

4.3.5 Urgente meldingen nauwelijks sneller afgehandeld dan reguliere meldingen

Normenkader

- Urgente meldingen worden sneller afgehandeld dan reguliere meldingen.

Bevindingen

- Urgente meldingen worden gemiddeld - op basis van het aantal dagen waarbinnen de melding wordt afgehandeld - niet altijd sneller afgehandeld dan 'normale' meldingen. Voor zeven meldingscategorieën geldt dat reguliere meldingen sneller worden afgehandeld dan urgente meldingen (zie tabel 4.7).
 - Dit betreft meldingen over: 'afval', 'civiele constructies', 'overlast van boten', 'overlast van dieren', 'schoon', 'wegen, verkeer, straatmeubilair' en voor de 'overig'.

^{dd} Voor de categorie 'civiele constructies' is de servicebelofte in de interactieve kaart niet inzichtelijk gemaakt. De reden hiervoor is dat het aantal meldingen binnen deze categorie te laag is om uit te splitsen naar de stadsdelen.

Tabel 4.7 Percentage urgente meldingen en gemiddeld afhandelingstijd (in dagen), in 2020

	Percentage urgente meldingen van totaal	Gemiddelde afhandelingstijd (dagen) urgente meldingen	Gemiddelde afhandelingstijd (dage) normale meldingen
Afval	2%	11,6	11,0
Civiele constructies	10%	22,3	16,9
Openbaar groen en water	4%	27,7	29,0
Overlast bedrijven en horeca	5%	3,4	4,8
Overlast in de openbare ruimte	4%	4,0	6,5
Overlast van boten	8%	3,6	3,5
Overlast van dieren	6%	7,0	6,5
Overlast van en door personen of groepen	20%	1,7	2,1
Schoon	2%	8,9	8,2
Wegen, verkeer, straatmeubilair	4%	26,7	22,7
Overig	3%	20,7	24,5

Bron: Data ontvangen van directie Dienstverlening Amsterdam, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

- Uit tabel 4.7 blijkt verder dat 'hoge' urgentie vooral wordt toegepast op meldingen over 'overlast van en door personen'. Ongeveer een vijfde van dit type meldingen krijgt de urgentie 'hoog'.
 - Voor de meeste andere categorieën wordt de urgentie 'hoog' minder snel toegepast.
 - In 2020 was 2% van het aantal meldingen over afval urgent; voor 'wegen, verkeer en straatmeubilair' was dit 4%.

4.4 Norm voor de klanttevredenheid wordt niet behaald

4.4.1 De norm voor klanttevredenheid is voor geen enkele meldingscategorie behaald

Normenkader

- 70% van de meldingen wordt naar tevredenheid van de melder afgehandeld (zie paragraaf 2.2.3).

Bevindingen

- Het aantal melders dat de klanttevredenheid na afhandeling laat weten is in 2020 gestegen ten opzichte van 2019, zowel in absolute als relatieve zin (zie tabel 4.8).
 - In 2019 zijn bij 32.578 meldingen de vragen over klanttevredenheid beantwoord. In 2020 was dit het geval bij 52.412 meldingen.
 - Het percentage meldingen waarbij de vragen over de klanttevredenheid zijn beantwoord is toegenomen van 11,7% in 2019 naar 13,6% (van 385.395 afgehandelde meldingen) in 2020.
 - In 2020 zijn 27.089 meldingen (52%) naar tevredenheid zijn afgehandeld en 25.323 meldingen zijn niet naar tevredenheid afgehandeld (48%).

Tabel 4.8 Aantal melders dat heeft aangegeven (on)tevreden te zijn over de afhandeling van de melding in 2019 en 2020^{ee}

	2019	2020
Aantal melders dat klanttevredenheid heeft achtergelaten	32.568	52.412
Percentage van alle meldingen	11,7%	13,6%
Aantal tevreden melders	16.763	27.089
Aantal ontevreden melders	15.805	25.323

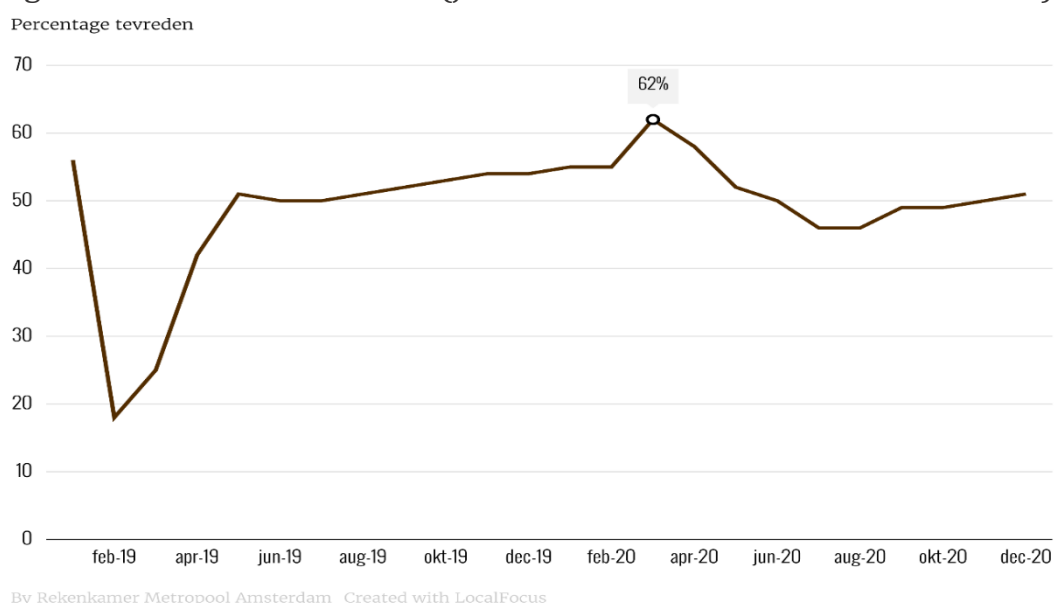
Bron: Data ontvangen van directie Dienstverlening Amsterdam, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

- In de periode maart 2019 tot en met maart 2020 is de klanttevredenheid gestegen naar 62%. Gelijkzeitig met de invoering van de coronamaatregelen is de klanttevredenheid afgenomen (zie figuur 4.7).^{ff}

^{ee} De cijfers voor 2018 zijn niet meegenomen aangezien deze cijfers op een andere manier tot stand zijn gekomen via het oude meldingssysteem. Het Signalen Informatievoorziening Amsterdam is halverwege 2018 in gebruik genomen.

^{ff} De lage score in februari en maart 2019 hebben wij niet onderzocht.

Figuur 4.7 Klanttevredenheid (januari 2019 tot en met december 2020)



Bron: Data ontvangen van directie Dienstverlening Amsterdam, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

- In geen enkele meldingscategorie is in 2019 of 2020 ten minste 70% van de meldingen naar tevredenheid van de melder afgehandeld (tabel 4.9).
 - Melders zijn het meest tevreden over de afhandeling van de meldingscategorieën ‘civiele constructies’ (67%), ‘wegen, verkeer en straatmeubilair’ (61%), ‘afval’ (57%) en ‘schoon’ (57%).
 - Melders zijn het minst tevreden over de afhandeling van de meldingscategorieën ‘overlast bedrijven en horeca’ (25%), ‘overlast van dieren’ (27%) en ‘overlast van boten’ (33%).
 - > De GGD heeft voor het lage klanttevredenheidscijfer voor ‘overlast van dieren’ als verklaring gegeven dat dit te maken heeft met de lange doorlooptijd die niet past bij de verwachting van burgers die een snelle oplossing voor het probleem willen (hierover meer in paragraaf 4.3.3).
 - In vergelijking met 2019 zijn in 2020 de percentages per categorie redelijk hetzelfde gebleven. Uitzondering is de categorie ‘civiele constructies’. Voor die categorie steeg de klanttevredenheid met 17%, van 50% in 2019 naar 67% in 2020.

Tabel 4.9 Klanttevredenheid per categorie

	2019	2020
Afval	60%	57%
Civiele constructies	50%	67%

	2019	2020
Openbaar groen en water	44%	43%
Overlast bedrijven en horeca	24%	25%
Overlast in de openbare ruimte	42%	40%
Overlast van boten	22%	33%
Overlast van dieren	28%	27%
Overlast van en door personen of groepen	43%	37%
Schoon	56%	57%
Wegen, verkeer, straatmeubilair	59%	61%
Overig	26%	23%

Bron: Data ontvangen van directie Dienstverlening Amsterdam, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

- Ten opzichte van 2017 en 2018 is in enkele meldingscategorieën de klanttevredenheid gestegen. In een aantal andere categorieën is deze gedaald. Dit blijkt uit een vergelijking tussen de gegevens uit 2019 en 2020 (zie tabel 4.9) met die van 2017 en 2018 afkomstig uit de gemeentelijke publicatie *Meldingen Openbare Ruimte 2019* (maart 2020).¹⁷¹
 - Het percentage tevreden melders voor de meldingscategorie ‘afval’ is gestegen. In 2017 lag dit percentage rond 30-35% en in 2018 rond 45-50%. Percentages voor ‘wegen, verkeer en straatmeubilair’ laten vergelijkbare cijfers zien.
 - Het percentages tevreden melders voor de meldingscategorie ‘overlast door personen of groepen’ is afgenomen. In 2018 was circa 50% tevreden. In tabel hierboven is te zien dat dit in 2019 (43%) en 2018 (37%) een dalende trend is.

4.4.2 Geen enkele directie haalt de norm voor klanttevredenheid

Normenkader

- De directies handelen 70% van de meldingen naar tevredenheid af (zie paragraaf 2.2.3).

Bevindingen

- Geen enkele directie bleek in staat om 70% van de meldingen naar tevredenheid af te handelen (zie tabel 4.10).

- Melders zijn het meest tevreden over de afhandeling van meldingen waarbij Waternet betrokken is (67%), gevolgd door de afhandeling van meldingen door V&OR (59%), stadswerken (58%) en Afval en Grondstoffen (58%).
- Melders zijn vooral ontevreden over de afhandeling van meldingen door VTH (25%) en GGD (27%).
 - > De GGD heeft voor het lage klanttevredenheidscijfer als reden opgevoerd dat dit te maken heeft met de lange doorlooptijd die niet past bij de verwachtingen van burgers. Zij verwachten volgens de GGD een snelle oplossing van het probleem (meer hierover in paragraaf 4.3.3).

Tabel 4.10 Klanttevredenheid per directie

Directies	2019	2020
ASC	41%	39%
THOR	42%	40%
Afval en Grondstoffen	62%	58%
GGD	28%	27%
Stadswerken	57%	58%
V&OR	52%	59%
Waternet	62%	63%
VTH	25%	25%

Bron: Data ontvangen van directie Dienstverlening Amsterdam, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

4.4.3 In geen enkel stadsdeel is de norm voor de klanttevredenheid behaald

Normenkader

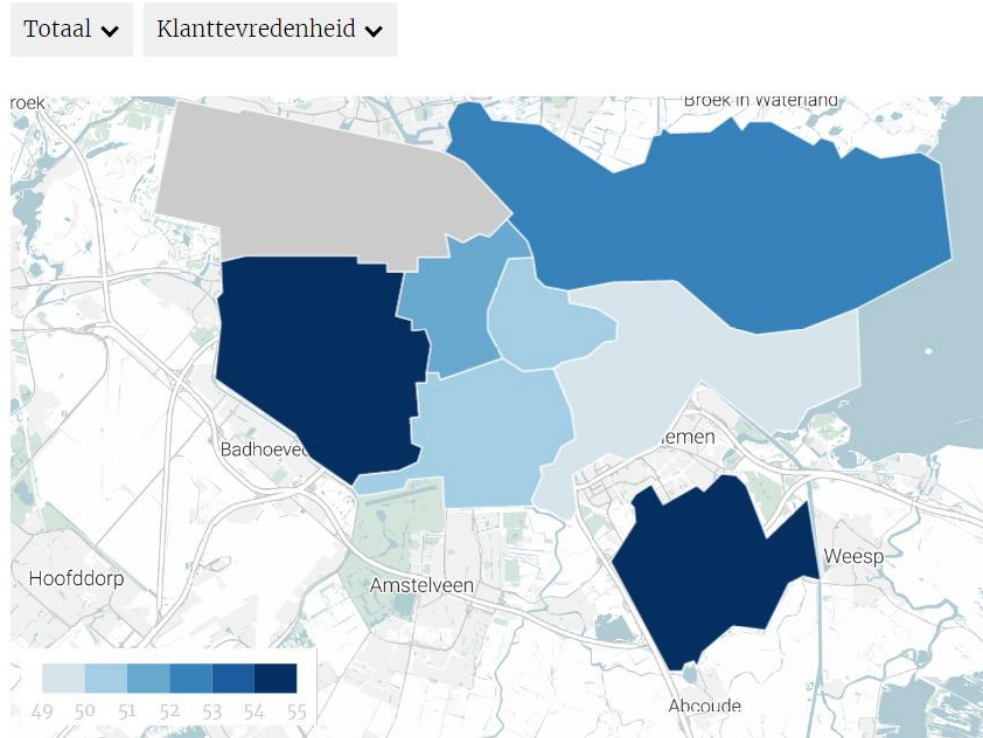
- 70% van de meldingen wordt op stadsdeelniveau naar tevredenheid afgehandeld (zie paragraaf 2.2.3).

Bevindingen

- In geen enkel stadsdeel is de norm voor de klanttevredenheid behaald in 2020.
 - In de interactieve kaart (figuur 4.8) staat de klanttevredenheid per meldingscategorie per stadsdeel. Ook is inzichtelijk gemaakt hoe de klanttevredenheid zich heeft ontwikkeld in 2020 ten opzicht van 2019. Uit figuur 4.8 blijkt onder meer:
 - > Het percentage melders dat tevreden is over de afhandeling van meldingen in de categorie 'afval' lag in 2020 rond de 60%.

- > In de categorie 'afval' is het percentage tevreden melders sterk afgenomen in de stadsdelen Noord en Nieuw-West.
- > In de categorie 'wegen, verkeer en straatmeubilair' zijn in de stadsdelen Nieuw-West en Centrum de meeste melders tevreden over de afhandeling, namelijk respectievelijk 68% en 66%. Dit is bijna conform de norm van 70%.
- > Melders zijn in alle stadsdelen relatief ontevreden over meldingen in de categorie 'overlast in de openbare ruimte'.

Figuur 4.8 Klanttevredenheid per categorie en per stadsdeel



Figuur 4.8 is een printscreen van een interactieve kaart met daarin de klanttevredenheid voor alle meldingen per stadsdeel. Op <https://localfocuswidgets.net/6038c93a892c2> staat de daadwerkelijke interactieve versie van de kaart. In de digitale versie van dit rapport zal deze interactieve kaart zijn ingebed.

4.5 Veel melders zijn kritisch over de afhandeling

4.5.1 Niet alle meldingen worden goed en snel opgepakt

Normenkader

- Meldingen worden goed en snel opgepakt.

Bevindingen

- Meldingen worden niet altijd goed en snel opgepakt. Dit blijkt uit onze analyse van de beantwoorde vragen over de klanttevredenheid. Melders hebben deze vragen beantwoord na de afhandeling van de melding (zie subparagraaf 3.2.8).

- Bij de meeste meldingscategorieën geeft een substantieel deel van de melders (10 tot 23%) aan dat de gemeente niets met hun melding heeft gedaan. Dit is met name het geval voor de categorieën 'overlast bedrijven en horeca', 'overlast van dieren' en 'overig'. Uitzondering hierop zijn melders met meldingen voor de categorieën 'civiele constructie', 'openbaar groen en water', 'afval' en 'schoon'. Deze melders zijn positiever en geven relatief gezien vaak aan dat hun melding goed is opgepakt.
 - > In de categorie 'civiele constructies' is bij 24% van de 200 meldingen waarbij de vragen over klanttevredenheid zijn beantwoord, aangegeven dat de melding goed is opgepakt. In de categorie 'schoon' betreft dit 17% van de 5.505 meldingen en in de categorie 'afval' is dit 15% van de 18.685 meldingen. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
 - > In de categorie 'overlast bedrijven en horeca' is bij 14% van de 1.449 meldingen waarbij de vragen over de klanttevredenheid zijn beantwoord, aangegeven dat er niets met de melding is gedaan. Bij de categorie 'overlast van dieren' betreft dat 14% van de 1.160 meldingen en bij de categorie 'overig' 23% van de 301 meldingen. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
- Melders zijn positiever als de melding is afgehandeld door de directies Stadswerken, Afval en Grondstoffen of Waternet. Zij geven relatief vaak aan dat hun melding goed is opgepakt. Melders zijn kritischer als de melding is afgehandeld door VTH of de GGD. Deze melders geven relatief vaak aan dat de gemeente niets met hun melding heeft gedaan.
 - > Bij de directie Stadswerken is bij 16% van de 15.169 meldingen waarbij de vragen over de klanttevredenheid zijn ingevuld, aangegeven dat de melding goed is opgepakt. Bij de directie Afval en Grondstoffen betreft dit 15% van de 17.318 meldingen en bij de stichting Waternet is dat 14% van de 492 meldingen. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
 - > Bij de directie VTH is bij 15% van de 2.000 meldingen waarbij de vragen over de klanttevredenheid zijn ingevuld, aangegeven dat de gemeente niets met de melding heeft gedaan. Bij de GGD betreft dit 14% van de 1.160 meldingen. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
- Melders zijn over het algemeen relatief vaak tevreden als de melding snel is afgehandeld, terwijl een te lange duur van de behandeling nauwelijks als reden wordt gegeven voor de ontevredenheid.
 - In alle meldingscategorieën geeft een aanzienlijk deel van de melders aan tevreden te zijn omdat de melding snel is opgepakt. Met name melders van de categorie 'wegen, verkeer en straatmeubilair' zijn tevreden vanwege het snel oppakken van de melding. Verder blijkt dat melders van alle meldingscategorieën nauwelijks ontevreden zijn omdat de behandeling te lang duurde.
 - > In de categorie 'wegen, verkeer en straatmeubilair' is bij 22% van de 11.606 meldingen aangegeven dat de melding snel is opgepakt. Bij de categorie

- 'schoon' betreft dit 16% van de 5.505 meldingen en bij 'afval' 15% van de 18.685 meldingen. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
- > Bij alle meldingscategorieën waarin de melder heeft aangegeven ontevreden te zijn met de afhandeling, geeft slechts een klein percentage van de melders aan dat de behandeling te lang duurde. Het hoogste percentage is voor 'afval' waar in 5% van de 18.685 meldingen wordt aangegeven dat de behandeling te lang duurde. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
 - Bij meldingen die zijn afgehandeld door de directie Stadswerken en stichting Waternet geven melders relatief vaak aan tevreden te zijn omdat de melding snel is opgepakt. Dat de behandeling lang duurde, is voor geen van de meldingscategorieën een vaak genoemde reden voor ontevredenheid.
 - > Bij de directie Stadswerken is in 20% van de 15.169 meldingen aangegeven dat de melding snel is opgepakt en bij stichting Waternet betreft dit 27% van de 492 meldingen. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
 - > Bij alle directies geeft van de melders die ontevreden zijn over de afhandeling, slechts een klein percentage aan dat de behandeling te lang duurde, deze percentages liggen tussen 1% en 5%. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
 - In de vragen over de tevredenheid die melders na afloop kunnen beantwoorden, wordt geen navraag gedaan of melders vinden dat buitenmedewerkers snel of laat op locatie aanwezig waren. Uit de signalen van burgers uit West en een stadsdeelcommissielid uit stadsdeel Noord, blijkt dat deze behoefte wel bestaat.
 - Dat meldingen niet altijd goed en/of snel worden opgepakt, blijkt ook uit signalen van de burgers die via Facebook hebben gereageerd op de oproep van een stadsdeelcommissielid in stadsdeel West (zie bijlage 3). Tegelijk zijn er ook burgers die hier tevreden over zijn.¹⁷²
 - Signalen die aangeven dat de melding niet wordt opgepakt:
 - > "Ik heb wel eens melding gemaakt van een achtergelaten scooter voor de deur. Een jaar later stond hij er nog, [...]"
 - > "Ik heb tot 3x toe meldingen gedaan omtrent het niet ophalen van grofvuil op de ophaaldag. Grofvuil heeft het in het ergste geval 3 weken gelegen."
 - > "Als ik een melding doe dan krijg ik altijd bericht terug dat het is afgehandeld. Maar dan is er niks gedaan."
 - > "Wij hebben 3x een melding gedaan van zwerfafval in plantsoen maar na weken lag het er nog. Toen een klacht ingediend bij de gemeente en een paar dagen later was het weg! Verder nooit een reactie ontvangen, niet op de meldingen in de app en niet op de klacht."
 - > "Aan de andere kant probeer ik al sinds eind september een fietswrak voor de deur verwijderd te krijgen. Na twee meldingen gestickerd voor verwijdering 21/10/20, maar staat er nog steeds ondanks twee nieuwe meldingen. Medewerkers geven aan dat er veel te weinig handhaving capaciteit is voor openbare ruimte."

- > "Heel wisselend. Soms worden zaken snel opgepakt (ik had melding gemaakt van een beeld dat onder de verf zat) maar soms krijg ik na maanden bericht dat er niet genoeg capaciteit is en ze niet kunnen controleren of het probleem er nog is. Of het fietswrak was niet aangetroffen (staat er nu nog). Ik heb wel het idee dat het sinds corona minder goed gaat met de meldingen."
- > "Zeker 20 meldingen gedaan van wildplakken en wildhangen. Er is nooit iets meegedaan. Het is alleen maar erger geworden."
- > "Ik doe ook regelmatig meldingen over de afvalbergen, idem, nooit iets mee gedaan."
- > "Meldingen worden vrijwel nooit of pas na tig meldingen opgepakt. Zo lag er voor ons huis op de stoep een asbestbak. Drie maal kwam er een team handhavers langs om de bak enkel te fotograferen en daarna werd het ding pas opgehaald. Zes man/vrouw die hetzelfde doen, behoorlijk inefficiënt dus. Meldingen over afvalbakken worden helemaal niet opgepakt, zelfs niet als adoptant. Al jaren vervuilt een ondernemer uit Noord de containerplaats waar ik adoptant⁸⁸ van was. Ik heb me daarom ook afgemeld als adoptant, omdat de gemeente er niks aan deed. Het was water naar de zee dragen."
- > "Laatste melding over snoeien plantsoen achter mijn schutting is zogenaamd wel 'afgehandeld', maar er was niet gesnoeid."
- > "Al hele tijd geleden heeft mijn man gemeld dat de richtingaanwijzerbordjes voor fietsers langs Haarlemmerweg ongeveer ter hoogte van A10 (weet het niet uit mijn hoofd) verkeerd om staan. Centrum staat richting Halfweg bv. Nooit enige reactie en de borden zijn nog steeds niet aangepast."
- Signalen dat melders tevreden zijn over het oppakken van hun melding(en):
 - > "Ik heb 4x een melding via de app gedaan over vuilnis, snoeiwerk, losse stoeptegels met foto en korte omschrijving. Alle keren snel en goed afgehandeld door de gemeente en mailtje achteraf of het gebeurd was. Werkt dus top!"
 - > "Meldingen over losse stoeptegels zijn 2x keurig afgehandeld, dag later al recht gelegd. [...] Melding over grote gaten in hondenparkjes in plantsoen en bij hondenvijver Westerpark zijn keurig afgehandeld, op beide plekken waren een week later alle gaten gedicht."
 - > "Meldingen over volle containers of volle prullenbakken worden altijd snel opgevolgd."
 - > "Ik meld altijd containers die vol zijn, wordt veelal redelijk snel verholpen."
 - > "Ik doe regelmatig een melding, meestal volle vuilnisbakken, wordt over het algemeen snel opgelost. [...] Als voorbeeld: gisteravond melding gedaan van volle vuilnisbakken, vanmorgen al opgelost. Helaas stonden er ook veel vuilniszakken naast, die heb ik er maar even in gedaan."

⁸⁸ Zie [deze link](#) voor meer informatie over "Ondergrondse afvalcontainer adopteren".

- > "Meldingen over volle containers of volle prullenbakken worden altijd snel opgevolgd."
- Naar aanleiding van de presentatie *Aanpak Bijplaatsingen* op 20 januari 2021 in stadsdeel Noord, geeft een stadsdeelcommissielid aan signalen te ontvangen over de gemeente die pas laat (of helemaal niet) naar de locatie van de melding komt.¹⁷³
- In het groepsgesprek met leden van de stadsdeelcommissies is aangegeven dat voor meldingen over afval een afhandeltermijn van drie dagen geldt. Volgens een stadsdeelcommissielid wordt dan meestal gewacht met het afhandelen van de melding tot het vaste ophaalmoment. Dit leidt volgens het stadsdeelcommissielid tot overlast. Het stadsdeelcommissielid geeft daarom aan de voorkeur te hebben dat de melding over overlastgevende afval dezelfde dag wordt afgehandeld.¹⁷⁴
 - De directie Afval en Grondstoffen geeft in reactie op deze bevinding aan zich niet in deze opmerking te herkennen, elke melding wordt actief opgepakt. Er wordt daarbij niet gewacht met afhandelen van een melding tot het vaste ophaalmoment, behalve als deze melding een vaste ophaaldag voor grofvuil of route voor lediging op diezelfde dag betreft.
 - Deze reactie is niet in lijn met de informatie uit de raadsbrief over de grote hoeveelheid karton op straat, waarin een termijn van twee dagen is benoemd (februari 2021, zie ook paragraaf 5.3.2). Hierin staat dat voor kartoncontainers de melding niet direct wordt afgehaald als de lediging binnen twee dagen plaatsvindt.

4.5.2 Melders geven geregeld aan dat probleem niet is opgelost

Normenkader

- Melders zijn van mening dat het door hen gemelde probleem in de openbare ruimte is verholpen nadat de gemeente hen heeft laten weten dat de melding is afgehandeld.

Bevindingen

- Het merendeel van de melders dat ontevreden is over de afhandeling, is van mening dat de oplossing niet volstaat of dat de melding niet is opgelost. Voor drie meldingscategorieën en drie directies geldt dat melders aangeven dat het gemelde probleem wel is verholpen. Dit blijkt uit onze analyse van de beantwoorde vragen over de klanttevredenheid. Melders hebben deze vragen beantwoord na de afhandeling van de melding (zie subparagraaf 3.2.8).
 - Voor alle meldingscategorieën geldt dat melders voor hun ontevredenheid het vaakst als reden aangeven dat het probleem niet is opgelost. Tegelijk is ook waarneembaar dat voor sommige meldingscategorieën, namelijk 'wegen, verkeer en straatmeubilair', 'afval' en 'schoon', tevreden melders juist wel vaak aangeven dat het probleem verholpen is.
 - > In alle meldingscategorieën is de meest genoemde reden voor de ontevredenheid dat de melding niet is opgelost. Relatief gezien komt dit het

vaakst voor bij de afgehandelde meldingen van de volgende categorieën: bij 'overlast van dieren' bij 29% van de 1.160 meldingen, bij 'openbaar groen en water' bij 23% van de 2.378 meldingen, bij 'overlast bedrijven en horeca' bij 23% van de 1.449 meldingen, bij 'overlast in de openbare ruimte' bij 23% van de 6.891 meldingen en bij 'overlast van en door personen of groepen' bij 22% van de 3.525 meldingen. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.

- > In de categorie 'wegen, verkeer en straatmeubilair' is bij 20% van de 11.606 meldingen aangegeven dat de melding is opgelost, bij 'afval' bij 19% van de 18.685 meldingen en bij 'schoon' bij 18% van de 5.505 meldingen. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
- Ook voor alle directies geldt dat de meest genoemde reden voor de ontevredenheid is dat de gemeente het probleem niet heeft opgelost. Daarentegen geven melders bij de directies Afval en Grondstoffen, V&OR en Stadswerken relatief vaak aan tevreden te zijn omdat de melding wel is opgelost.
 - > Melders die aangeven dat het probleem niet is opgelost, hebben relatief gezien vaker betrekking op de volgende directies: bij de GGD is bij 29% van de 1.160 meldingen aangegeven dat de gemeente het probleem niet heeft opgelost, bij VTH betreft dit 23% van de 2.000 meldingen, bij ASC betreft dit 22% van de 11.169 meldingen en bij THOR 22% van de 12.270 meldingen. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
 - > Voor de directie V&OR is bij 29% van de 4.218 meldingen aangegeven dat het probleem is opgelost, bij de directie 'Afval en Grondstoffen' betreft dit 20% van de 17.318 meldingen en bij Stadswerken betreft dit 16% van de 15.169 meldingen. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
- Dat het probleem niet altijd wordt opgelost, blijkt ook uit signalen van de burgers die hebben gereageerd op de oproep van het stadsdeelcommissielid in stadsdeel West. Ook waren er burgers die aangaven dat problemen goed worden opgelost.

175

- Dit zijn de negatieve signalen:
 - > "Melding was afgerond omdat het grofvuil zou zijn opgehaald - terwijl het nog gewoon op straat lag."
 - > "Als ik een melding doe dan krijg ik altijd bericht terug dat het is afgehandeld. Maar dan is er niks gedaan. Belachelijk dat ze dan zo een standaard bericht sturen."
 - > "Ik heb helaas ook de ervaring dat gemeld werd dat het probleem was opgelost, terwijl ik het karretje tegelijk nog in de sloot zag liggen."
 - > "... soms krijg ik na maanden bericht dat er niet genoeg capaciteit is en ze niet kunnen controleren of het probleem er nog is."
 - > "Na een melding krijg je altijd een paar uur later iets in de trant van "melding afgehandeld" maar da's nooit zo."
 - > "Mijn melding van september 2020 staat nog open. Fiets nietjes plaatsen."

- > "Het vreemdste is dat de MORA op afgehandeld wordt gezet als hij naar de juiste afdeling is doorgezekt bij de Gemeente. Dit betekent dus niet dat in de echte wereld het probleem is opgelost of aangepakt ... ik werd eens na 6 maanden gebeld over een terras MORA ... midden in de winter."
- > "Als het gaat over straat verlichting dan hoor je niks, je hoort ook niks als je meldt dat de verlichting onder de Hudsonhof poort stuk zijn geschopt, blowverbod bord is weg gemeld en niks meer over gehoord!"
- > "Ik heb wel een aantal keren achter elkaar fiets wrakken gemeld. En geen enkele keer werd het weg gehaald. Toen kreeg ik erna een mail of ik wilde laten weten of ik tevreden was met de afhandeling. Hier gemeld: 'nee, want het is helemaal niet weggehaald.'"
- > "Woon aan de Admiralengracht en de bewoners hebben al jaren last van ratten. Her en der zijn er rattenburchten. Bewoners hebben al flink geklaagd bij de gemeente. Maar verder dan een brief met een vinger wijzend gooi geen eten op straat komen ze niet. De ratten zijn enorm hier. Maar waar blijft de gemeente met maatregelen i.p.v. een kinderlijke brief."
- Tegelijk zijn er ook zeker positieve signalen:
 - > "Ik heb slechts een paar keer een melding gedaan, het werd keurig opgelost en daarna vervolgens een melding dat het was afgehandeld. Ik ben dus tevreden."
 - > "Meld altijd volle papier en glasbakken, dat wordt altijd snel afgehandeld."
 - > "Gisteren heb ik om 15.23 uur gemeld. Vandaag om 09.51 uur kreeg ik een mail dat het probleem was opgelost."
 - > "Ik heb 4x een melding via de app gedaan over vuilnis, snoeiwerk, losse stoeptegels met foto en korte omschrijving. Alle keren snel en goed afgehandeld door de gemeente en mailtje achteraf of het gebeurd was. Werkt dus top!"
 - > "Mijn buurman en ik melden vaak problemen op de app van de gemeente, als het over afval gaat word dit meestal snel opgelost!"
 - > "Ik doe af en toe een melding van een volle container. Ik heb de indruk dat het vrij snel wordt opgepakt. Soms al de volgende dag. Een enkele keer nog dezelfde dag."
- Alle directies^{hh} geven aan dat ze de procedure volgen om onopgeloste meldingen (volgens de klanttevredenheid) te beoordelen en zo nodig te heropenen. Het betreft meldingen waarvan de melder heeft aangegeven dat het probleem niet is opgelost. Deze meldingen krijgen in SIA automatisch de status 'Verzoek tot heropenen' (zie subparagraaf 3.2.8).¹⁷⁶
 - Als aanvulling op de reactie van THORⁱⁱ geeft het ASC aan dit te doen voor alle aangesloten categorieën waarbij in overleg met de desbetreffende directie

^{hh} Waternet en Amsterdamse Bos hebben deze vraag niet ingevuld. Zie voetnoot bij tabel 4.6 voor onze kanttekeningen over de vragen aan directies.

ⁱⁱ Gezien de rol van het ASC heeft THOR een aantal vragen door het ASC laten invullen.

wordt besloten de melding te heropenen of niet.¹⁷⁷

4.5.3 Melders zijn deels tevreden over de communicatie

Normenkader

- Melders zijn tevreden over de communicatie vanuit de gemeente.

Bevindingen

- De communicatie vanuit de gemeente kan bijdragen aan de tevredenheid over de afhandeling van de melding. De wijze van communiceren kan er daartegen ook toe bijdragen dat melders ontevreden zijn over de afhandeling van de melding, omdat ze zich niet serieus genomen voelen door de gemeente. Dit is aangegeven door een substantieel deel van de ontevreden melders. Tegelijkertijd ervaren ontevreden melders maar zelden dat het contact over de afhandeling slecht was of dat ze onvoldoende of onjuiste informatie hebben ontvangen van de gemeente. Dit blijkt uit onze analyse van de beantwoorde vragen over de klanttevredenheid. Melders hebben deze vragen beantwoord na de afhandeling van de melding (zie subparagraaf 3.2.8).
 - Voor drie meldingscategorieën geven tevreden melders aan dat de communicatie over de behandeling van hun melding goed ging. Het betreft de categorieën 'civiele constructies' (16%), 'overlast van boten' (11%) en 'overlast van en door personen of groepen' (11%). Voor de andere meldingscategorieën geven melders nauwelijks aan dat ze tevreden zijn vanwege de goede communicatie.
 - > In de categorie 'civiele constructies' is bij 16% van de 200 meldingen aangegeven dat de communicatie over de afhandeling goed ging, in 'overlast van boten' betreft dit 11% van de 710 meldingen en in 'overlast van en door personen of groepen' 11% van de 3.525 meldingen. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
 - Ontevreden melders die aangaven dat ze zich niet serieus genomen voelen door de gemeente, komen met name voor in de meldingscategorieën 'overlast van boten' (20%), 'overlast bedrijven en horeca' (18%) en 'overig' (18%).
 - > In de categorie 'overlast van boten' is bij 20% van de 710 meldingen aangegeven dat melders zich niet serieus genomen voelen door de gemeente, in 'overlast bedrijven en horeca' betreft dit 18% van de 1.449 meldingen en in 'overig' 18% van de 301 meldingen. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
 - Op directieniveau lijkt de wijze van communicatie niet van invloed te zijn op de tevredenheid van de afhandeling.
 - > Voor alle directies geldt dat tevreden melders nauwelijks aangeven dat de communicatie goed ging. De percentages liggen tussen 6% en 11%. Bij de stichting Waternet ligt dit percentage het hoogst, namelijk bij 11% van de 492 meldingen. Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
 - Ontevreden melders voelen zich met name door de directie VTH (18%) niet serieus genomen. Voor de directies ASC (12%), THOR (12%) en de GGD (11%) geldt dit in beperkte mate. Ontevreden melders geven nauwelijks aan dat dit komt omdat ze onvoldoende/onjuiste informatie hebben ontvangen.
 - > De directies waarbij melders als reden voor hun ontevredenheid aangeven dat ze zich niet serieus genomen voelen door de gemeente, zijn: VTH (18% van de 2.000 meldingen), het ASC (12% van de 11.169 meldingen), THOR

(12% van de 12.270 meldingen) en de GGD (11% van de 1.160 meldingen). Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.

- > De directies waarbij melders als reden voor hun ontevredenheid aangeven dat ze onvoldoende/onjuiste informatie hebben ontvangen, zijn: GGD (6% van de 1.160 meldingen) en VTH (5% van de 2.000 meldingen). Zie bijlage 2 voor het totaaloverzicht.
- Directies communiceren altijd (volgens eigen zeggen) met de melder over de servicebelofte en een terugkoppeling van de afhandeling, maar niet altijd over aanpassingen als de servicebelofte niet wordt behaald en over een verandering van de (sub)categorie (zie tabel 4.11).
 - Alle directies geven aan dat de servicebelofte onderdeel is van de bevestigingsmail.
 - Directies sturen in de meeste gevallen geen update als de servicebelofte niet wordt behaald. Twee directies geven aan dit (soms) wel met de melder te communiceren.
 - > De afdeling Openbare Verlichting (van V&OR) geeft aan een update te verzenden als de servicebelofte niet wordt behaald.
 - > Het ASC (en directies die zij op dit punt ondersteunt, zoals THOR) geeft de melder alleen een update als de melding een deelmelding betreft, waarbij meerdere directies verantwoordelijk zijn voor de afhandeling.¹⁷⁸
 - Vijf van de negen directies geven aan de melder te informeren als de meldingscategorie en daarmee de servicebelofte, verandert. Dit zijn de directies ASC, Afval en Grondstoffen, THOR, Openbare Verlichting (van de directie V&OR), VTH.
 - > De directie Dienstverlening heeft aangegeven dat directies in de meeste gevallen geen update sturen als de servicebelofte niet wordt behaald. In lijn met de bevindingen in tabel 4.11 zouden drie directies dit (soms) wel met de melder communiceren. Het ASC (en THOR die zij op dit punt ondersteunt) verstuurt een update op het moment dat de melding een deelmelding betreft. Dit kan van invloed zijn op de servicebelofte.¹⁷⁹
 - > De afdeling Openbare Verlichting (van de directie V&OR) geeft aan een update te verzenden als de servicebelofte niet wordt behaald. Hierover zegt de directie V&OR in reactie op onze bevindingen dat dit wel het streven is, maar dat dit nog niet altijd gebeurt.¹⁸⁰
 - > De ambtelijke organisatie geeft aan dat dit als onderdeel van het leer- en ontwikkeltraject wordt verbreed (zie meer hierover in paragraaf 4.7.2).¹⁸¹
 - Alle directies geven aan dat de melder altijd een terugkoppeling ontvangt van de afhandeling. Waternet heeft op deze vraag geen antwoord gegeven.

Tabel 4.11 Communicatie van directies met de melder tijdens de afhandeling^{jj}

Directie	De servicebelofte maakt altijd onderdeel uit van de bevestiging	De melder ontvangt altijd een update als de servicebelofte niet wordt behaald	De melder wordt altijd geïnformeerd als de (sub)categorie van de melding en daarmee de servicebelofte verandert	De melder ontvangt altijd een terugkoppeling van de afhandeling van de melding
ASC	Ja	Ja	Ja	Ja
Afval en Grondstoffen	Ja	Nee	Ja	Ja
Amsterdamse Bos	Geen antwoord	Geen antwoord	Geen antwoord	Ja
GGD	Ja	Nee	Nee	Ja
Stadswerken	Ja	Nee	Nee	Ja
THOR	Ja	Ja	Ja	Ja
V&OR				
Afd. Groen & Wegen	Ja	Nee	Nee	Ja
Afd. Openbare Verlichting	Ja	Ja	Ja	Ja
VTH	Ja	Nee	Ja	Ja
Waternet	Geen antwoord	Geen antwoord	Nee	Geen antwoord

- De kwaliteit van de terugkoppelteksten die de directies mailen nadat de melding is afgehandeld, is niet altijd op orde. De tekst bevat in die gevallen geen inhoudelijke informatie over de oplossing, maar slechts procedurele informatie. Zoals over hoe de melding wordt afgehandeld. Behandelaars wijken in die gevallen af van de instructies voor het opstellen van een terugkoppelmail. Het merendeel van de

^{jj} Zie voetnoot bij tabel 4.6 voor onze kanttekeningen over de vragen aan directies.

directies geeft aan dat hun mails klantgericht zijn, maar nog niet alle melders ervaren dat zo.

- Het ASC geeft aan dat de terugkoppelteksten niet altijd inhoudelijke informatie bevatten. Terwijl de instructies dit wel voorschrijven en hiervoor ook standaardteksten beschikbaar zijn (zie paragraaf 2.2.3). In tegenstelling tot wat er staat in het handboek, worden meldingen nog "dagelijks" afgesloten met de mededeling dat de melding is doorgezet naar een andere afdeling.¹⁸²
- De meeste directies (zeven van de acht)^{kk} geven aan dat de terugkoppeltekst aan de melder altijd klantgericht is (de melder ontvangt geen reactie zoals "de melding is niet voor ons bedoeld" of "de melding wordt ingepland voor een behandeling", etc.).
 - > THOR en het ASC geven aan dat een klantgerichte terugkoppeling wordt nagestreefd. Voor de terugkoppeling verzorgt THOR de inhoud en verzorgt het ASC de toon. Zo zorgt het ASC ervoor dat de terugkoppeltekst klantgericht is geformuleerd.
 - > VTH geeft als antwoord "Nee", maar uit de gegeven toelichting blijkt dat er wel degelijk een nette terugkoppeling wordt nagestreefd. Wel maakt VTH de kanttekening dat er soms meldingen zijn die zij niet kunnen behandelen, dit gaat bijvoorbeeld om meldingen die voor de omgevingsdienst zijn.¹⁸³
- Uit het klanttevredenheidsonderzoek *Klantbeleving MORA-meldingen* (oktober 2020) blijkt dat melders kritisch zijn over de inhoud van de terugkoppelteksten.
 - > De conclusie van het klanttevredenheidsonderzoek is dat de (1.821) respondenten van mening verschilden over de terugkoppelingsmail: 37% vond deze mail slecht of matig, 36% vond de mail bevredigend of uitstekend. De meerderheid vond deze mail wel heel belangrijk. Volgens 44% van de respondenten werd in de mail gezegd dat de melding was opgelost, terwijl dit niet of niet geheel het geval was.¹⁸⁴
 - > Het percentage respondenten dat het (helemaal) oneens is met de stelling "na lezen van de email was het mij duidelijk hoe de melding is opgelost" is groter bij de categorieën van THOR (hinderlijk geplaats object, parkeeroverlast en handhaving op afval) dan bij Afval en Grondstoffen (containers en papierbak, grofvuil, huisafval).
 - > Melders voor de categorieën van THOR geven daarbij vaker aan het gevoel te hebben dat de gemeente geen begrip had voor de situatie, dan melders van de categorieën horende bij Afval en Grondstoffen.
- Verder blijkt uit de signalen die we hebben ontvangen uit stadsdeel West dat de terugkoppelteksten tot onvrede leiden:¹⁸⁵
 - > "En het zou fijn zijn als er iets van een terugkoppeling is. Nu krijg je een mail dat nummer. afgesloten is. Best onpersoonlijk."

^{kk} Amsterdamse Bos heeft deze vraag niet ingevuld. Zie voetnoot bij tabel 4.6 voor onze kanttekeningen over de vragen aan directies.

- > "[...] Kortom dan deed ik melding via het loket en dan krijg je een geautomatiseerde reactie dat het zo'n 5 weken kan duren om die in behandeling te nemen. Tja, dat heeft dus weinig zin nog. Verder hoorde je er nooit meer iets over en je zag ook niet of er iets mee gedaan werd."
- > "Ik meld altijd containers die vol zijn, wordt veelal redelijk snel verholpen. Maar die ene keer dat er rotte vissen lagen op een losloopveldje, werd het afgedaan als 'sorry niet belangrijk genoeg, we hebben het druk'."
- Ook waren er burgers die aangaven tevreden te zijn over de klanttevredenheidscommunicatie:¹⁸⁶
 - > "Ik heb een paar keer een melding gedaan van de vuilnis/papierbak, die werden heel netjes afgehandeld: ik kreeg een vriendelijke reactie en zag ook dat er mensen waren gekomen om het op te ruimen. Ook een keer van melding van olie in de gracht, dat had ik ergens anders moeten melden, maar die hebben ze toen doorgezet naar de juiste afdeling."
- Uit het groeps gesprek met de stadsdeelcommissieleden kwam ook een signaal dat de communicatie niet altijd voldoende is.¹⁸⁷
 - Een stadsdeelcommissielid uit Noord geeft (uit eigen ervaring) aan nooit een terugkoppeling te krijgen als de melding telefonisch wordt gedaan, terwijl er wel contactgegevens zijn achtergelaten.

4.6 Achterliggende problemen worden nog niet structureel opgelost

4.6.1 Capaciteit wordt als niet-toereikend ervaren om meldingen tijdig af te handelen

Normenkader

- De capaciteit is toereikend om de werkvoorraad tijdig af te handelen.

Bevindingen

- Het merendeel van de directies^{ll} ervaart dat de beschikbare capaciteit onvoldoende is om de werkvoorraad tijdig af te handelen.
- Vier van de zeven directies vinden dat er al vóór corona (maart 2020) niet voldoende capaciteit was om de werkvoorraad goed bij te houden (tabel 4.12).
 - Directies die aangaven dat ze vóór corona niet voldoende capaciteit hadden zijn: GGD, THOR en de afdeling Groen en Wegen (van V&OR).
 - VTH stelt dat ze vóór corona wel voldoende capaciteit hadden, maar met de kanttekening dat ze niet elke melding opvolgen met een bezoek op locatie en in plaats daarvan de informatie in toenemende mate willen gebruiken om meer informatiegestuurd te handhaven (kijkende naar risico's).^{mmm188}
- Zes van de zeven directies geven aan dat door de gevolgen van corona de capaciteit niet altijd voldoende is. Dit komt deels omdat directies andere typen meldingen

^{ll} Zie voetnoot bij tabel 4.6 voor onze kanttekeningen over de vragen aan directies.

^{mmm} De Rekenkamer Amsterdam heeft geen navraag gedaan wat VTH bedoelt met informatiegestuurd handhaven.

ontvangen en deels omdat ze meer meldingen (van hetzelfde type) ontvangen (tabel 4.12).

- Directies die aangeven dat ze sinds corona andere typen meldingen hebben ontvangen, met als gevolg dat de capaciteit niet altijd voldoende is, zijn: GGD, THOR, Groen & Wegen (van V&OR) en VTH.
- Directies die aangeven dat ze sinds corona meer meldingen (van hetzelfde type) ontvangen, met als gevolg dat de capaciteit niet altijd voldoende is, zijn: Afval en Grondstoffen, GGD, Stadswerken, THOR en Openbare Verlichting (van V&OR).
- VTH geeft in een toelichting op de vragen aan dat er minder 'normale' meldingen zijn, omdat de horeca een groot deel van 2020 gesloten is geweest en er geen evenementen hebben plaatsgevonden. De capaciteit wordt vooral ingezet om corona-gerelateerde meldingen snel op te volgen: "We werken meer vanuit huis en volgen altijd eerst corona-gerelateerde meldingen op, omdat deze in het kader van de volksgezondheid een hogere prioriteit hebben dan veel andere meldingen."¹⁸⁹
- Ook de directie Afval en Grondstoffen geeft aan dat er sinds corona onvoldoende capaciteit is om het toenemend aantal meldingen op te volgen. De directie geeft aan dat de capaciteit op 'het Meldpunt' sinds corona tijdelijk is verhoogd, vanwege de stijging van het aantal meldingen.¹⁹⁰ Daarnaast liet de directie Afval en Grondstoffen weten dat ze niet alle dagen van de week dezelfde capaciteit kunnen leveren en dat er niet genoeg wagens zijn. In de weekenden heeft de directie minder inzet om probleemlocaties op te lossen. De directie Afval en Grondstoffen constateert dat inwoners juist in het weekend opruimen en ook verpakkingen van aangeschafte producten weggooien. Op maandag is niet in elke wijk in Amsterdam een grofvuilronde, dat zou ook geen realistisch scenario zijn, aldus de directie Afval en Grondstoffen. Hiervoor heeft de gemeente Amsterdam onvoldoende vervoerwagens en capaciteit. Het zorgt voor complexiteit in de roosterdiscussie van de cluster Stadsbeheer van de gemeente Amsterdam met de Ondernemingsraad.¹⁹¹

Tabel 4.12 Directies over de capaciteit voor en na coronaⁿⁿ

Directie	De capaciteit van onze directie was voor corona altijd voldoende om het groeiend aantal meldingen tijdig op te volgen	Tijdens corona heeft onze directie te maken met andere typen meldingen waardoor de capaciteit niet altijd voldoende is	Tijdens corona heeft onze directie te maken met meer meldingen (van hetzelfde type) waardoor de capaciteit niet altijd voldoende is
ASC	Ja	Nee	Ja
Afval en Grondstoffen	Ja	Nee	Ja
GGD	Nee	Ja	Ja
Stadswerken	Ja	Nee	Ja
THOR	Nee	Ja	Ja
V&OR			
Afd. Groen & Wegen	Nee	Ja	Nee
Afd. Openbare Verlichting	Ja	Nee	Ja
VTH	Ja	Ja	Nee

- Zes directies hebben aangegeven dat het voor hun directie tijd zou schelen in de afhandeling van meldingen indien de melder nieuwe meldingen kan koppelen aan eerdere of vergelijkbare meldingen. Vier directies geven aan dat dit hen geen tijd zou schelen.
 - De volgende zes directies hebben aangegeven dat het hun directie tijd zou schelen als de melder nieuwe meldingen kan koppelen aan eerdere of vergelijkbare meldingen: ASC, Afval en Grondstoffen, GGD, THOR en de afdelingen Groen & Wegen en OVL van de directie V&OR en Waternet (tabel 4.13).
 - > Voor de afdeling OVL van de directie V&OR geldt dat de objecten op het meldformulier zichtbaar worden zodra uit de beschrijving blijkt dat de melding binnen deze categorie valt. Dit betekent dat direct geregistreerd

ⁿⁿ Waternet en Amsterdamse Bos hebben deze vraag niet ingevuld. Zie voetnoot bij tabel 4.6 voor onze kanttekeningen over de vragen aan directies.

wordt om welk object de melding gaat. Hierdoor zijn vervolgens dubbele meldingen makkelijk te herkennen. Het koppelen van een melding gebeurt daarentegen nog niet in SIA; dit doet OVL nog handmatig in Techview. ASC is voornemens deze functionaliteit in SIA te realiseren (zie paragraaf 4.7.1). Vanwege deze handmatige koppeling zou het volgens de ambtelijke organisatie wel tijd schelen als deze functionaliteit in SIA wordt gerealiseerd. Daarbij geeft OVL de kanttekening dat de melder wel opnieuw moet kunnen melden indien de verlichting na afhandeling van de melding opnieuw niet goed werkt.¹⁹²

- De directies Amsterdamse Bos, Stadswerken en VTH zijn van mening dat koppelen van meldingen geen tijd zou schelen. Enerzijds omdat dan het risico bestaat dat ongelijksoortige meldingen worden gekoppeld en anderzijds omdat SIA meldingen al koppelt.
 - > VTH geeft aan dat een koppeling juist verwarrend kan werken, omdat veel meldingen over bijvoorbeeld hetzelfde café niet altijd op hetzelfde probleem betrekking hebben. Sommige meldingen gaan over geluidsoverlast en andere meldingen over een terras dat niet goed is geplaatst. Dan is een (automatische) koppeling niet handig.¹⁹³

Tabel 4.13 Directies over koppelen eerdere/vergelijkbare meldingen in relatie tot tijd^{oo}

Directie	Zou het bij jouw directie tijd schelen als de melder nieuwe meldingen kan koppelen aan eerdere/vergelijkbare meldingen
ASC	Ja
Afval en Grondstoffen	Ja
Amsterdamse Bos	Nee
GGD	Ja
Stadswerken	Nee
THOR	Ja
V&OR Afd. Groen & Wegen	Ja

^{oo} Zie voetnoot bij tabel 4.6 voor onze kanttekeningen over de vragen aan directies.

Directie	Zou het bij jouw directie tijd schelen als de melder nieuwe meldingen kan koppelen aan eerdere/vergelijkbare meldingen
Afd. Openbare Verlichting	Ja
VTH	Nee
Waternet	Ja

4.6.2 Terugkerende problemen worden (nog) niet structureel opgelost

Normenkader

- Terugkerende problemen worden structureel opgelost.

Bevindingen

- Directies geven aan slechts gedeeltelijk in staat te zijn om terugkerende problemen structureel te kunnen oplossen.
 - Zes van de zeven directies geven aan dat ze regelmatig structureel terugkerende meldingen ontvangen, zoals dezelfde container die wekelijks vol zit.
 - > De directies ASC, Afval en Grondstoffen, GGD, THOR, VTH en de afdeling Groen en Wegen van V&OR geven aan regelmatig structureel terugkerende meldingen te ontvangen. De directie Stadswerken en de afdeling Openbare Verlichting van V&OR geven aan niet regelmatig structureel terugkerende meldingen te ontvangen (zie tabel 4.14 voor een volledig overzicht).
 - > VTH geeft in haar reactie aan dat dit vooral gaat om veelmelders bij bepaalde horecabedrijven en evenementen.¹⁹⁴
 - Directies geven aan deels in staat te zijn om structurele meldingen structureel op te kunnen lossen.
 - > De directies die te maken hebben met structurele meldingen (dit geldt niet voor Stadswerken en Openbare Verlichting), geven aan deels in staat te zijn om deze op te lossen. Dat geldt voor de directies ASC, Afval en Grondstoffen, GGD, THOR, VTH en de afdeling Groen & Wegen van de directie V&OR. Zie tabel 4.14 voor een volledig overzicht.
 - > THOR geeft in reactie op deze bevinding aan dat ze in staat zijn een behoorlijk deel van de meldingen structureel op te lossen, maar een behoorlijk deel ook niet doordat hiervoor een 'ketenaanpak' vereist is.
 - > VTH geeft daarbij aan dat niet alle meldingen kunnen worden opgelost. Problematisch is dat burgers overlast kunnen ervaren terwijl de overlastmaker binnen de normen blijft. Via toezicht en handhaving is er dan geen oplossing mogelijk om deze overlast bij die burger weg te nemen.¹⁹⁵

- > Ook GGD geeft in reactie op de bevindingen (zie paragraaf 4.3.3) aan afhankelijk te zijn van het gelijktijdig oplossen van meerdere problemen, die niet altijd binnen de invloedssfeer liggen van de GGD.
- Het ASC geeft aan zich in te zetten om structurele problemen minder structureel te maken, maar is daarbij afhankelijk van (extra inzet van) andere directies, externe partijen en burgers.
- > Specifiek over de overvolle papiercontainers geeft de ambtelijke organisatie aan dat deze niet gebouwd zijn voor de grote hoeveelheden karton die nu - sinds corona - worden aangeboden. Dit vraagt volgens de ambtelijke organisatie om een hogere 'legingsfrequentie' (frequentie dat de container wordt geleegd) en aanpassingen van de legingsroutes.
- > Het ASC stelt dat de uitdaging voor het goed afhandelen van structurele meldingen op meerdere vlakken ligt. De belangrijkste uitdagingen zijn het verbeteren van de functionaliteiten van SIA, zodat SIA structurele meldingen kan herkennen, en het aanpassen van de werkprocessen waarbij meerdere directies (en externe partijen) betrokken zijn.¹⁹⁶ Voor wat betreft SIA heeft de ambtelijke organisatie aangegeven dat er wordt gewerkt aan een nieuwe functionaliteit die de samenhang tussen meldingen en herhaalmeldingen inzichtelijk maakt. Werkprocessen waarbij meerdere directies en externe partijen betrokken zijn en inzet leveren, vragen volgens de ambtelijke organisatie om nieuwe werkprocessen en vormen van ketensamenwerking voor het oplossen van structurele problemen. De ambtelijke organisatie geeft hierbij het volgende voorbeeld: een manier om specifieke parkeeroverlast structureel op te lossen, is mogelijk het aanpassen van de inrichting van de openbare ruimte. Op dit moment zijn het ASC en THOR verantwoordelijk voor het afhandelen van de melding, maar die directies gaan niet over de inrichting van de openbare ruimte. Daar gaan andere directies over.
- > De ambtelijke organisatie geeft, namens de directie Afval en Grondstoffen, aan dat met de huidige capaciteit de burger 'nodig' is om de problematiek rondom afval op orde te krijgen. Onder andere door het grofvuil op de juiste dagen en op de juiste manier aan te bieden. In het groene kader hieronder staan twee voorbeelden waaruit blijkt dat Afval en Grondstoffen problemen structureel weet op te lossen.
- > De GGD geeft in reactie op de bevindingen aan dat het bestrijden van overlastgevende dieren om een geïntegreerde aanpak vraagt waarbij meerdere problemen tegelijk worden aangepakt (zie ook paragraaf 4.3.3).

Analyses om structureel in te spelen op (mogelijke) afvalproblematieken

Uit de presentatie *aanpak bijplaatsingen* blijkt dat de directie Afval en Grondstoffen ook analyses uitvoert die invloed hebben op de capaciteit.

Afval en Grondstoffen analyseert het aantal keer dat een container vol zit (dit was "tot en met oktober ongeveer 4%" en "de afgelopen twee maanden [...] ongeveer 7-8%") en om welke containers dat dan gaat. Van containers die te vaak vol zijn, dient de 'legingsfrequentie' aangepast te worden.

Ook worden er bijvoorbeeld analyses gedaan naar het aantal huishoudens in (nieuwe) gebieden. Dit gaat dan om een analyse van het aantal huishoudens in een wijk en locaties waar veel inhuizingen plaatsvinden. Bij veel inhuizingen, bijvoorbeeld bij nieuwe buurten, duurt het volgens de directie soms enige tijd om goed af te stemmen hoeveel containers er nodig zijn en wat de legingsfrequentie moet zijn.

Bron: Presentatie "aanpak bijplaatsingen" aan stadsdeelcommissie Noord, 20 januari 2021

Tabel 4.14 Directies over structurele meldingen en structurele oplossingen^{PP}

Directie	Onze directie ontvangt regelmatig structureel terugkerende meldingen (bijvoorbeeld over dezelfde container die wekelijks vol zit)	Onze directie is in staat om structurele problemen (meldingen) ook structureel op te lossen
ASC	Ja	Deels
Afval en Grondstoffen	Ja	Deels
GGD	Ja	Deels
Stadswerken	Nee	n.v.t.
THOR	Ja	Deels
V&OR		
Afdeling Groen & Wegen	Ja	Deels
Afdeling Openbare Verlichting	Nee	n.v.t.
VTH	Ja	Deels

^{PP} Waternet en Amsterdamse Bos hebben deze vraag niet ingevuld. Zie voetnoot 4.6 voor onze kanttekeningen over de vragen aan directies.

- Ook melders ervaren dat terugkerende problemen nog niet structureel worden opgelost.
 - Ook melders, zo blijkt uit het onderzoek *Klantbeleving MORA-meldingen* (oktober 2020), zijn kritisch over het structureel oplossen van structurele meldingen.¹⁹⁷ Dit geldt voor bepaalde typen meldingen, waaronder afval, parkeeroverlast, containers en papierbakken en voor specifieke directies.
 - > Meer dan de helft (in het geval van parkeeroverlast zelfs 76%) van de respondenten geeft aan het (helemaal) oneens te zijn met de stelling "De gemeente lost de gemelde situatie structureel op". De respons voor de andere typen meldingen zijn: containers en papierbak (52%), grofvuil (58%), huisafval (54%), hinderlijk geplaatst objecten (63%), bij de subcategorie parkeeroverlast (76%) en handhaving op afval (63%).
 - > Bij alle typen meldingen geven respondenten aan dat de overlast vaak voorkomt bij⁹⁹: containers en papierbakken 60% van de 388 respondenten, grofvuil 63% van de 603 respondenten, huisafval 74% van de 291 respondenten, hinderlijk geplaatste objecten 51% van de 159 respondenten, parkeeroverlast 79% van de 211 respondenten en handhaving op afval 81% van de 169 respondenten.
- Ook de stadsdeelcommissieleden geven aan dat de problematiek rondom afval meer structureel moet worden opgelost.¹⁹⁸
 - Een stadsdeelcommissielid vraagt zich af waarom de capaciteit voor afval niet is opgeschaald tijdens corona.
 - Een ander stadsdeelcommissielid doet de suggestie om een wethouder aan te stellen die specifiek verantwoordelijk wordt voor het oplossen van structurele problemen.
 - Tot slot geeft een stadsdeelcommissielid aan dat handhaven alleen zin heeft als de overlastmakers flink worden beboet als ze afval op de verkeerde wijze aanbieden.

4.7 Actie Service Centrum gericht op evalueren, leren en verbeteren

4.7.1 Programma Actie Service Centrum heeft geleid tot verbeteringen

Normenkader

- Programma ASC heeft geleid tot de verbeteringen van het afhandelen van meldingen.

Bevindingen

- Een traject van het programma ASC was het verbeteren van integrale procesketens, mede met als doel de afhandeling goed gecoördineerd en snel af te

⁹⁹ De vraag luidde: "Hoe vaak komt de overlast die u meldde voor (op dezelfde plek?)". De antwoordcategorieën die zijn gepresenteerd, zijn: "de overlast was eenmalig", "de overlast komt heel vaak voor / is structureel", "de overlast komt af en toe voor" en "weet niet, geen antwoord".

handelen (zie de ambities in hoofdstuk 2). Dit is uitgevoerd voor de ketens 'sociale overlast', 'overlast binnenwater', 'jeugdoverlast' en 'overlast van horeca, evenementen en geluid'. Voor de keten 'afval' is de verbeterslag deels tot stand gekomen.¹⁹⁹

- De verbeterslag voor de keten 'afval' is volgens de ambtelijke organisatie niet volledig tot stand gekomen, omdat het ASC voor Stadswerken en Afval en Grondstoffen niet de meldingen aanneemt, verwerkt en uitzet. Wel is er een verbeterslag gemaakt voor wat betreft het Meldpunt van beide directies. Dit geldt ook voor de samenwerking met het ASC, waarbij er afspraken zijn gemaakt en er aan procesverbetering wordt gewerkt. Dit gaat bijvoorbeeld om het onderzoek uit 2020 naar de klantbeleving van melders (zie paragraaf 4.7.2).
- Het ASC zal in de lijn, als afdeling van directie Dienstverlening, verantwoordelijk blijven voor de doorontwikkeling van SIA en het aanjagen van verbeteringen (zie kader *Programmaplan Actie Service Centrum* in paragraaf 2.2.3).²⁰⁰
- Het ASC neemt, volgens de ambtelijke organisatie, de leiding in het continu (stadsbreed) leren en verbeteren van alle MORA-processen met gevraagd en ongevraagd advies, analyses en rapportages (zie hieronder).
- De tactische en strategische rol van het ASC is daarmee volgens de ambtelijke organisatie heel breed.²⁰¹
- Het ASC tracht de verbeteringen te realiseren via vier (typen) samenwerkingsverbanden, namelijk: de stuurgroep (dit overleg is gecontinueerd als 'Stakeholdersoverleg Meldingen en Signalen'), het maandelijkse MORA-overleg, het 'Gemeentebreed ketenoverleg' en diverse ketenoverleggen voor specifieke ketens waar ASC onderdeel van uitmaakt.
 - Er was een stuurgroep om de implementatie van het ASC te sturen en te realiseren, inclusief de bijbehorende verbeteringen.²⁰²
 - > Hierin werd het belang van verschillende verbeteringen bewaakt en onderstreept, zoals het opstellen van indicatoren en normen, van werkinstructies, klanttevredenheidonderzoeken (zie ook volgende subparagraaf) en het verbeteren van terugkoppelteksten.²⁰³
 - De activiteiten van de stuurgroep zijn met het beëindigen van het programma ASC (1 augustus 2020) overgegaan naar het 'Stakeholdersoverleg Meldingen en Signalen'. Dit overleg vindt tweemaandelijks plaats.²⁰⁴
 - In november 2020 is, bij de implementatie van deelmeldingen, gestart met het tweewekelijks Gemeentebreed ketenoverleg Deelmeldingen. Dit is vanaf april 2021 gecontinueerd als het tweewekelijks Gemeentebreed ketenoverleg voor continu verbeteren in de gemeentebrede keten met deelnemers uit de verschillende directies waarbij casuïstiek een belangrijke rol speelt.²⁰⁵
 - Ook zijn er diverse ketenoverleggen voor specifieke ketens waar het ASC onderdeel van uitmaakt, zoals het THOR Ketenoverleg, waarin vertegenwoordigers van het ASC en van THOR de ketensamenwerking bespreken gericht op verdere verbetering.²⁰⁶

- Daarnaast organiseert het ASC maandelijks een overleg over meldingen openbare ruimte waarvoor standaard alle betrokken directies (en stadsdelen) worden uitgenodigd. Het doel is informatie-uitwisseling en afstemming.
 - > Bij het maandelijks overleg wordt bijvoorbeeld aan de directies THOR en Afval en Grondstoffen het signaal afgegeven dat de afhandeling van meldingen over afval achterblijft.²⁰⁷
 - > In dit overleg is onder andere de verantwoordelijkheid voor het afhandelen van meldingen herijkt.²⁰⁸
 - > Directies geven aan dat ze tot nu toe niet altijd (maandelijks) aanwezig zijn geweest bij het maandoverleg, maar dit in 2021 wel meer frequent te willen gaan doen.²⁰⁹
- Begin 2020 is de rapportage *Meldingen Openbare Ruimte 2019* opgesteld waarin de ontwikkelingen voor de jaren 2017, 2018, 2019 en een prognose voor 2020 staan.²¹⁰
 - In deze jaarrapportage van 2019 wordt ingegaan op het aantal meldingen per categorie en stadsdeel, het aantal kanalen waar meldingen binnenkomen en het percentage melders dat tevreden is over de verschillende jaren. Ook wordt per categorie aangegeven waarom melders tevreden zijn en staan er 'mijlpalen' (zie hoofdstuk 4) en cijfers over de focusgebieden van *Masterplan Handhaving en Reiniging*.
 - > De cijfers voor de kanalen waarop meldingen binnenkomen (Amsterdam.nl, telefoon of anders) zijn echter niet betrouwbaar gebleken. Uit onze eigen analyse blijkt dat veel minder melders een melding doen per telefoon (namelijk 16% in plaats van 45%) en meer via Amsterdam.nl (namelijk 64% in plaats van 45%). Onze analyse is bevestigd door het ASC.²¹¹ Zie voor de hele analyse subparagraaf 4.2.7.
- In juni 2020 is het 'Gemeentebreed verbetertraject klantgericht afhandelen van meldingen' gestart onder leiding van het ASC. Het verbetertraject bestaat uit drie onderdelen:²¹²
 - Onderzoeken van de klantbeleving bij meldingen (zie volgende subparagraaf).
 - Verbeteren van terugkoppelteksten.
 - > Gezamenlijk met directies zijn aanbevelingen opgesteld voor het (gemeentebreed) verbeteren van terugkoppelteksten.
 - > Dit heeft geresulteerd in een checklist (april 2021) voor de terugkoppelteksten voor de ambtelijke organisatie. Deze checklist (zie kader *Werkinstructie 'Ingrediënten voor een goed eindbericht'*) wordt vóór de zomer 2021 gedeeld met de betrokken directies en toegevoegd aan de 'toolkit' (zie hieronder), dat onderdeel is van het leer- en ontwikkeltraject.²¹³
 - Ontwikkelen en uitvoeren van het leer- en ontwikkeltraject 'klantgericht afhandelen'.
 - > Dit gaat onder andere om het organiseren van allerlei leermogelijkheden zoals workshops en het faciliteren van een online toolkit voor het verbeteren

van de communicatie, samenwerking en feedback (voor en tussen binnen- en buitendiensten).

- > Resultaatgericht afhandelen (ambitie 4) van meldingen dient onderdeel te worden van dit leer- en ontwikkeltraject.²¹⁴

Werkinstructie Ingrediënten voor een goed eindbericht op meldingen

Het format voor een eindbericht (uit de samenvatting van de checklist):

Kernpunt verzoek herhalen (situatiegericht) (Voorbeeld: "U hebt ons gemeld dat de afvalcontainer in de Dapperstraat kapot is. En dat u dat al een paar keer hebt gemeld.")

Erkenning (Voorbeeld: "Door de kapotte afvalcontainers ligt er nu veel zwerfvuil in uw straat en ziet het er vies uit.")

Waardering en betrokkenheid (Voorbeeld: "Wij waarderen het dat u de moeite blijft nemen dit te melden. Het heeft te lang geduurd voordat u iets van ons hoorde.")

Oplossing (Voorbeeld: "Wij hebben vanochtend een nieuwe afvalcontainer geplaatst. Ook het vuil dat eromheen staat is nu weg. Het ziet er nu weer netjes uit.")

Handelingsperspectief (Voorbeeld: "Blijf het alstublieft bij ons melden als er weer iets aan de hand is met afval in uw straat of met de afvalcontainer. Zo zorgen we samen voor een schone stad.")

Bron: Gemeente Amsterdam, Checklist Ingrediënten voor een goed eindbericht op meldingen, april 2021.

- Het ASC is verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van de functionaliteit van SIA. Het ASC voert verschillende verbeteringen door om deze kwaliteit van SIA te verbeteren. Via een lijst - de zogenaamde backlog - worden nieuwe en doorgevoerde verbeteringen bijgehouden. Dit gaat om verbeteringen van het online meldformulier, technische verbeteringen en nieuwe functionaliteiten voor gebruikers van SIA.²¹⁵
 - In 2020 zijn onder andere de volgende verbeteringen doorgevoerd:
 - > Implementeren functionaliteit voor het aanmaken en integraal afhandelen van deelmeldingen;
 - > Aanpassen mobiele versie van SIA met automatische zoom naar GPS-locatie;
 - > Toevoegen van de locatie Amsterdamse Bos in SIA (meldingen voor Amsterdamse Bos worden door 'eigen' handhavers afgehandeld);
 - > Tonen van meldingen op de kaart voor de behandelaar;
 - > Vertonen van objecten Openbare Verlichting (straatlantaarns) op het meldformulier.
 - Op de backlog staan in februari 2021 onder andere de volgende verbeteringen op de planning:

- > Realiseren van een intern realtime dashboard voor ambtenaren met daarin de meldingen uitgesplitst naar hoofd-/subcategorie, stadsdelen, status, doorlooptijd, klanttevredenheid en mogelijkheid om per behandelaar de meldingen te selecteren;
- > Mogelijkheid tot het toevoegen van bijlagen in het behandelscherm, zoals PDF, Excel, Word en foto's;
- > Versturen van foto's in de communicatie naar de melder (zie kader Gebruik van foto's tijdens behandeling);
- > Realiseren van een publieke SIA-app;
- > Signaleren van dubbele meldingen door functionaliteit in te bouwen in het meldformulier (via de mogelijkheid om meldingen te liken) en herkennen van dubbele meldingen via Artificial Intelligence.

Gebruik van foto's tijdens behandeling

Wanneer buitenmedewerkers de melding behandelen, geven ze dit digitaal aan in het systeem. Daarbij maken ze foto's van de situatie. Ook worden de medewerkers door het systeem gevraagd met foto's updates te geven van werkzaamheden. De melder krijgt zo een update van de werkzaamheden en er kan worden gecheckt of er veilig wordt gewerkt. Wanneer een partij, zoals een aannemer, werkzaamheden afrondt, krijgt de melder een bericht met voor- en na-foto's.

Bron: benchmarkonderzoek PBLQ, december 2020

- Veel van de 49 gemeenten uit het benchmarkonderzoek hebben aangegeven bezig te zijn hun dienstverlening te optimaliseren rondom meldingen openbare ruimte.²¹⁶

4.7.2 ASC leert en verbetert, en gaat aan de slag met structurele problemen

Normenkader

- Het evalueren en leren is gericht op het vergroten van de doeltreffendheid.

Bevindingen

- Het ASC leert continu door na elke melding bij (niet-anonieme) melders na te gaan of ze tevreden waren over de melding en indien nodig meldingen te heropenen.²¹⁷
 - Zoals in subparagraaf 3.2.8 aangegeven, worden (niet-anonieme) melders na de afhandeling direct gevraagd de afhandeling te beoordelen door naar de tevredenheid te vragen. Het ASC (en ook andere directies) leren hier direct van doordat meldingen van ontevreden melders (die aangeven dat hun probleem niet is opgelost), opnieuw worden beoordeeld en indien nodig worden heropend.
- Aanvullend hierop leert het ASC door diepgaande analyses die zijn uitgevoerd met klanttevredenheids- en burgeronderzoeken. Deze informatie wordt vervolgens gebruikt om de afhandeling te verbeteren.

- In oktober 2019 is het onderzoek 'Klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte' gepubliceerd. De resultaten zijn gebruikt om de afhandeling van meldingen openbare ruimte te verbeteren. Voor onze analyse hebben wij de volgende onderwerpen nader bestudeerd: servicebeloftes (zie ook paragraaf 4.3), meldingsbereidheid (zie ook paragraaf 4.2.8), welke prioriteit de overlast in de openbare ruimte nodig heeft en de gedeelde verantwoordelijkheden tussen burgers en de gemeente.
 - > Uit het onderzoek kwam onder andere naar voren dat: (1) afhandeltermijnen niet altijd overeenkomen met de verwachtingen van melders; (2) er nog veel te winnen valt als het gaat om de meldingsbereidheid; (3) de aanpak van de overlast nog onvoldoende is en (4) Amsterdammers een gedeelde verantwoordelijkheid voelen om de openbare ruimte schoon te houden.
 - > De resultaten van het onderzoek hebben in ieder geval geleid tot het ambtelijk heroverwegen van de afhandeltermijn (inclusief discussie over prioriteren van de capaciteit om in deze belofte te voorzien).²¹⁸
 - > Daarnaast heeft de wethouder aangegeven, al is onduidelijk in hoeverre dit een relatie heeft met het klanttevredenheidonderzoek, de meldingsbereidheid vooral te willen verbeteren in gebieden waar burgers de gemeente minder goed weten te vinden.²¹⁹
- In 2020 is er een onderzoek uitgevoerd naar de klantbeleving van melders. Het onderzoek is uitgevoerd in het kader van het Gemeentebreed verbetertraject klantgericht afhandelen meldingen (zie paragraaf 4.7.1). Centraal in dit onderzoek stond de klantbeleving van melders versus de wijze waarop de afhandeling is geregeld in Amsterdam (waarbij kan worden gedacht aan de procedures, regels en organisatie-inrichting). Dit onderzoek is voor het ASC de aanleiding om in 2021 de aandacht te vestigen op structurele problemen en het informeren van en communiceren met de melder.²²⁰
 - > Volgens het ASC blijkt uit het onderzoek dat melders ontevreden zijn, omdat: (1) problemen niet structureel worden opgelost; (2) problemen niet goed herkend en opgelost worden; (3) het contact als anoniem en onpersoonlijk wordt ervaren, en (4) het niet duidelijk is wat er is gedaan met de behandeling.
 - > Focus op meldingen voor de directie THOR en Afval en Grondstoffen. Vanuit de gedachten dat THOR, met een relatief lage klanttevredenheid, kan leren van de afhandeling van Afval en Grondstoffen, waar melders relatief tevreden zijn over de afhandeling.
 - > Het ASC geeft aan met deze resultaten aan de slag te willen gaan om de dienstverlening te verbeteren en de klanttevredenheid te verhogen. Het motto voor 2021 wordt dan ook "In één keer goed". Deze inzet op "In één keer goed" is deels uitgewerkt in plannen, nieuwe SIA-functionaliteiten en het Signalen Dashboard.²²¹ Volgens het ASC is het voor de komende periode

een grote uitdaging om structurele meldingen ook structureel op te lossen (zie paragraaf 4.6.2).

- > Het informeren van en communiceren met de melder is een belangrijk component van het leer- en ontwikkeltraject 'Klachtgericht behandelen van meldingen'. Het is de bedoeling dat melders beter worden geïnformeerd. Onder andere door altijd een bericht te sturen als de servicebelofte niet gehaald wordt. Deze werkwijze, die nu alleen door de afdeling OVL (van V&OR) en het ASC (en THOR die op dit punt wordt ondersteund door ASC) wordt toegepast (zie paragraaf 4.5.3), wordt dan als onderdeel van dit leer- en ontwikkeltraject verbreed naar alle meldingen van alle directies.²²²
- > In het onderzoek naar de klantbeleving zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt: interviews onder 25 melders, workshops met ambtenaren en kwantitatief onderzoek uitgevoerd door Onderzoek Informatie & Statistiek.
 - Verder werkt het ASC, in het kader van "In één keer goed", aan functionaliteiten in SIA voor het inzichtelijk maken van de samenhang tussen meldingen. Dit gaat om het inzichtelijk maken van meerdere meldingen over één locatie en/of meerdere meldingen van één melder (zie ook paragraaf 4.2.6).
 - Het ASC ervaart het beter afhandelen van structurele meldingen als een uitdaging voor komend jaar. Dit vraagt volgens de ambtelijke organisatie om nieuwe werkprocessen en andere vormen van ketensamenwerking.²²³ De bedoeling is om werkprocessen zodanig aan te passen dat meerdere directies (en externe partijen) betrokken zijn en inzet leveren bij het oplossen van deze structurele problemen (zie ook paragraaf 4.6.2).

5 Informatievoorziening

5.1 Conclusies

In dit hoofdstuk staat de volgende deelvraag centraal:

In welke mate rapporteert het college over de doeltreffendheid van de afhandeling van meldingen in de openbare ruimte?

De organisatie benut omvangrijke monitoringsinformatie (paragraaf 5.2):

- Monitoringsinformatie is actueel en omvangrijk (paragraaf 5.2.1);
- Monitoringsinformatie wordt benut om te sturen op de tijdige afhandeling (paragraaf 5.2.2).

Informatievoorziening over doeltreffendheid te beperkt (paragraaf 5.3):

- College laat zich informeren over ontwikkelingen maar nauwelijks over doeltreffendheid (paragraaf 5.3.1);
- Raad heeft geen goed (over)zicht op aantallen en indicatoren (paragraaf 5.3.2).

5.2 Ambtelijke organisatie benut omvangrijke monitoringsinformatie

5.2.1 Monitoringsinformatie is actueel en omvangrijk

Normenkader

- Monitoringsinformatie is actueel.

Bevindingen

- Actuele monitoringsinformatie over meldingen openbare ruimte is beschikbaar via een dashboard van het ASC van de directie Dienstverlening. Zeven van de negen directies gebruiken dit dashboard.
 - Zeven van de negen directies^{rr} gebruiken het dashboard van het ASC om de meldingen openbare ruimte te monitoren (zie tabel 5.1).
 - > De afdeling Openbare Verlichting van de directie Verkeer en Openbare Ruimte en stichting Waternet geven aan het SIA-dashboard niet te gebruiken.
 - Iedere 24 uur wordt alle data van alle meldingen uit SIA ingevoerd in het datawarehouse van het SIA-dashboard.²²⁴
 - Het ASC beschikt over data-analisten voor het maken van analyses en het inrichten van het SIA-dashboard.²²⁵
 - Voor 80% van de andere onderzochte gemeenten geldt dat hun registratie de mogelijkheid biedt om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen van het aantal meldingen en de afhandelingssnelheid. Dit geldt voor 100% van de 100.000+-gemeenten (inclusief Amsterdam).²²⁶

Tabel 5.1 Gebruik SIA-dashboard door directies

Directie	Gebruikt SIA-dashboard (van ASC, directie Dienstverlening)
ASC	Ja

^{rr} Over de tabel de volgende opmerkingen: (1) Amsterdamse Bos en stichting Waternet worden alleen genoemd in de tabellen die voor hen relevant zijn. Daarbij is vanuit Amsterdamse Bos aangegeven dat ze niet op alle antwoorden goed konden reageren, omdat ze pas net gebruikmaken van SIA; (2) Verkeer & Openbare Ruimte heeft in haar reactie de antwoorden uitgesplitst naar Groen & Wegen en Openbare Verlichting; (3) Vergunningen, Toezicht en Handhaving is geen losstaande directie, maar maakt onderdeel uit van de organisatie van de zeven stadsdelen, en (4) Parkeren heeft geen vragenlijst ontvangen.

Directie	Gebruikt SIA-dashboard (van ASC, directie Dienstverlening)
Afval en Grondstoffen	Ja
Amsterdamse Bos	Ja
GGD	Ja
Stadswerken	Ja
THOR	Ja
V&OR	
Afd. Groen & Wegen	Ja
Afd. Openbare Verlichting	Nee
VTH	Ja
Waternet	Nee

Bron: Rekenkamer Amsterdam, uitvraag onder directies die meldingen afhandelen.

- Het SIA-dashboard van het ASC biedt twee functionaliteiten. Ten eerste biedt het dashboard de mogelijkheid om detailinformatie over een specifieke melding op te zoeken inclusief informatie over de status van de melding. En ten tweede biedt het dashboard de mogelijkheid om op managementniveau informatie te genereren.²²⁷
 - De managementinformatie heeft betrekking op:
 - > Ontwikkelingen aantal meldingen^{ss};
 - > Doorlooptijden per intake, behandeling en afhandeling (dit is volgens de informatie op het dashboard nog in opbouw);
 - > Servicebelofte uitgesplitst naar aantal meldingen dat binnen de servicebelofte is afgehandeld, het aantal meldingen waarvan de servicebelofte twee termijnen is overschreden, drie termijnen is overschreden en meer dan drie is overschreden;
 - > Werkvoorraad uitgesplitst naar de verschillende statussen van afhandeling, waaronder ‘Gemeld’, ‘In behandeling’ en ‘Verzoek tot afhandeling’;^{tt}
 - > Klanttevredenheid en aanvullende redenen voor de (on)tevredenheid;
 - > Meldingen op de kaart.

^{ss} Dit geldt ook voor 80% van de 49 gemeenten die deelnamen aan het benchmarkonderzoek van de NVRR, en onder de 9 100.000+-gemeenten is dit percentage 100%.

^{tt} Dit geldt ook voor 69% van de 49 gemeenten die deelnamen aan het benchmarkonderzoek van de NVRR, en onder de 9 100.000+-gemeenten is dit percentage 78%.

- Deze managementinformatie kan verder worden uitgesplit naar onder andere hoofd- en subcategorieën, stadsdelen, 22-gebieden, tijdsperiode en directies).
- Actuele monitoringsinformatie over meldingen openbare ruimte is ook beschikbaar via eigen dashboards van de directies. Zes van de negen directies maken gebruik van een eigen dashboard. Alleen stichting Waternet gebruikt geen enkel dashboard.²²⁸
 - Amsterdamse Bos, GGD, de afdeling Groen en Wegen van de directie Verkeer en Openbare Ruimte en stichting Waternet maken geen gebruik van een eigen dashboard om de (meldingen) openbare ruimte te monitoren (zie tabel 5.2).
 - GGD geeft aan geen eigen dashboard te gebruiken, maar voert wel data-analyses uit op basis van de beschikbare (geografische) gegevens. Deze gegevens worden handmatig geïmporteerd.²²⁹
 - Stichting Waternet maakt van geen enkel dashboard gebruik.
 - De data in de dashboards is afkomstig uit SIA en is verrijkt met data uit andere databronnen van de directies, waaronder de personeelsplanning.²³⁰
 - Directies beschikken over eigen data-analisten die analyses uitvoeren en de dashboards inrichten.²³¹

Tabel 5.2 Gebruik eigen dashboards door directies^{uu}

Directie	Gebruikt eigen dashboard
ASC	Ja
Afval en Grondstoffen	Ja
Amsterdamse Bos	Nee
GGD	Nee
Stadswerken	Ja
THOR	Ja
V&OR	
Afd. Groen & Wegen	Nee
Afd. Openbare Verlichting	Ja
VTH	Ja

^{uu} Zie voetnoot bij tabel 5.1 voor onze kanttekeningen over de vragen aan directies.

Directie	Gebruikt eigen dashboard
Waternet	Nee

- Het ambtelijke doel om zoveel mogelijk directies van hetzelfde dashboard gebruik te laten maken, is nog niet behaald. Volgens het ASC hangt dit samen met de eigen informatiewensen van de verschillende directies.^{vv}
 - Het doel van het ASC is dat zoveel mogelijk directies gebruik gaan maken van het SIA-dashboard (van het ASC).²³²
 - ASC begrijpt dat sommige directies, zoals de directie Afval en Grondstoffen, hun eigen dashboards gebruiken gegeven de eigen specifieke informatiebehoefte.²³³
 - > De presentatie over de 'Aanpak Bijplaatsingen' in Stadsdeel Noord (januari 2021) geeft een indruk van het dashboard van de directie Afval en Grondstoffen. Het dashboard geeft actuele informatie voor de afval- en papiercontainers, die zijn gedefinieerd als probleemlocaties. Ook geeft het dashboard aan hoe vaak een container vol heeft gezeten.²³⁴
- Anders dan de gemeente Eindhoven maakt Amsterdam de managementinformatie en de onderliggende data (nog) niet openbaar. Daarom is deze informatie niet beschikbaar voor raadsleden, stadsdeelcommissieleden, inwoners of bedrijven.
 - Stadsdeelcommissieleden hebben in ons groepsgesprek aangegeven voorstander te zijn van een openbaar toegankelijk dashboard waarin de leden zelf informatie kunnen raadplegen over de afhandeling van meldingen openbare ruimte.²³⁵
 - De gemeente Eindhoven maakt via haar dataportaal het dashboard *Meldingen Openbare Ruimte* en de achterliggende data openbaar.^{ww}

5.2.2 Monitoringsinformatie wordt benut om te sturen op de tijdige afhandeling

Normenkader

- Directies benutten de monitoringsinformatie om te sturen op de tijdige afhandeling van meldingen openbare ruimte.

^{vv} In dit onderzoek is het onderzoek naar de directies beperkt tot een enquête onder de contactpersonen van deze directies. Dit betekent dat we geen uitvoerig onderzoek hebben gedaan naar afzonderlijke werkwijzen en dashboards van de directies (zie voor de afbakening van onze werkzaamheden hoofdstuk 1). Daarnaast is geen navraag gedaan of directies eigen dashboards hebben die specifiek bedoeld zijn om de afhandeling van meldingen te monitoren. Of dat het dashboard bijvoorbeeld meldingen gebruikt om de openbare ruimte monitoren (en niet zozeer de afhandeling).

^{ww} Zie deze [link](#) voor dashboard *Meldingen Openbare Ruimte* van de gemeente Eindhoven.

Bevindingen

- Het ASC gebruikt het SIA-dashboard om te monitoren, bij te sturen of in te grijpen in het proces van het tijdig afhandelen van meldingen openbare ruimte.
 - Het ASC gebruikt dit dashboard om zicht te hebben op de eigen werkvoorraad en de indicatoren voor de doeltreffendheid van de afhandeling. Dit dashboard wordt bij ASC tijdens de weekstart besproken.²³⁶
 - Indien het ASC in het SIA-dashboard signaleert dat meldingen niet in behandeling worden genomen of de afhandeltermijn wordt overschreden, dan geeft het ASC dat door aan de verantwoordelijke directie.²³⁷
 - > Het SIA-dashboard maakt de (opstapeling van) niet-opgepakte meldingen per directie zichtbaar. Het ASC geeft dit door aan de desbetreffende directie.
- Het ASC stelt managementrapportages op en deelt deze met alle betrokken directies en stadsdelen.²³⁸
 - In deze managementrapportages staat informatie over de aantallen, openstaande meldingen, afhandelingssnelheid en klanttevredenheid, uitgesplitst naar de directies en stadsdelen.
 - De managementrapportages worden maandelijks met de directies en stadsdelen gedeeld.²³⁹ Op basis van het SIA-dashboard genereert het ASC deze maandrapportages en deelt deze met alle betrokken directies en de stadsdelen.²⁴⁰
- Met uitzondering van stichting Waternet geven alle directies aan deze managementrapportages ook te ontvangen (zie tabel 5.3).
- De meeste directies geven aan dat de informatie in de maandrapportages aanleiding geeft om werkprocessen of inzet van personele capaciteit te heroverwegen (zie tabel 5.3).²⁴¹
 - VTH geeft aan dat de informatie (uit de maandrapportages) geen aanleiding geeft om werkprocessen of inzet van personele capaciteit te heroverwegen.
 - > Hierbij maakt VTH de volgende kanttekening: "Er is binnen VTH eerder behoefte om de servicebelofte aan te passen en niet voor snelheid van afhandeling van de melding te gaan maar voor een kwalitatieve afhandeling van de melding".

Tabel 5.3 Directies over de maandrapportage van ASC^{xx}

Directie	Onze directie ontvangt de maandrapportage van de directie Dienstverlening (cq. Actie Service Centrum) met informatie over onze werkvoorraad, onze afhandelingssnelheid en klanttevredenheid	Die informatie (zie vorige vraag) geeft ons aanleiding om onze werkprocessen of inzet van personele capaciteit te heroverwegen
ASC	Ja	Ja

^{xx} Zie voetnoot bij tabel 5.1 voor onze kanttekeningen over de vragen aan directies.

Directie	Onze directie ontvangt de maandrapportage van de directie Dienstverlening (cq. Actie Service Centrum) met informatie over onze werkvoorraad, onze afhandelingsnelheid en klanttevredenheid	Die informatie (zie vorige vraag) geeft ons aanleiding om onze werkprocessen of inzet van personele capaciteit te heroverwegen
Afval en Grondstoffen	Ja	Ja
Amsterdamse Bos	Ja	Geen antwoord
GGD	ja	ja
Stadswerken	Ja	ja
THOR	Ja	Ja
V&OR		
Afd. Groen & Wegen	Ja	Ja
Afd. Openbare Verlichting	Ja	Ja
VTH	Ja	Nee
Waternet	Nee	n.v.t.

- Directies gebruiken de monitoringsinformatie om zicht te houden op de werkvoorraad.
 - Zeven van de negen directies^{yy} hebben aangegeven de monitoringsinformatie en de daarop gebaseerde analyses te gebruiken om de beschikbare capaciteit zo goed mogelijk te benutten.²⁴²
 - > De directies geven aan zelf analyses uit te voeren om de beschikbare capaciteit zo gericht mogelijk in te zetten.^{zz}
 - De directie Afval en Grondstoffen geeft aan dagelijks en gedurende de dag, monitoringsinformatie te gebruiken om zicht te houden op de werkvoorraad en

^{yy} Amsterdamse Bos en stichting Waternet hebben deze vaag niet beantwoord. Zie voetnoot bij tabel 5.1 voor onze kanttekeningen over de vragen aan directies.

^{zz} In dit onderzoek is het onderzoek naar de directies beperkt tot een enquête onder de contactpersonen van deze directies. Dit betekent dat we geen uitvoerig onderzoek hebben gedaan naar afzonderlijke werkwijzen en dashboards van de directies (zie voor de afbakening van onze werkzaamheden hoofdstuk 1).

indien nodig om bij te sturen (zie kader Afval en Grondstoffen over monitoren op werkvoorraad).

Afval en Grondstoffen over monitoren op werkvoorraad

De directie Afval en Grondstoffen is sinds eind zomer 2020 begonnen met het verzamelen van gegevens in de openbare ruimte om de inzet zo goed mogelijk te bepalen en waar nodig gedurende de dag bij te sturen.

De directie Afval en Grondstoffen monitort de openbare ruimte (containers) waarbij probleemlocaties worden gedefinieerd. Deze probleemlocaties zijn mede gebaseerd op de meldingen openbare ruimte en locaties die zijn aangedragen vanuit de stadsdelen.

Het monitoren gebeurt aan de hand van ongeveer 1.000 registraties per dag, op verschillende locaties. De registraties worden gedaan door buitenmedewerkers op straat, via een eigengemaakte app. Hierbij is real-time informatie over de meldingen (inclusief foto's) beschikbaar. Op basis van deze registraties weet de directie Afval en Grondstoffen welke containers 'het vuilst' zijn.

De directie Afval en Grondstoffen heeft de ambitie de monitoringsinformatie dagelijks te gebruiken voor het bepalen van de benodigde capaciteit. Afval en Grondstoffen wil daarbij ook gedurende de dag de inzet aanpassen op basis van deze registraties. Hierbij zullen buitenmedewerkers (in de auto) via iPads worden geïnformeerd.

Bronnen: Presentatie "aanpak bijplaatsingen" aan stadsdeelcommissie Noord, 20 januari 2021, Gemeenteraad Amsterdam, *Begroting 2018*, 21 september 2017 en Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.

- Uit het benchmarkonderzoek blijkt dat 55% van de 49 deelnemende gemeenten periodiek rapporteert over de afhandeling. Voor de 100.000+-gemeenten is dit percentage aanzienlijk hoger, namelijk 89%.²⁴³

5.3 Informatievoorziening over doeltreffendheid te beperkt

5.3.1 College laat zich informeren over ontwikkelingen maar nauwelijks over doeltreffendheid

Normenkader

- College laat zich regelmatig informeren over ontwikkelingen en doeltreffendheid van de afhandeling.

Bevindingen

- Het college laat zich ad hoc informeren over de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Het betreft de volgende onderwerpen: de totstandkoming en implementatie van het ASC, het verkorten van de afhandeltermijnen en het intensiveren van reiniging en handhaving.

- Het college is geformeerd over de totstandkoming en implementatie van het ASC.
 - > De ambitie en ontwikkeling van het ASC is op 6 maart 2018 gepresenteerd aan het college.²⁴⁴
 - > Op 16 maart 2018 zijn de burgemeester (en gemeentesecretaris) geïnformeerd over de (op dat moment lopende) implementatie van het ASC.²⁴⁵
 - > Op 24 april 2018 stelt het ASC aan het college voor om het programma door te ontwikkelen.^{aaa} Dit gaat onder andere om het volgende: het ASC wordt (definitief) een 'nieuw bedrijfsonderdeel'; het ASC is betrokken bij het optimaliseren van de afhandelprocessen van alle meldingen voor alle directies; en het ASC gaat verschillende processtappen ondersteunen.²⁴⁶
 - > Op 10 augustus 2018 is het (op dat moment het aankomende) college geïnformeerd over de doelen en werkwijze van het ASC.²⁴⁷
- Het college heeft het ASC gevraagd uit te zoeken wat de mogelijkheden zijn voor het merkbaar inkorten van de afhandeltermijnen (maart 2018), maar dit heeft niet geleid tot een collegebesluit of expliciete uitspraken van het college hierover. De afhandeltermijnen zijn door de ambtelijke organisatie wel aangepast.
 - > Tijdens de presentatie van het ASC op 6 maart 2018 heeft het college gevraagd uit te zoeken wat de mogelijkheden zijn voor het merkbaar inkorten van de afhandeltermijnen.²⁴⁸
 - > Op 16 maart 2018 is dit voorstel met de waarnemend burgemeester en gemeentesecretaris besproken. Dit heeft ambtelijk geleid tot verdere aanscherpingen van de afhandeltermijn, waarbij urgente meldingen worden afgehandeld binnen twaalf uur, ongeacht tijdstip en dag van de melding (in plaats van drie of meer werkdagen).²⁴⁹
 - > Op 24 april 2018 is het voorstel voor het inkorten van afhandeltermijnen en het binnen twaalf uur afhandelen van urgente meldingen per brief aangeboden aan het college. In de brief wordt meteen de kanttekening geplaatst dat een versnelling van het afhandelen van meldingen (24/7) kostbaar is en niet relevant is voor elk type overlast, zoals groenvoorziening.²⁵⁰ De brief is ook aangeboden aan de onderhandelaars van het nieuwe coalitieakkoord.²⁵¹
 - > Het ASC heeft aangegeven de behandeltermijnen op verschillende momenten onder de aandacht van het college te hebben gebracht (zie voorgenoemde opsommingstekens), maar dat dit in de afgelopen collegeperiode niet heeft geleid tot expliciete uitspraken van of besluiten over de afhandeltermijnen door het college. In plaats daarvan zou het gereserveerde budget voor het verkorten van de afhandeltermijnen zijn

^{aaa} Op dit moment werd de nieuwe coalitie geformeerd. De informatie in de brief en bijlages zijn daarom ook gedeeld met de informateur.

ingezet voor het *Masterplan Handhaving en Reiniging*. Bovendien zou het college geen besluit hebben genomen over de norm van twaalf uur voor het afhandelen van urgente meldingen.²⁵²

- Het college heeft zich in navolging van het coalitieakkoord in augustus 2018 laten informeren over het intensiveren van reiniging en handhaving.^{bbb} Het college is toen geïnformeerd over de treffen maatregelen, budget en de te realiseren resultaten:²⁵³
 - > Verbeteren van de dienstverlening door de doorontwikkeling van het ASC met 24/7-bereikbaarheid voor meldingen en voor alle relevante meldingstypen.
 - > Voorkomen van onnodige bijplaatsingen door inzet van '1e lijnmedewerkers', bijvoorbeeld voor een versnelde reparatie van een kapotte container.
 - > Uitvoeren van klantonderzoeken om vast te stellen wat de Amsterdammers belangrijk vinden in de openbare ruimte (zie ook paragraaf 4.7.2).
- De rapportage *Meldingen openbare ruimte 2019* (maart 2020) is geagendeerd voor behandeling in het overleg van het bestuurlijk team met de burgemeester, wethouder Wonen en Bouwen, wethouder Verkeer en Vervoer en de wethouder Financiën en Economische Zaken. Het is de ambtelijke organisatie onbekend of het college deze rapportage heeft besproken.²⁵⁴
- Het college legt verantwoording af aan de raad. Dat doet het college op vaste momenten in de P&C-cyclus via de begroting en de jaarrekening en door het schriftelijk beantwoorden van raadsvragen. De informatievoorziening in de P&C-cyclus heeft betrekking op het aantal meldingen en over proces-gerelateerde en organisatorische zaken. De raadsvragen hebben betrekking op het aantal meldingen, technische vragen rondom het meldingssysteem, de afhandelingssnelheid en de servicebelofte (zie paragraaf 5.3.2).
- Het college laat zich nauwelijks informeren over de doeltreffendheid. Informatie over de realisatie van de indicator klanttevredenheid ontbreekt in de informatievoorziening aan het college. En informatie over de indicator afhandelingssnelheid bereikt het college alleen als de raad daar vragen over stelt (zie paragraaf 5.32).
- Uit het groepsgesprek met leden van de stadsdeelcommissies blijkt dat het college geen advies heeft gevraagd aan de stadsdeelcommissie over de afhandeling van (bepaalde) meldingen openbare ruimte. Andersom hebben de stadsdeelcommissies ook geen ongevraagd advies gegeven aan het college.²⁵⁵
 - Zoals in subparagraaf 5.2.1 aangegeven, hebben stadsdeelcommissieleden bijvoorbeeld behoefte aan een openbaar toegankelijk dashboard waarin de leden zelf informatie kunnen raadplegen over de afhandeling van meldingen openbare ruimte.

^{bbb} Dit is een gezamenlijk voorstel geweest van de directie Afval en Grondstoffen, Stadswerken, Toezicht en Handhaving, OOV, en Dienstverlening en Informatie, waartoe ASC behoort.

5.3.2 Raad heeft geen goed (over)zicht op aantallen en indicatoren

Normenkader

- Het college informeert de raad structureel en zo nodig incidenteel over de doeltreffendheid van de afhandeling van meldingen openbare ruimte.

Bevindingen

- Het college informeert de gemeenteraad op vaste momenten in de P&C-cyclus via de begroting en jaarrekening over het aantal meldingen openbare ruimte en over proces-gerelateerde en organisatorische zaken. Informatie over de indicatoren klanttevredenheid en afhandelingsnelheid ontbreekt.²⁵⁶
 - De raad is met name geïnformeerd over het totaal aantal meldingen. In een enkel geval is een uitsplitsing gemaakt naar de meldingscategorieën. Het college geeft in de jaarstukken geen overzicht van de ontwikkeling van de meldingen.
 - > College geeft voor het jaar 2018 aan dat er jaarlijks circa 200.000 meldingen binnenkomen over ‘overlast openbare ruimte’ (*Jaarverslag 2018*).
 - > In de begroting van 2020 deelt het college de aantallen over (een deel van) 2019 voor twee subcategorieën: (geluids)overlast door passagiers- en pleziervaart, en overlast door bestelbusjes en vrachtwagens.
 - > In 2019 is het aantal meldingen 279.264 (*Jaarverslag 2019*).
 - > In het jaarverslag van 2019 zijn de aantallen uitgesplitst naar de verschillende categorieën.^{ccc} Dit geldt niet voor de andere jaren.
 - Het college informeert de raad over proces-gerelateerde en organisatorische zaken over meldingen openbare ruimte. De strekking en inhoud hiervan wisselen sterk.
 - > Informatie over het ASC en SIA (*Begroting 2018*);
 - > Het college geeft aan meldingen sneller en effectiever te gaan afhandelen met behulp van ASC (*Begroting 2018*);
 - > Personeel wordt 24/7 beschikbaar voor het behandelen van meldingen (*Begroting 2018*);
 - > Het meldingsproces bij Openbare Orde en Veiligheid wordt verbeterd (*Begroting 2018*);
 - > Flexibele inzet van handhavers die 24/7 beschikbaar zijn, wordt vergroot (*Begroting 2019*);
 - > Overlast van personen, op het water en evenement is verbeterd (*Jaarverslag 2018*);
 - > Amsterdammers kunnen 24/7 gaan melden (*Jaarverslag 2018*);
 - > Urgente meldingen worden volgens het college direct opgepakt (*Jaarverslag 2018*);

^{ccc} Deze aantallen komen (zo goed als) overeen met onze analyses. Het verschil is slechts 481 op 279.264 meldingen.

- > Het college geeft aan dat de gemeente gaat experimenteren met beeldherkenning (*Begroting 2019*);
- > Het college geeft aan dat uit de eerste analyses blijkt dat meldingen sneller en tot meer tevredenheid worden afgehandeld (*Jaarverslag 2018*);
- > Het college geeft aan dat door informatiegestuurd te werken (met iPads in de auto) stadsdelen meldingen over afval eerder oppakken en afhandelen (*Jaarverslag 2018*);
- > Het college geeft aan dat preventieve maatregelen worden genomen voor het voorkomen van meldingen (*Begroting 2020*);
- > Het college geeft aan dat meldingen over horeca nu ondersteund worden door het ASC, waarbij horecahandhavers door het ASC worden aangestuurd (*Jaarverslag 2019*).
- In de jaarstukken ontbreken geen gegevens over de indicatoren klanttevredenheid en afhandelingsnelheid, en de bijbehorende streefwaarden. Zie hoofdstuk 2 voor meer informatie over deze indicatoren en de bijbehorende streefwaarden.
- Het college heeft de gemeenteraad incidenteel met raadsbrieven geïnformeerd over technische vragen rondom het meldingssysteem, afhandelingsnelheid en de servicebelofte.²⁵⁷
 - Op 17 juli 2018 heeft het college de raadvragen van lid Van Torn beantwoord, die naar aanleiding van het rapport van de Ombudsman *Feesten of Beesten? Deel 2*, de vraag had gesteld of er op basis van data inzichtelijk kan worden gemaakt hoeveel meldingen wel en geen (directe) opvolging hebben gehad.²⁵⁸
 - > Het college heeft daarop geantwoord dat dit met het vorige systeem KIM-MORA alleen nog handmatig kon, maar dat dit wel mogelijk zou worden met het nieuwe systeem SIA.
 - > Daarbij heeft het college uitleg gegeven over de servicebelofte (op dat moment werd er onderscheid gemaakt tussen 3, 5 en 21 werkdagen) en urgente meldingen.
 - > De gemeenteraad is ook geïnformeerd over het percentage dat de servicebelofte heeft gehaald in 2017 (volgens het college 89,9%). Daarbij geeft college aan dat deze prestatie sinds 2015 elk jaar wordt verbeterd.
 - Op 5 maart 2019 heeft het college de raadvragen van lid Boomsma beantwoord, die vragen had gesteld over technische storingen bij en de afhandeling van meldingen openbare ruimte. In de beantwoording wordt de raad onder andere geïnformeerd over:²⁵⁹
 - > Het realiseren van het goed functionerende nieuwe meldingssysteem SIA, in tegenstelling tot het oude KIM-MORA.
 - > Het realiseren van een nieuw "sterk vereenvoudigd" meldformulier (zie paragraaf 3.2.4).
 - > De wijze waarop een specifieke melding - de aanleiding van de brief van het lid Boomsma - is afgehandeld, waarbij wordt toegegeven dat de melding is voorzien van een verkeerde terugkoppelttekst.

- > Het probleem dat diverse directies meldingen niet tijdig kunnen afhandelen vanwege het grote aantal meldingen of het tijdstip waarop meldingen plaatsvinden (niet alle directies hanteren 24/7 afhandelen van meldingen).
- > Dat meldingen niet altijd goed worden opgepakt en teruggekoppeld. Dat hiervoor verschillende verbeteringen zijn gestart (waarbij de ontwikkeling van ASC en SIA de eerste zichtbare resultaten zijn) en dat de sjablonen voor de afhandeltaksten binnenkort centraal beheerd zullen worden.
- > Het aantal meldingen en het vergroten van meldingsbereidheid in gebieden waar dit niet onvoldoende is.
- Op 11 juni 2019 is de gemeenteraad, naar aanleiding van vragen in de commissie Wonen en Bouwen van 6 februari 2019²⁶⁰, geïnformeerd over het aantal meldingen, de doeltreffendheid van de afhandeling en organisatorische aspecten.²⁶¹ De brief gaat in op de meldingen voor het dagelijks onderhoud van de categorieën 'schoon', 'verharding en groen' en 'afval'. Op dat moment betrof dit volgens het college circa 83% van alle meldingen.
 - > In de brief wordt ingegaan op het totaal aantal meldingen in 2018 (ongeveer 205.000 meldingen) en de aantallen voor de twee categorieën (ongeveer 86.000 voor afval en ongeveer 83.000 voor 'schoon, verharding & groen'), inclusief de subcategorieën waarover de meeste meldingen binnenkomen.^{ddd}
 - > Verder geeft college aan dat er op basis van de beschikbare gegevens niet direct een relatie te leggen valt tussen de hoeveelheid meldingen per gebied en de feitelijke kwaliteit en leefbaarheid.
 - > Het college informeert de raad over organisatorische verbeterstappen, zoals het aantrekken van dashboardspecialisten, het informatiegestuurd handhaven met tablets op locatie, het optimaliseren van werkprocessen en de periodieke analyses van de uitvoeringsteams om inzet te verbeteren.
 - > Tot slot wordt de raad geïnformeerd over het verbeteren van de communicatie met de melder tijdens de afhandeling, inclusief trainingen voor klantgericht handelen en schrijven.
- Op 2 februari 2021 heeft het college de raadvragen van het lid Naoum Néhmé beantwoord over grote hoeveelheden kartonafval op straat. De beantwoording ging ten aanzien van de doeltreffendheid van de afhandeling (van kartonafval) onder andere in op: het aantal meldingen per stadsdeel, de afvaltermijn voor het afhandelen van meldingen en het niet-afhandelen van meldingen. Het college heeft de gemeenteraad onder andere geïnformeerd over:²⁶²
 - > Dat er totaal 40,9 meldingen per dag over kartonafval binnenkomen, waarvan de meeste meldingen binnenkomen in stadsdeel Zuid (namelijk 9,9) gevolgd door Oost (8,3) en Nieuw-West (8,0).

^{ddd} Bij schoon, verharding en groen gaat het met name om stoeptegels, verzakking van weg/trottoir, lege boomvakken en snoeien van takken en struiken. Bij afval gaan de meeste meldingen over grofvuil, volle containers en bijplaatsingen.

- > Dat de formele afhandeltermijn voor een volle papiercontainers drie dagen is, maar dat de leegfrequentie op probleemlocaties is verhoogd waardoor de werkelijke afhandeltijd vaak lager is.
- > Dat meldingen voor kartoncontainers die binnen twee dagen worden geleegd niet eerder worden afgehandeld. Indien dit niet het geval is (de desbetreffende container wordt later dan twee dagen geleegd), dan volgt er wel al een opvolging op de melding.
- > Andere vragen en antwoorden gaan onder andere over het percentage verstopte papiercontainers (dat ligt tussen 2 en 3%), instructies voor het goed aanbieden van afval, het Afvaloffensief (zie kader Passage uit brief over Afvaloffensief) en de mogelijkheid voor het ophalen van karton op vaste wekelijkse ophaaldagen.
- In navolging van de brief van 11 juni 2019 heeft het college op 16 maart 2021 een nieuwe brief gestuurd aan de gemeenteraad waarin deze wordt geïnformeerd over de opvolging van meldingen in 2020. Daarbij is onder andere ingegaan op: aantal en typen meldingen (ingezoomd op afval) en het monitoren van de openbare ruimte (zie ook het kader *Afval en Grondstoffen over monitoren op werkvoorraad* in paragraaf 5.2.2). Tegelijkertijd wordt in de brief ingegaan op een verzoek van de raad (van 9 december 2020) om het aantal meldingen over afval uit te splitsen per subcategorie en per stadsdeel.²⁶³
 - > In de brief wordt aangegeven dat er in 2020 40% meer meldingen zijn dan in 2019 en dat het aantal meldingen blijft groeien.
 - > In de brief wordt daarbij aangegeven dat de gemeente in 2020 381.000 meldingen heeft ontvangen. Dit aantal is lager dan is vermeld in paragraaf 4.2.1 (2020: 385.553 meldingen). Het verschil wordt veroorzaakt door deelmeldingen en afgesplitste meldingen.^{eee}
 - > Het college geeft aan dat meldingen gecombineerd met objectieve metingen een completer beeld van 'de straat' geven. Deze ligt er volgens het college niet altijd goed bij. Het college wil hierom "alle zeilen blijven bijzetten". Het leren en verbeteren van het opvolgen van meldingen helpt daarbij, aldus het college.
 - > In de brief is het aantal meldingen voor afval per subcategorie en per stadsdeel uiteengezet. Dit overzicht biedt onder andere het inzicht dat er in 2020 17.294 meldingen over grofvuil zijn binnengekomen die betrekking hadden op stadsdeel Centrum en 5.969 meldingen over een volle container in stadsdeel West.

^{eee} Eén melding kan betrekking hebben op meerdere problemen in de openbare ruimte en/of door meerdere directies worden afgehandeld (zie tabel 2.1). Hierdoor worden meldingen administratief opgesplitst.

Passage uit brief over Afvaloffensief

De gemeente is vorig jaar gestart met het Afvaloffensief. Dit offensief kent vier actielijnen: Basis op orde, Informeren, Motiveren en Handhaving. Het college voert een actief informatiecampagnebeleid. Er wordt bij de campagnes informatie geven over het goed aanbieden van karton en ook wat Amsterdammers kunnen doen bij volle papiercontainers.

Vanaf eind maart 2021 start er een nieuwe campagne over karton in het kader van het afvaloffensief. De campagne bestaat uit een stadsbrede online campagne en een buurtgerichte offline campagne. Bij de offline campagne worden easy blocks (grote posterhouders) ingezet bij containerlocaties waar veel problemen zijn met het aanbieden van papier/karton. Daarnaast wordt green graffiti bij de papiercontainer aangebracht met het juiste handelingsperspectief en informeren we bewoners rondom de containerlocaties door middel van een flyer. De boodschap is dat Amsterdammers hun karton klein moeten maken voordat ze het in de papiercontainer doen en anders naar de volgende container moeten lopen.

Voor een schoner straatbeeld zijn goede en voldoende inzamelfaciliteiten en een adequate inzameling belangrijke voorwaarden. Het is noodzakelijk dat de containers voldoende worden gelegeerd en de container geschikt is voor het soort afval. De gemeente moet zorgen dat dat op orde is, de Amsterdammer helpt door het goed aanbieden.

Bron: Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, 'Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Naoum Néhmé inzake grote hoeveelheden kartonafval op straat', 22 februari 2021.

- Het college heeft de gemeenteraad op twee momenten actief geïnformeerd over de afhandeling van meldingen openbare ruimte als onderdeel van een onderwerp.
 - Het *Masterplan Handhaving en Reiniging* (december 2019) gaat in op het verbeteren van de dienstverlening door het optuigen van het ASC dat ondersteunt in het aannemen, oplossen en terugkoppelen van meldingen over overlast in de openbare ruimte (zie paragraaf 2.2.1).
 - De gemeenteraad is indirect geïnformeerd over de afhandeling van meldingen in de raadsbrief (mei 2020) over de voortgang van onze aanbevelingen. Dat gebeurde naar aanleiding van ons opvolgingsonderzoek naar de afhandeling van klachten over horeca door de gemeente. In deze brief wordt de gemeenteraad ten aanzien van meldingen openbare ruimte onder andere geïnformeerd over het (niet-)direct opvolgen van meldingen, een beslisboom voor het bepalen van urgente meldingen en de ondersteuning van het ASC voor horecameldingen.²⁶⁴
 - > In de brief geeft het college aan dat in tegenstelling tot de informatie in de reactie op onze aanbeveling - waarin staat dat alle meldingen over horeca direct worden opgepakt door toezichthouders van VTH, zoals dat al enige jaren op vrijdag- en zaterdagavonden gebeurt in de zogenaamde Flex Horeca

- dat het college besloten heeft om niet alle meldingen direct (24/7) op te pakken. De eerste reden die het college hiervoor geeft, is dat vanuit de beschikbare informatie is af te leiden dat slechts voor een beperkt deel van de meldingen directe inzet van toezichthouders is vereist. De tweede reden is dat de – schaarse – capaciteit soms effectiever benut kan worden. Daarbij brengt volgens het college het 24/7 paraat hebben van toezichthouders inzetproblemen met zich mee ten aanzien van andere bestuurlijk geprioriteerde opgaven.
- > In de brief wordt de raad verder geïnformeerd over de beslisboom voor urgente meldingen voor horecameldingen (hierover meer in subparagraaf 3.2.5).
- > Daarnaast geeft het college aan dat het ASC meldingen over horeca gaat ondersteunen voor het analyseren en het (stadsbreed uniform) afhandelen van meldingen.
- Een beperkt deel van de 48 andere gemeenten rapporteert aan de gemeenteraad of het college van B en W op periodieke basis, in een bredere rapportage of over de dienstverlening of in de P&C-cyclus. Incidenteel stellen raden vragen en verstrekt het college van B en W informatie.²⁶⁵

Verantwoording

6 Onderzoeksteam

Rekenkamer Amsterdam	
Directeur	dr. Jan de Ridder
Onderzoekers	Mr. drs. Arjan Kok RA (projectleider)
	Marien van Grondelle Msc

7 Dankwoord

Wij willen onze dank uitspreken aan alle personen die hebben meegewerkt aan ons onderzoek naar de afhandeling van meldingen openbare ruimte, met speciale dank aan de ambtenaren van de gemeente Amsterdam voor het aanleveren van documenten, het beantwoorden van (aanvullende) vragen, de gevoerde gesprekken en het controleren van ons rapport op feitelijke onjuistheden. Daarnaast willen we de stadsdeelcommissieleden bedanken voor hun deelname aan ons groepsgesprek en het delen van waardevolle inzichten. Tot slot willen we iedereen bedanken die naar aanleiding van een oproep van een stadsdeelcommissielid uit stadsdeel West hun ervaringen (op Facebook) hebben gedeeld wat betreft meldingen openbare ruimte.

Bijlagen

Bijlage 1 Vragenlijst DoeMee-onderzoek PBLQ

Zie volgende pagina's voor de vragenlijst.

Deel I – Vragenlijst

Deze gesloten vragenlijst geeft een snel overzicht van een aantal indicatoren van het meldproces in de deelnemende gemeente. De vragenlijst is zo opgesteld dat een goed ingevoerde medewerker van de ambtelijke organisatie deze snel in kan vullen. Deze medewerker is bijvoorbeeld een afdelingsmanager, procescoördinator, etc. Een aantal aandachtspunten:

- De vragenlijst bestaat uit verschillende soorten gesloten vragen:
 - *Ja / Nee*
 - *Meerkeuze A,B,C,...*
 - Numeriek (bijv. aantallen meldingen of dagen)
- Voor het invullen geldt: weet u het antwoord op een vraag niet, maakt u dan de antwoordruimte dan leeg en vult u een **X** of een **?** in.
- Naast elke vraag is er ruimte in een extra kolom waar u gevraagd wordt te verwijzen naar de specifieke bron van deze informatie in de te verstrekken relevante documentatie.
- Het onderzoek richt zich op meldingen in het algemeen, een uitsplitsing in allerlei soorten meldingen valt buiten de scope van dit onderzoek. Probeer u dan ook zo veel mogelijk te antwoorden voor alle meldingen openbare ruimte gezamenlijk.

Begripsbepaling Meldingen Openbare Ruimte:

Onder **openbare ruimte** verstaan wij de publiek toegankelijke fysieke buitenruimte, waarvoor uw gemeente als overheid verantwoordelijk is voor het beheer ervan. **Meldingen** zijn berichten die u van personen ontvangt over de Openbare Ruimte – bijvoorbeeld over defect straatmeubilair, gedumpt afval of overlast. Het kan zijn dat uw gemeente tevens berichten ontvangt waarvan verantwoordelijkheid voor de afhandeling bij een andere overheid of organisatie ligt, hierover is tevens een vraag opgenomen. Voor het onderzoek gaan we er vanuit dat iedereen meldingen kan doen, algemeen geldt namelijk dat dit niet is voorbehouden aan inwoners van een specifieke woonplaats, en dat een melding veelal ook anoniem gedaan kan worden.

SVP HIER naam van uw gemeente invullen

Algemeen

Vraag	Antwoord
Naam gemeente	<i>Invullen door respondent</i>
Contactpersoon ambtelijke organisatie	<i>Naam: Functie: Emailadres: Tel.nr:</i>

A. Beleid en Registratie

Vraag/Onderwerp	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
1. Heeft uw gemeente beleid opgesteld voor de afhandeling van meldingen m.b.t. de openbare ruimte? (bijv. coalitieakkoord, beleidsnota's, procesbeschrijvingen, werkinstructies, etc.)	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
2. Heeft uw gemeente indicatoren (KPI's) opgesteld voor het MOR-proces? (bijv. aantal meldingen, afhandelingssnelheid, klanttevredenheid)	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
3. Heeft uw gemeente doelstelling/streefwaarden vastgesteld voor deze indicatoren (KPI's)? (bijv. klanttevredenheidscijfer, max. afhandelingsduur, etc.)	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
4. Is in dit beleid vastgelegd hoe er met de burgers (melders) wordt gecommuniceerd?	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>

B. Registratie Meldingen Openbare Ruimte

Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
5. Waar kan de melder een melding doen? A – Alleen bij uw gemeente (bijv. gemeentesite) B – Alleen bij een externe partij (bijv. externe app) C – Zowel bij uw gemeente als bij een externe partij.	A / B / C	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
6. Kan een melding worden gedaan... a) ... aan de balie (fysiek)? b) ... via de telefoon? c) ... via de website? d) ... via een speciale meld-App? e) ... via sociale media (whatsapp, facebook, etc.)? f) ... door eigen buitenmedewerkers (bijv. BOA's)? g) ... anders namelijk:.... Eigen antwoord invullen!	- a) Ja / Nee b) Ja / Nee c) Ja / Nee d) Ja / Nee e) Ja / Nee f) Ja / Nee g)	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
7. Kunnen mensen met een beperking (zoals slechtzienden) een melding doen?	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
8. Kan een melding gekoppeld worden aan eerdere meldingen (bijv. als hetzelfde issue vaker gemeld wordt)?	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
9. Biedt de registratie mogelijkheid voor het verkrijgen van overzicht... a) ... van welke meldingen zijn gedaan? b) ... van verschillende categorieën meldingen?	- - a) Ja / Nee b) Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
10. Biedt de registratie mogelijkheid voor het verkrijgen van inzicht in indicatoren (KPI's) opgesteld voor het MOR-proces? (bijv. overzichten/lijsten/dashboards van aantal meldingen, afhandelingsnelheid, klanttevredenheid)	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
11. Beschikt u over een (data-gedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen? (bijvoorbeeld: reinigingsploegen doe vaker plaatsen aan wanneer daar veel meldingen gedaan worden van straatvuil)	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)

C. Toewijzen, behandelen en terugkoppelen

Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
12. Beschikt uw gemeente over een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd (bijv. zaakstelsysteem, taakspecifieke applicatie)?	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
13. Hoe is de afhandeling van een melding geregeld? A: Volledig door medewerkers van uw gemeente zelf. B: Deels eigen medewerkers, deels door externe partijen. C: Geheel door externe partijen (bijv. aannemers).	A / B / C	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
14. Wordt de melder geïnformeerd... a) ... over de registratie van de melding? b) ... over het in uitvoering nemen van de melding? c) ... over de afhandeling en afsluiting van de melding? d) ... wanneer u als gemeente de melding niet kan afhandelen of dit niet noodzakelijk acht? e) ... op een ander moment, namelijk:.... Eigen antwoord invullen !	- a) Ja / Nee b) Ja / Nee c) Ja / Nee d) Ja / Nee - e) ...	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
15. Kan de melder nadat een melding is afgesloten aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest (bijv. via online of in app geven van een rapportcijfer, tevredenheidsscore, etc.)?	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)

SVP HIER naam van uw gemeente invullen

D. Monitoren

Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
16. Hoeveel meldingen openbare ruimte kreeg uw gemeente in: a) het jaar 2018? b) het jaar 2019?	- - a) ## meldingen b) ## meldingen	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
17. Wat was de gemiddelde afhandelingsduur van een melding in: a) het jaar 2018 b) het jaar 2019	- - a) ## dagen b) ## dagen	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
18. Wat was de klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte in: a) het jaar 2018 b) het jaar 2019 (Noteert u hier de in uw gemeente gehanteerde maat. Dit kan bijv. een gemiddeld rapportcijfer, 1-5 score, of andere maat zijn.)	- - a) b)	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i> Kunt u bij een cijfer score aangeven wat de schaal is? Een 3 op een 1-5 score is immers een voldoende, bij een rapportcijfer is een 3 natuurlijk een onvoldoende.
19. Ziet u ten opzichte van andere jaren <u>in 2020</u> tot dusver... a) ...ander type/aard van meldingen? b) ...verandering in aantal meldingen? c) ...worden evt. veranderingen (mede veroorzaakt door veranderde omstandigheden vanwege de Corona-Maatregelen)?	- - a) Ja / Nee b) meer/minder c) Ja / Nee	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>

E. Evalueren en verantwoorden

Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
20. Evalueert uw gemeente periodiek de afhandeling van meldingen in een rapportage? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!	- - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
21. Rapporteert u vanuit de organisatie periodiek aan het college van B&W over de afhandeling van meldingen? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!	- - - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
22. Rapporteert u periodiek aan de gemeenteraad over de afhandeling van meldingen? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!	- - - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>

LET OP: Samen met de vragenlijst stuurt u de relevante documentatie via e-mail mee. Vult u hiervoor eerst nog de documentatielijst op de volgende bladzijde in!

SVP HIER naam van uw gemeente invullen

Deel II – Documentatielijst

In deel I heeft u gesloten vragen beantwoord, en waar van toepassing een verwijzing naar relevante documentatie en/of webpagina's opgenomen. In de tabel onderaan deze pagina:

- geeft u een overzicht van deze documentatie,
- noteert u het type (zie suggesties onder de tabel),
- en noteert u eventueel waarom deze documentatie relevant is, door bijvoorbeeld te verwijzen naar een vraag (Bijv: A-3), of kort te beschrijven voor welk (deel)onderwerp het document relevant is.

Van deelnemende gemeentes wordt verwacht dat zij een globale check uitvoeren op de te versturen documentatie op:

- Actualiteit (**Cijfers/Kengetallen zijn niet van voor het jaar 2018**. Overige documentatie – bijvoorbeeld van voor het jaar 2018 mag wel meegestuurd worden, mits deze documenten nog actueel/geldig zijn)
- Relevantie (**Documentatie bevat -enige- inhoud betreffende Meldingen Openbare Ruimte**)

In de onderstaande tabel wordt u gevraagd om een overzicht te geven van deze en evt. andere documentatie die u wilt aanleveren voor het verdiepende onderzoek.

Naam	Type	Waarom relevant
- voorbeeld1.pdf	<i>Beleidsdocument</i>	<i>Noteert u hier waarop deze informatie relevant is. U kunt dit als onderwerp uitschrijven, of u kunt hiervoor verwijzen naar één of meer vragen uit de vragenlijst.</i>
- voorbeeld2.nl	<i>Webpagina</i>	<i>Bijv. meld-website gemeente</i>
- voorbeeld3.docx	<i>Werkinstructie</i>	<i>Bijv. B7, C13</i>
-		
-		

Suggesties documentatie:

Het onderzoeksteam doet hieronder een aantal suggesties van verschillende typen documentatie /informatiebronnen:

- Beleidsdocumentatie zoals:
 - Coalitieakkoord
 - Meerjarenvisies en of jaarplannen van betrokken vakafdelingen zoals:
 - Leefomgeving
 - Toezicht / Handhaving
 - Ect.
- Jaarrapportages/verslagen/overzichten bevattende:

SVP HIER naam van uw gemeente invullen

- Kwalitatieve en/of kwantitatieve overzichten van Meldingen Openbare Ruimte
- Werkinstructies voor het proces Meldingen Openbare Ruimte binnen uw gemeente.
- Webpagina's. Bijvoorbeeld:
 - De meldpagina op de website van de decentrale overheid (gemeente, waterschap, provincie)
 - Meldpagina van externe platformen/app-aanbieders (bijv. buitenbeter.nl)

PBLQ

verbinders in de
informatiesamenleving

Bijlage 2 Tabel - Redenen voor de (on)tevredenheid

Tabel B1 - Redenen voor de (on)tevredenheid

Meldingscategorie	De communicatie over de behandeling van mijn melding ging goed	De gemeente heeft mijn melding goed opgepakt	Het probleem is verholpen	Mijn melding is snel opgepakt	De behandeling duurde te lang	De oplossing volstaat niet, mijn melding is niet opgelost	Er is niets met mijn melding gedaan	Het contact over de afhandeling was slecht	Ik heb onvoldoende / onjuiste informatie gekregen	Ik voel mij niet serieus genomen door de gemeente	Anders	Totaal
Afval	8% (1507)	15% (2843)	19% (3575)	15% (2745)	5% (887)	14% (2703)	9% (1675)	1% (142)	2% (298)	4% (769)	8% (1541)	18685
Civiele constructies	16% (32)	24% (47)	11% (21)	14% (27)	2% (3)	11% (21)	3% (6)	0% (0)	6% (11)	4% (8)	12% (24)	200
Openbaar groen en water	8% (181)	13% (321)	10% (227)	11% (264)	2% (42)	23% (536)	8% (188)	1% (21)	5% (114)	8% (197)	12% (287)	2378
Overlast bedrijven en horeca	7% (102)	8% (121)	1% (14)	7% (105)	1% (21)	23% (330)	14% (210)	1% (14)	5% (68)	18% (265)	14% (199)	1449
Overlast in de openbare ruimte	8% (572)	13% (901)	5% (356)	13% (863)	3% (175)	23% (1584)	11% (747)	1% (39)	3% (214)	10% (710)	11% (730)	6891

Meldingscategorie	De communicatie over de behandeling van mijn melding ging goed	De gemeente heeft mijn melding goed opgepakt	Het probleem is verholpen	Mijn melding is snel opgepakt	De behandeling duurde te lang	De oplossing volstaat niet, mijn melding is niet opgelost	Er is niets met mijn melding gedaan	Het contact over de afhandeling was slecht	Ik heb onvoldoende / onjuiste informatie gekregen	Ik voel mij niet serieus genomen door de gemeente	Anders	Totaal
Overlast van boten	11% (77)	9% (67)	2% (11)	9% (63)	3% (19)	21% (150)	10% (70)	1% (6)	2% (13)	20% (142)	13% (92)	710
Overlast van dieren	8% (93)	8% (93)	1% (15)	8% (95)	2% (26)	29% (340)	14% (160)	1% (17)	6% (64)	11% (124)	11% (133)	1160
Overlast van en door personen of groepen	11% (401)	12% (421)	1% (44)	11% (388)	1% (41)	22% (781)	12% (422)	1% (24)	2% (66)	14% (502)	12% (435)	3525
Schoon	6% (327)	17% (932)	18% (975)	16% (906)	3% (155)	18% (976)	9% (470)	0% (19)	1% (70)	4% (199)	9% (476)	5505
Wegen, verkeer, straatmeubilair	5% (628)	13% (1523)	20% (2357)	22% (2530)	1% (125)	17% (1925)	8% (904)	0% (34)	2% (213)	4% (481)	8% (886)	11606
Overig	9% (26)	4% (11)	2% (5)	8% (23)	0% (1)	21% (64)	23% (68)	1% (3)	4% (13)	18% (54)	11% (33)	301

Tabel B2 – Antwoorden klanttevredenheid per directie

Directie	De communicatie over de behandeling van mijn melding is altijd goed	De gemeente heeft mijn melding goed opgepakt	Het probleem is verholpen	Mijn melding is snel opgepakt	De behandeling duurde te lang	De oplossing volstaat niet, mijn melding is niet opgelost	Er is niets met mijn melding gedaan	Het contact over de afhandeling was slecht	Ik heb onvoldoende / onjuiste informatie	Ik voel mij niet serieus genomen door de gemeente	Anders	Totaal
ASC	10% (1102)	13% (1427)	3% (334)	12% (1387)	2% (219)	22% (2445)	11% (1225)	1% (71)	2% (265)	12% (1390)	12% (1304)	11169
THOR	9% (1163)	13% (1611)	4% (493)	12% (1518)	2% (253)	22% (2731)	11% (1298)	1% (77)	2% (295)	12% (1429)	11% (1402)	12270
Afval en Grondstoffen	8% (1380)	15% (2594)	20% (3487)	14% (2507)	5% (854)	14% (2457)	9% (1570)	1% (132)	2% (272)	4% (672)	8% (1393)	17318
GGD	8% (93)	8% (93)	1% (15)	8% (95)	2% (26)	29% (340)	14% (160)	1% (17)	6% (64)	11% (124)	11% (133)	1160
Stadswerken	6% (877)	16% (2353)	16% (2366)	20% (3100)	2% (245)	18% (2678)	7% (1125)	0% (56)	2% (333)	5% (706)	9% (1330)	15169
V&OR	6% (247)	12% (488)	29% (1228)	13% (540)	2% (93)	17% (702)	10% (413)	0% (12)	2% (71)	3% (116)	7% (308)	4218
Waternet	11% (55)	14% (71)	8% (39)	27% (135)	1% (4)	14% (71)	6% (28)	1% (5)	3% (14)	4% (21)	10% (49)	492

Directie	De communicatie over de behandeling van mijn melding is goed	De gemeente heeft mijn melding goed opgepakt	Het probleem is verholpen	Mijn melding is snel opgepakt	De behandeling duurde te lang	De oplossing volstaat niet, mijn melding is niet opgelost	Er is niets met mijn melding gedaan	Het contact over de afhandeling was slecht	Ik heb onvoldoende / onjuiste informatie	Ik voel mij niet serieus genomen door de gemeente	Anders	Totaal
VTH	7% (149)	8% (165)	1% (23)	8% (154)	2% (36)	23% (460)	15% (291)	1% (19)	5% (104)	18% (354)	12% (245)	2000

Bijlage 3 Reacties op facebook naar aanleiding van oproep stadsdeelcommissielid West

Originele bericht oproep aan buurtbewoners door lid bestuurscommissie

Beste burens,

Donderdag zit ik in een groepsgesprek met de rekenkamer over de Meldingen Openbare Ruimte in Amsterdam. De rekenkamer doet een onderzoek naar de doeltreffendheid van de afhandeling van meldingen en wil graag de mening van burgers daarin betrekken.

Dus als jullie mij jullie ervaring willen meegeven, meer dan welkom. Reacties mogelijk tot donderdag 21 januari 15:00 uur

Dank als je reageert.

De rekenkamer heeft op 21 januari 2021 van een lid van de bestuurscommissie stadsdeel West een pdf ontvangen met daarin de reacties op facebook nav de oproep van het lid in drie facebookgroepen. Dit pdf is bewerkt door de rekenkamer. Alle persoonsnamen en de namen van de drie facebookgroepen zijn verwijderd door de rekenkamer. Persoonsnamen zijn vervangen door Reactie X. De reacties van dezelfde persoon zijn samengevoegd in één reactie.

Reactie 1

Ik heb wel eens melding gemaakt van een achtergelaten scooter voor de deur. Een jaar later stond hij er nog, maar uiteindelijk

Reactie 2

Ik heb tot 3x toe meldingen gedaan omtrent het niet ophalen van grofvuil op de ophaaldag. Grofvuil heeft het in het ergste geval 3 weken gelegen.

MORA / 14020 wist op leugenachtige wijze deze meldingen af te ronden.

- 1 Melding was afgerond omdat het grofvuil zou zijn opgehaald - terwijl het nog gewoon op straat lag
- 2 De aangeboden hoeveelheid was minder dan 1m3 en dan halen we het niet op.
- 3 U heeft het grofvuil tegen de gevel geplaatst en niet aan de rand van de weg. Een regel die enkele jaren geleden door stadsdeel West is ingevoerd. Ik woon 20+ jaar op deze locatie en altijd is het grofvuil gewoon opgehaald.

Bovendien is het plaatsen aan de rand van de weg geen optie omdat bewoners dan hun auto niet in kunnen, die staan daar namelijk geparkeerd. Die antwoorden zijn niet erg, best creatief om iedere keer wat nieuws te verzinnen. Erger is het dat je als melder niet serieus wordt genomen. Zeg dan gewoon dat 14020 en de ophaaldiensten onderbemend zijn, maar ga geen smoesjes bedenken om je to-do lijstje af te vinken.

Reactie 3

Ik denk dat 14020 een hele kostbare afdeling is en wanneer dat niet voldoet (mijn ervaringen zijn niet uniek) dan kun je daar veel geld besparen. De rekenkamer heeft ook een controlerende taak volgens mij, of gemeentegelden wel juist worden besteed.

Reactie 4

Als ik een melding doe dan krijg ik altijd bericht terug dat het is afgehandeld. Maar dan is er niks gedaan. Belachelijk dat ze dan zo een standaard bericht sturen.

Reactie 4a

Ja of je krijgt als reactie; "wij troffen niks aan" en dus eigenlijk niets met je melding wordt gedaan. Continu ben je in strijd en moet je bewijzen aanleveren voor iemand anders. Bijvoorbeeld grofvuil of dergelijke.

Reactie 5

Ik heb slechts een paar keer een melding gedaan, het werd keurig opgelost en daarna vervolgens een melding dat het was afgehandeld. Ik ben dus tevreden. (Dat mag toch ook gemeld worden?)

Reactie 5a

Nou ik denk dat dat niet gemeld hoeft worden, want de reden is niet om daar complimentjes te geven, die een of 2 keer dat het goed gaat.. als je ze nu gelijk al complimentjes geeft word het probleem maar half aangepakt. Eerst maar eens structureel de boel goed aanspannen en stuur dan maar een bloemetje, het is de taak van de gemeente en ook die viezerikken beboeten of borden neerzetten (meertalig) waarin staat dat je een boete kunt krijgen voor het neerzetten wanneer het nog niet mag pas op de dag dat ze hopelijk komen.

Reactie 6

Ik vind het bij grofvuil en oude fietsen traag. Maar verlichting en stoeptegels beter.

Reactie 7

Gewoon standaard vaker ledigen van de containers. Vooral papier is een ding vanwege de thuisbestellingen. Daarop inspelen zou heel goed zijn van de gemeente.

Reactie 8

Door de rekenkamer is de inhoud van deze reactie verwijderd uit het overzicht. Het heeft geen betrekking op de meldingen openbare ruimte, maar op de avondklok.

Reactie 9

Het valt mij ook op dat wanneer er een melding is gedaan, het lang duurt voordat er werkelijk iets gebeurd. En het zou fijn zijn als er iets van een terugkoppeling is. Nu krijg je een mail dat nummer... afgesloten is. Best onpersoonlijk. En het is ook nog de vraag of er iets met je melding is gedaan.

Reactie 10

Wij hebben 3x een melding gedaan van zwerfafval in plantsoen maar na weken lag het er

nog. Toen een klacht ingediend bij de gemeente en een paar dagen later was het weg! Verder nooit een reactie ontvangen, niet op de meldingen in de app en niet op de klacht.

Reactie 10a

Interessant, hoe heb je de klacht ingediend?

Reactie 10b

via de app verbeterdebuurt

Reactie 11

Tegenwoordig werken Mora's over zaken voor Waternet niet meer, moest ik in de praktijk achter komen. Dus voor verstopte kolken e.d. zelf contact zoeken met Waternet. Interessant is aan Waternet te vragen waarom ze hieruit gestapt zijn.

Reactie 12

Ik probeer zo veel mogelijk melding te maken van volle containers en vuil naast containers, omdat ik denk dat vuil, meer vuil aantrekt. Ik wil vooral dat dit op een makkelijke, laagdrempelige doch uiteraard effectieve manier kan. Bellen of het formulier op de website zijn dat niet. App heeft voorkeur maar ofwel die doen het niet ofwel compleet onduidelijk of er iets mee gebeurt. Die opgeruimd app vond ik vroeger heel fijn. Het lijkt me goed wat meer te doen met communicatie: is melding aangekomen en wat kun je verwachten? Dat nodigt wellicht ook weer uit tot beter gebruik van melden. Succes!

Reactie 13

Ik heb heel wisselende ervaringen. Meld altijd volle papier en glasbakken, dat wordt altijd snel afgehandeld. Aan de andere kant probeer ik al sinds eind september een fiets wrak voor de deur verwijderd te krijgen. Na twee meldingen gestickerd voor verwijdering 21/10/20, maar staat er nog steeds ondanks twee nieuwe meldingen. Medewerkers geven aan dat er veel te weinig handhaving capaciteit is voor openbare ruimte. Wellicht komt het door verschil tussen reiniging en handhaving.

Reactie 14

Stoeptegels, omver gereden paaltjes via de Buitenbeter app zeer snel en efficiënt afgehandeld is mijn ervaring.

Reactie 15

Ik ben behoorlijk tevreden. Meeste acties zijn snel. Het lastige vind ik juist of je moet willen dat de gemeente altijd meteen handelt. Zo beloon je immers verkeerd gedrag en verhoog je de kosten. Gelet op het feit dat je met de Rekenkamer spreekt, ben ik wel benieuwd hoeveel de kosten zijn gestegen t.o.v. bv 10 jaar geleden, toen social media minder groot was en hoe zich dat verhoudt tot toen en vandaag gemeten tevredenheidscijfers. Oftewel: hoeveel meer kost het, of minder, en hoeveel meer of minder tevreden zijn we?

Reactie 16

Ik deed in het verleden een aantal keren een melding wanneer er weer eens een aannemer,

zonder dat er borden waren geplaatst bij parkeervakken, 1 of zelfs 2 vuilcontainers plaatsten. Het is best wel irritant wanneer er meerdere verbouwingen zijn in de straat, die er eigenlijk onafgebroken zijn, dat er dan opeens weer meerdere parkeerplaatsen niet te gebruiken zijn door bewoners. Je neemt het zoals het is wanneer er containers nodig zijn, maar wanneer wij zelf verbouwd namen we ook de moeite om daarvoor een vergunning aan te vragen. Kortom dan deed ik melding via het loket en dan krijg je een geautomatiseerde reactie dat het zo'n 5 weken kan duren om die in behandeling te nemen. Tja, dat heeft dus weinig zin nog.

Verder hoorde je er nooit meer iets over en je zag ook niet of er iets mee gedaan werd. Al kan dat wel zijn gebeurt zonder dat ik dat waarnam. Mijn klacht zou dus zijn dat het online melden traag, stroperig is en dat je verder er nooit meer iets over hoort. Ik doe die meldingen dus niet meer omdat ik het gevoel kreeg dat het zinloos is...

Reactie 17

Ik heb diverse keren melding van slechte bestrating en verlichting gedaan, dat gaat snel. Maar vuil, fietsen en dode bomen kan stukken beter.

Geen pijl op te trekken. De ene keer gaat het super snel, andere keer duurt het een week. Verder veel extra inzetten op gedragsverandering en handhaving want het is dweilen met de kraan open....

Reactie 18

Gisteren heb ik om 15.23 uur gemeld. Vandaag om 09.51 uur kreeg ik een mail dat het probleem was opgelost.

Reactie 19

Het ging om een omver gereden verkeersbord. Ik heb gezien dat het bord weer goed staat. Vergelijkbaar snelle afhandelingen ervaar ik ook bij stoeptegels die uitsteken of wegzakken.

Reactie 20

Ik heb helaas ook de ervaring dat gemeld werd dat het probleem was opgelost, terwijl ik het karretje tegelijk nog in de sloot zag liggen.

Over de adoptanten app van de containers ben ik erg tevreden. Krijg altijd reactie, ook als ze denken dat de oplossing even gaat duren wegens ziekte.

Reactie 21

Ik heb een paar keer een melding gedaan van de vuilnis/papierbak, die werden heel netjes afgehandeld: ik kreeg een vriendelijke reactie en zag ook dat er mensen waren gekomen om het op te ruimen. Ook een keer van melding van olie in de gracht, dat had ik ergens anders moeten melden, maar die hebben ze toen doorgezet naar de juiste afdeling.

Reactie 22

Heel wisselend. Soms worden zaken snel opgepakt (ik had melding gemaakt van een beeld

dat onder de verf zat) maar soms krijg ik na maanden bericht dat er niet genoeg capaciteit is en ze niet kunnen controleren of het probleem er nog is. Of het fietswrak was niet aange-troffen (staat er nu nog). Ik heb wel het idee dat het sinds corona minder goed gaat met de meldingen.

Reactie 23

Zeker 20 meldingen gedaan van wildplakken en wildhangen. Er is nooit iets meegedaan. Het is alleen maar erger geworden.

Reactie 24

Ik doe ook regelmatig meldingen over de afvalbergen, idem, nooit iets mee gedaan.

Reactie 25

Na een melding krijg je altijd een paar uur later iets in de trant van "melding afgehandeld" maar da's nooit zo...

Reactie 26

Meldingen worden vrijwel nooit of pas na tig meldingen opgepakt. Zo lag er voor ons huis op de stoep een asbestbak. Drie maal kwam er een team handhavers langs om de bak enkel te fotograferen en daarna werd het ding pas opgehaald. Zes man/vrouw die hetzelfde doen, behoorlijk inefficiënt dus. Meldingen over afvalbakken worden helemaal niet opge-pakt, zelfs niet als adoptant. Al jaren vervuult een ondernemer uit Noord de containerplaats waar ik adoptant van was. Ik heb me daarom ook afgemeld als adoptant, omdat de ge-meente er niks aan deed. Het was water naar de zee dragen...

Reactie 27

Ik heb 4x een melding via de app gedaan over vuilnis, snoeiwerk, losse stoeptegels met foto en korte omschrijving. Alle keren snel en goed afgehandeld door de gemeente en mail-tje achteraf of het gebeurd was. Werkt dus top!

Reactie 28

Meldingen over losse stoeptegels zijn 2x keurig afgehandeld, dag later al recht gelegd. Mel-ding over hoge rand op fietspad bij brug: 2 of 3 jaar later gerepareerd. Melding over grote gaten in hondenparkjes in plantsoen en bij hondenvijver Westerpark zijn keurig afgehan-deld, op beide plekken waren een week later alle gaten gedicht. Laatste melding over snoeien plantsoen achter mijn schutting is zogenaamd wel 'afgehandeld', maar er was niet gesnoeid. Twee jaar terug is er na een melding wel gesnoeid en opgeruimd. Soms haal ik zelf brandnetels, braamstruiken/vuilnis/spullen van zwervers weg. Ja, er wordt altijd na gemaild.

Reactie 29

Ik doe meerdere keren per week meldingen via de app Verbeterdebuurt. Hoewel de terug-koppeling niet meer wordt gedaan

Reactie 30

Mijn melding van september 2020 staat nog open. Fiets nietjes plaatsen...

Reactie 31

Al hele tijd geleden heeft mijn man gemeld dat de richtingaanwijzerbordjes voor fietsers langs Haarlemmerweg ongeveer ter hoogte van A10 (weet het niet uit mijn hoofd) verkeerd om staan. Centrum staat richting Halfweg bv. Nooit enige reactie en de borden zijn nog steeds niet aangepast.

Reactie 32

Meldingen over volle containers of volle prullenbakken worden altijd snel opgevolgd.

Reactie 33

Ik meld altijd containers die vol zijn, wordt veelal redelijk snel verholpen. Maar die ene keer dat er rotte vissen lagen op een losloopveldje, werd het afgedaan als 'sorry niet belangrijk genoeg, we hebben het druk'.

Reactie 34

Ik heb vorig jaar/2 jaar geleden via de "verbeterjebuurt" app meerdere keren meldingen gedaan. Nooit iets mee gebeurd.

Heb het opgegeven...

Reactie 35

Verbeterdebuurt-app werkt al 1,5 jaar niet meer, die app was ook niet van de gemeente. Je kunt ze bereiken via Twitter of een sia-melding maken via de meldingen.amsterdam.nl

Reactie 35a

Ik zie dat er nog steeds meldingen op die app gedaan worden. Ik vraag me af of algemeen bekend is hoe je een melding kan maken. Toen die app geen verschil maakte, heb ik het opgegeven. Wellicht met mij andere mensen?

Reactie 35b

De app Buiten Beter werkt wel!

Reactie 36

Ik vind dat meldingen door de gemeente in principe snel worden opgepakt, maar dat ze er of niets concreets aan doen om het probleem aan te pakken zodat het niet meer voorkomt, of niet duidelijk communiceren waarom het misgaat en wat ze er wel of niet aan kunnen doen. Ik heb drie jaar lang maandelijks ongeveer dezelfde melding gedaan en pas sinds een paar weken duidelijke uitleg en een contactpersoon.

Reactie 37

Ik doe regelmatig een melding, meestal volle vuilnisbakken, wordt over het algemeen snel opgelost. Ik doe de meldingen via de site van de gemeente. Heb de indruk dat dat directer (sneller) werkt dan via de app.

Als voorbeeld: gisteravond melding gedaan van volle vuilnisbakken, vanmorgen al opgelost. Helaas stonden er ook veel vuilniszakken naast, die heb ik er maar even in gedaan.

Reactie 38

Ik heb ook de "verbeterdebuurt" app gebruikt, maar dat werkte niet. Ik doe aanmeldingen altijd online, direct bij de gemeente en dat werkt prima. Het gaat meestal om grof vuil en tegenwoordig om karton. Het wordt dagelijks neergezet, daar is geen werken tegen...

Reactie 39

Het vergt veel geduld om resultaat te krijgen, met name overlast-meldingen. Als er structureel overlast is, bijv. van bedrijven, wordt dit pas serieus genomen als er meerdere meldingen gedaan worden. De meeste bewoners geven het echter op na een of twee meldingen die niets opleveren. Verder heb ik de indruk dat foto's plaatsen van de situatie ter plekke wel sneller resultaat oplevert.

Reactie 40

Bij ons wordt het grofvuil de laatste maanden regelmatig niet opgehaald. Daar maken we dan melding van. Maar ik denk niet dat dit de bedoeling is van het meldpunt omdat deze losse werkwijze immense kosten met zich mee gaat mee gaat brengen. Immers een rondje rijden en alles meenemen volgens contract is een stuk goedkoper dan afwisselend een vrachtwagen naar verschillende adressen in de wijk te sturen. De app werkt dan op zich wel, omdat het grofvuil opgehaald wordt, maar zoals gezegd, het lijkt me een dure grap.

Reactie 41

Werd gebeld wilt u een stoffer en blik van de gemeente hebben, ja is prima, wat ik niet wist ik was adoptant van de bakken. Dat hadden ze niet verteld netjes schoonhouden om de bakken heen, ik heb bedankt.

Reactie 42

De MORA melding is 21e eeuw ... de uitvoering erachter is 20e eeuw. Er zit een klantvriendelijke schil om een oude niet klantgerichte overheid. Het vreemdste is dat de MORA op afgehandeld wordt gezet als hij naar de juiste afdeling is doorgezet bij de Gemeente. Dit betekent dus niet dat in de echte wereld het probleem is opgelost of aangepakt ... ik werd eens na 6 maanden gebeld over een terras MORA ... midden in de winter.

Reactie 43

Mijn buurman en ik melden vaak problemen op de app van de gemeente, als het over afval gaat word dit meestal snel opgelost! Als het gaat over straat verlichting dan hoor je niks, je hoort ook niks als je meldt dat de verlichting onder de Hudsonhof poort stuk zijn geschopt, blowverbod bord is weg gemeld en niks meer over gehoord!

Reactie 44

Ik doe af en toe een melding van een volle container. Ik heb de indruk dat het vrij snel wordt opgepakt. Soms al de volgende dag. Een enkele keer nog dezelfde dag. Voor burenoverlast moet je niet bij hun zijn. Dat moet je zelf oplossen.

Reactie 45

Ik meld vaak, bijna elke week wel een keer. Wordt eigenlijk nooit adequaat op gereageerd. Ik krijg wel steeds mailtjes met excuses dat het zo lang duurt voor het afgehandeld is. Ik krijg nooit mailtjes met wat er daadwerkelijk gebeurd is. Wel vaak mailtjes dat iets afgehandeld is, terwijl dat niet zo is.

Reactie 46

Ik heb wel een aantal keren achter elkaar fiets wrakken gemeld. En geen enkele keer werd het weg gehaald. Toen kreeg ik erna een mail of ik wilde laten weten of ik tevreden was met de afhandeling. Hier gemeld: 'nee, want het is helemaal niet'

Reactie 47

Woon in de Bonairestraat. De stoepen zijn levens gevaarlijk voor mensen om te lopen de wortels van de bomen gooien de stoeptegels omhoog. Dit is al jaren een probleem. Wordt niets aan gedaan. Tot dat er iemand een dood smakker maakt.

Reactie 48

Woon aan de Admiralengracht en de bewoners hebben al jaren last van ratten. Her en der zijn er rattenburchten. Bewoners hebben al flink geklaagd bij de gemeente. Maar verder dan een brief met een vinger wijzend gooi geen eten op straat komen ze niet. De ratten zijn enorm hier. Maar waar blijft de gemeente met maatregelen i.p.v. een kinderlijke brief.

Ook staat sociaal media, de kranten, vol met weggenomen onterechte fietsen. Klagen helpt niet. Ook niet na het maken van video's, foto's, getuigen die zien wat er in werkelijkheid gebeurd door de gemeente. Er worden namelijk prachtige fietsen weggehaald die keurig gebruikt worden, in het fietsenrek staan zonder waarschuwing. Het heeft zelfs de media gehaald. Gemeente blijft angstvallig stil over het onderwerp en wijst wederom met het welbekende vingertje naar de bewoners ondanks de keiharde bewijzen.

Reactie 49

Ik heb flink last van de toegenomen straling, de vele zendmasten. Waar kun je daarvan een melding maken?

Eindnoten

- ¹ Gemeente Amsterdam, Intranet, Wat Amsterdam heeft, willen andere gemeenten ook, 14 juli 2020; Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020; Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Informatie Meldingen Openbare Ruimte, Dagelijkst beheer, 19 juni 2019.
- ² Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Signalen KPI Stadsdelen Monitor; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Signalen KPI Directies Monitor.
- ³ Gemeente Amsterdam, Commissie Wonen en Bouwen, Commissieverslag, 11 september 2019, p. 17.
- ⁴ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Voorjaarsnota 2017 (na raadsbehandeling), p. 60.
- ⁵ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Brief Toezegging aanpak meldingen openbare ruimte bij 14 020, 6 februari 2019; Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Voorjaarsnota 2017 (na raadsbehandeling), p. 60.
- ⁶ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ⁷ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 6 december 2020.
- ⁸ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 14 januari 2021.
- ⁹ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 6 december 2020.
- ¹⁰ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 14 januari 2021.
- ¹¹ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 14 januari 2021.
- ¹² PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 14 januari 2021.
- ¹³ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Voorjaarsnota 2017, 16 mei 2017, p. 60; Gemeente Amsterdam, Commissie Algemene Zaken, Beantwoording vraag Van Soest over aanpak meldingen openbare ruimte bij 14 020, p. 1-2; Gemeente Amsterdam, College, Een nieuwe lente en een nieuw geluid, mei 2019, p. 37, p. 50.
- ¹⁴ Gemeente Amsterdam, Commissie Algemene Zaken, Beantwoording vraag Van Soest over aanpak meldingen openbare ruimte bij 14 020, p. 1-2.
- ¹⁵ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Voorjaarsnota 2017, 16 mei 2017, p. 60; Gemeente Amsterdam, Commissie Algemene Zaken, Beantwoording vraag Van Soest over aanpak meldingen openbare ruimte bij 14 020, p. 1-2; Gemeente Amsterdam, College, Een nieuwe lente en een nieuw geluid, mei 2019, p. 37, p. 50.
- ¹⁶ Gemeente Amsterdam, Presentatie aan college, Voorstel: Verbeteren kwaliteit en snelheid afhandeling overlasmeldingen openbare ruimte Amsterdam, 20 april 2018, p.3; Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020; Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Masterplan Handhaving en Reiniging, december 2019, p. 16.
- ¹⁷ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Masterplan Handhaving en Reiniging, december 2019
- ¹⁸ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Brief over afhandeling rapport Rekenkamer, 7 mei 2020, p. 2.
- ¹⁹ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Voorjaarsnota 2017, 16 mei 2017, p. 60; Gemeente Amsterdam, Commissie Algemene Zaken, Beantwoording vraag Van Soest over aanpak meldingen openbare ruimte bij 14 020, 6 februari 2018, p. 2; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan Actie Service Centrum, 17 mei 2018, p.7; Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Masterplan Handhaving en Reiniging, december 2019, p. 20.
- ²⁰ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Voorjaarsnota 2017, 16 mei 2017, p. 60.
- ²¹ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Masterplan Handhaving en Reiniging, december 2019, p. 9.
- ²² Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Voorjaarsnota 2017, 16 mei 2017, p. 60; Gemeente Amsterdam, Commissie Algemene Zaken, Beantwoording vraag Van Soest over aanpak meldingen openbare ruimte bij 14 020, 6 februari 2018, p. 2; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan Actie Service Centrum, 17 mei 2018, p. 7.
- ²³ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Voorjaarsnota 2017, 16 mei 2017, p. 60; Gemeente Amsterdam, Agenda Stuurgroep ASC, 12 april 2018, p. 6.
- ²⁴ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Beantwoording schriftelijke vragen Boomsma inzake technische storingen bij en de afhandeling van MORA-meldingen, 5 maart 2019; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18

april 2019; Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Masterplan Handhaving en Reiniging, december 2019; Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Raadverslag, 11 september 2019.

²⁵ Pitch Actie Service Centrum, Stuurgroep, 12 april 2018.

²⁶ Gemeente Amsterdam, Presentatie aan college, Voorstel: Verbeteren kwaliteit en snelheid afhandeling overlastmeldingen openbare ruimte Amsterdam, 20 april 2018, p. 3 en Gemeente Amsterdam, Toelichting versnelling afhandeling MORA-meldingen, 2 juni 2018.

²⁷ Gemeente Amsterdam, Stuurgroep Actie Service Centrum, Powerpoint 12 maart 2019, p. 6.

²⁸ Online overzicht SIA Hoofd- en subcategorieën, verantwoordelijkheden en servicebeloften, geraadpleegd op 23 februari 2021.

²⁹ Gemeente Amsterdam, Spreadsheet, SIA Hoofd- en subcategorieën, verantwoordelijkheden en servicebeloften, geraadpleegd op 16 maart 2021

³⁰ Gemeente Amsterdam, Spreadsheet, SIA Hoofd- en subcategorieën, verantwoordelijkheden en servicebeloften, geraadpleegd op 7 november 2020

³¹ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.

³² Gemeente Amsterdam, Spreadsheet, SIA Hoofd- en subcategorieën, verantwoordelijkheden en servicebeloften, geraadpleegd op 7 november 2020.

³³ Gemeente Amsterdam, Presentatie aan college, Voorstel: Verbeteren kwaliteit en snelheid afhandeling overlastmeldingen openbare ruimte Amsterdam, 20 april 2018, p.3; Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.

³⁴ Gemeente Amsterdam, Spreadsheet, SIA Hoofd- en subcategorieën, verantwoordelijkheden en servicebeloften, geraadpleegd op 7 november 2020.

³⁵ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021

³⁶ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Brief over afhandeling rapport Rekenkamer, 7 mei 2020.

³⁷ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 14 januari 2021; PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 8 december 2020.

³⁸ Gemeente Amsterdam, Stuurgroep Actie Service Centrum, Powerpoint 12 maart 2019, p. 6, Directie Dienstverlening, Programmaplan Actie Service Centrum, 17 mei 2018, p. 4.

³⁹ Gemeente Amsterdam, Presentatie aan college, Voorstel: Verbeteren kwaliteit en snelheid afhandeling overlastmeldingen openbare ruimte Amsterdam, 20 april 2018, p. 3.

⁴⁰ Gemeente Amsterdam, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18 april 2019, p. 3.
⁴¹ Gemeente Amsterdam, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18 april 2019, p. 11.

⁴² Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.

⁴³ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 14 januari 2021; PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 8 december 2020.

⁴⁴ Gemeente Amsterdam, Stuurgroep Actie Service Centrum, Powerpoint 12 maart 2019, p. 6.

⁴⁵ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 14 januari 2021; PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 8 december 2020.

⁴⁶ Directie Dienstverlening, Programmaplan Actie Service Centrum, 17 mei 2018, p. 17; Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.

⁴⁷ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programma ASC-Eindrapportage+Dechargeverklaring, 23 juni 2020; Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.

⁴⁸ Gemeente Amsterdam, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18 april 2019, p. 5.

⁴⁹ Gemeente Amsterdam, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18 april 2019, p. 5.

⁵⁰ Gemeente Amsterdam, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18 april 2019, p. 5.

⁵¹ Gemeente Amsterdam, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18 april 2019, p. 5.

⁵² Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.

⁵³ Gemeente Amsterdam, Stuurgroep Actie Service Centrum, Powerpoint 12 maart 2019, p. 6.

⁵⁴ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.

⁵⁵ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.

⁵⁶ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020; Gemeente Amsterdam, Brief aan staf Burgemeester, Memo: Stand van Zaken ontwikkeling Actie Service Centrum, 19 april 2019, p. 2; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan Actie Service Centrum, 17 mei 2018, p. 4; Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Beantwoording schriftelijke vragen van het lid

Torn inzake de aanbevelingen van de Ombudsman Metropool Amsterdam voor het bestrijden en voorkomen van overlast, 18 juli 2018.

⁵⁷ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.

⁵⁸ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.

⁵⁹ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.

⁶⁰ Gemeente Amsterdam, beantwoording vragen van rekenkamer, 16 maart 2021.

⁶¹ Gemeente Amsterdam, beantwoording vragen van rekenkamer, 16 maart 2021.

⁶² Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan Actie Service Centrum, 17 mei 2018.

⁶³ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 22 oktober 2020; Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 11 juni 2020.

⁶⁴ Gemeente Amsterdam, Spreadsheet, SIA Hoofd- en subcategorieën, verantwoordelijkheden en servicebeloften, geraadpleegd op 23 februari 2021.

⁶⁵ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 11 juni 2020.

⁶⁶ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 22 oktober 2020; Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 11 juni 2020.

⁶⁷ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 22 oktober 2020.

⁶⁸ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programma ASC-Eindrapportage+Dechargeverklaring, 23 juni 2020.

⁶⁹ Gemeente Amsterdam, Generiek MORA proces 2019, versie 14 maart 2019; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, SIA Dashboard Actie Servicecentrum, geraadpleegd op 27 februari 2021.

⁷⁰ Gemeente Amsterdam, Concept Generiek MORA proces 2019, versie 14 maart 2019.

⁷¹ Ontwikkeling en implementatie Waarnemingenfunctionaliteit Openbare Ruimte Amsterdam (WORA); 27 januari 2019 (Concept).

⁷² Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan ASC, 17 mei 2018; Gemeente Amsterdam, Masterplan Handhaving en Reiniging, december 2019, p.13; Gemeente Amsterdam, Commissie AZ, commissieverslag, p. 12.

⁷³ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan ASC, 17 mei 2018; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Ontwikkeling en implementatie Waarnemingenfunctionaliteit Openbare Ruimte Amsterdam (WORA); 27 januari 2019 (Concept).

⁷⁴ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan ASC, 17 mei 2018, p. 12.

⁷⁵ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan ASC, 17 mei 2018.

⁷⁶ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.

⁷⁷ Gemeente Amsterdam, Amsterdam Intelligentie, p. 15.

⁷⁸ Gemeente Amsterdam, Masterplan Handhaving en Reiniging, december 2019, p.13; Gemeente Amsterdam, Commissie AZ, commissieverslag, p. 12.

⁷⁹ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, commissieverslag, p. 5.

⁸⁰ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan ASC, 17 mei 2018; Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Brief Informatie Meldingen Openbare Ruimte, Dagelijks beheer, 11 juli 2019.

⁸¹ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 14 januari 2021; PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 8 december 2020.

⁸² Gemeente Amsterdam, <https://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/melding-openbare-ruimte-en-overlast/>, geraadpleegd op 4 maart 2021; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan ASC, 17 mei 2018, p. 16.

⁸³ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag, 8 december 2020.

⁸⁴ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 22 oktober 2020.

⁸⁵ De rekenkamer heeft op zondag 17 januari 2021 rond 12:00 uur gebeld met 14 020.

⁸⁶ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 8 december 2020.

⁸⁷ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 8 december 2020.

⁸⁸ PBLQ, Vragenlijst benchmark meldingen.

⁸⁹ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Handleiding SIA versie 4.0, 10 september 2020, p. 7-12.

⁹⁰ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag, 22 oktober 2020.

- ⁹¹ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 22 oktober 2020.
- ⁹² Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag, 22 oktober 2020; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Ontwikkeling en implementatie Waarnemingenfunctionaliteit Openbare Ruimte Amsterdam (WORA), 27 januari 2019, p. 3.
- ⁹³ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Beantwoording schriftelijke vragen Boomsma inzake technische storingen bij en de afhandeling van MORA-meldingen, 5 maart 2019.
- ⁹⁴ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ⁹⁵ Gemeente Utrecht, <https://utrecht.slimmelden.nl>, bezocht op 19 maart 2021
- ⁹⁶ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 22 oktober 2020.
- ⁹⁷ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Ontwikkeling en implementatie Waarnemingenfunctionaliteit Openbare Ruimte Amsterdam (WORA), 27 januari 2019, p. 3.
- ⁹⁸ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 22 oktober 2020.
- ⁹⁹ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Handleiding SIA versie 4.0, 10 september 2020.
- ¹⁰⁰ Gemeente Amsterdam, Generiek MORA proces 2019, versie 14 maart 2019.
- ¹⁰¹ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18 april 2019, p. 5.
- ¹⁰² Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18 april 2019, p. 5.
- ¹⁰³ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18 april 2019, p. 5.
- ¹⁰⁴ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 22 oktober 2020; Gemeente Amsterdam, Spreadsheet, SIA Hoofd- en subcategorieën, verantwoordelijkheden en servicebeloften, (bekeken op) 7 november 2020.
- ¹⁰⁵ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 14 januari 2021; PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 8 december 2020.
- ¹⁰⁶ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Handleiding SIA versie 4.0, 10 september 2020.
- ¹⁰⁷ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan ASC, 17 mei 2018.
- ¹⁰⁸ Gemeente Amsterdam, Generiek MORA proces 2019, versie 14 maart 2019.
- ¹⁰⁹ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Handleiding SIA versie 4.0, 10 september 2020.
- ¹¹⁰ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Handleiding SIA versie 4.0, 10 september 2020.
- ¹¹¹ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Werkinstructie op intranet (kennisbank), benaderd op 14 april 2021.
- ¹¹² Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan ASC, 17 mei 2018.
- ¹¹³ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 22 oktober 2020.
- ¹¹⁴ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 14 januari 2021; PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 8 december 2020.
- ¹¹⁵ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan ASC, 17 mei 2018; Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 22 oktober 2020.
- ¹¹⁶ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18 april 2019, p. 11.
- ¹¹⁷ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18 april 2019, p. 11.
- ¹¹⁸ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 22 oktober 2020; Gemeente Amsterdam, Infographic Flex, datum onbekend.
- ¹¹⁹ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Handleiding SIA versie 4.0, 10 september 2020; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18 april 2019, p. 4; Gemeente Amsterdam, Conceptnotulen MORA-overleg, 27 juni 2019.
- ¹²⁰ Brief Informatie Meldingen Openbare Ruimte, Dagelijks beheer, 11 juli 2019.
- ¹²¹ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18 april 2019.
- ¹²² Gemeenten Amsterdam, Checklist terugkoppeltteksten, datum onbekend.
- ¹²³ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Beantwoording schriftelijke vragen Boomsma inzake technische storingen bij en de afhandeling van MORA-meldingen, 5 maart 2019; Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.

- ¹²⁴ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Het be- en afhandelen van meldingen openbare ruimte, 18 april 2019, p. 16.
- ¹²⁵ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ¹²⁶ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Handleiding SIA versie 4.0, 10 september 2020.
- ¹²⁷ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Beantwoording schriftelijke vragen Boomsma inzake technische storingen bij en de afhandeling van MORA-meldingen, 5 maart 2019.
- ¹²⁸ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 22 oktober 2020.
- ¹²⁹ Website www.signalen.org (geraadpleegd op 2 maart 2021).
- ¹³⁰ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 22 oktober 2020; Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.
- ¹³¹ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 22 oktober 2020; Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.
- ¹³² Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Boomsma inzake technische storingen bij en de afhandeling van MORA-meldingen, 2 maart 2019.
- ¹³³ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Brief 'Informatie meldingen openbare ruimte', 11 juni 2019.
- ¹³⁴ Gemeente Amsterdam, Intranet Algemeen Nieuws, Wat Amsterdam heeft, willen andere gemeente ook. 14 juli 2020.
- ¹³⁵ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 28 december 2020.
- ¹³⁶ Gemeente Amsterdam, Onderzoek, Informatie & Statistiek, Samenvatting en conclusie trends SIA meldingen, 20 december 2019; Rekenkamer Amsterdam, reactie Afval en Grondstoffen op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 11 januari 2021.
- ¹³⁷ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 22 oktober 2020.
- ¹³⁸ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 22 oktober 2020.
- ¹³⁹ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ¹⁴⁰ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ¹⁴¹ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ¹⁴² Gemeente Amsterdam, directie Afval en Grondstoffen, presentatie Aanpak Bijplaatsingen - Stadsdeel Noord, 20 januari 2021.
- ¹⁴³ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 9 december 2020.
- ¹⁴⁴ PBLQ, Aanvullende factsheet, 15 januari 2021.
- ¹⁴⁵ PBLQ, MOR Sideletter, 9 december 2020.
- ¹⁴⁶ PBLQ, MOR Sideletter, 9 december 2020.
- ¹⁴⁷ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ¹⁴⁸ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Presentatie Actie Service Centrum, 20 maart 2019.
- ¹⁴⁹ Gemeente Amsterdam, Mail over afhandeling melding "Meer over uw melding", ontvangen op 31 januari 2021.
- ¹⁵⁰ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ¹⁵¹ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ¹⁵² Rekenkamer Amsterdam, reactie VTH op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 14 januari 2021.
- ¹⁵³ Rekenkamer Amsterdam, mailwisseling directie Dienstverlening, 2 december 2020.
- ¹⁵⁴ Gemeente Amsterdam, Onderzoek, Informatie & Statistiek, Samenvatting en conclusie trends SIA meldingen, 20 december 2019.
- ¹⁵⁵ Gemeente Amsterdam, Onderzoek, Informatie & Statistiek, Trends in meldingen openbare ruimte, 20 december 2019.
- ¹⁵⁶ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ¹⁵⁷ Rekenkamer Amsterdam, reactie Afval en Grondstoffen op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 11 januari 2021.
- ¹⁵⁸ Gemeente Amsterdam, OIS, Klantbeleving MORA-meldingen, 24 december 2020.
- ¹⁵⁹ Gemeente Amsterdam, Onderzoek, Informatie, Statistiek, Klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte, oktober 2019.
- ¹⁶⁰ Rekenkamer Amsterdam, verslag groepsgesprek stadsdeelcommissieleden, 25 januari 2021.
- ¹⁶¹ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.

- ¹⁶² Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, *Informatie Meldingen Openbare Ruimte, Dagelijks beheer*, 19 juni 2019.
- ¹⁶³ Gemeente Amsterdam, Commissie Wonen en bouwen, Commissieverslag, 6 februari 2019.
- ¹⁶⁴ Rekenkamer Amsterdam, verslag groepsgesprek stadsdeelcommissieleden, 25 januari 2021.
- ¹⁶⁵ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ¹⁶⁶ Rekenkamer Amsterdam, reactie alle directies/diensten op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, januari 2021.
- ¹⁶⁷ Rekenkamer Amsterdam, reactie THOR op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 14 januari 2021.
- ¹⁶⁸ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ¹⁶⁹ Rekenkamer Amsterdam, reactie VTH op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 14 januari 2021.
- ¹⁷⁰ Rekenkamer Amsterdam, reactie V&OR (OVL) op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 12 januari 2021.
- ¹⁷¹ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, *Meldingen Openbare Ruimte 2019*, 4 maart 2020.
- ¹⁷² Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, *Meldingen Openbare Ruimte 2019*, 4 maart 2020.
- ¹⁷³ Gemeente Amsterdam, directie Afval en Grondstoffen, presentatie Aanpak Bijplaatsingen - Stadsdeel Noord, 20 januari 2021.
- ¹⁷⁴ Rekenkamer Amsterdam, verslag groepsgesprek stadsdeelcommissieleden, 25 januari 2021.
- ¹⁷⁵ Rekenkamer Amsterdam, Reactie facebookgroep stadsdeel West, bewerking Rekenkamer, 21 januari 2021.
- ¹⁷⁶ Rekenkamer Amsterdam, reactie alle directies/diensten op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, januari 2021.
- ¹⁷⁷ Rekenkamer Amsterdam, reactie THOR op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 14 januari 2021.
- ¹⁷⁸ Rekenkamer Amsterdam, reactie THOR op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 14 januari 2021; Rekenkamer Amsterdam, reactie ASC op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 15 maart 2021.
- ¹⁷⁹ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021; Mailwisseling tussen Rekenkamer en directie Dienstverlening, 16 april 2021.
- ¹⁸⁰ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021; Mailwisseling tussen Rekenkamer en directie Dienstverlening, 16 april 2021.
- ¹⁸¹ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021; Mailwisseling tussen Rekenkamer en directie Dienstverlening, 16 april 2021.
- ¹⁸² Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag 11 juni 2020
- ¹⁸³ Rekenkamer Amsterdam, reactie VTH op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 14 januari 2021.
- ¹⁸⁴ Gemeente Amsterdam, OIS, Klantbeleving MORA-meldingen, 24 december 2020.
- ¹⁸⁵ Rekenkamer Amsterdam, Reactie facebookgroep stadsdeel West, bewerking Rekenkamer, 21 januari 2021.
- ¹⁸⁶ Rekenkamer Amsterdam, Reactie facebookgroep stadsdeel West, bewerking Rekenkamer, 21 januari 2021.
- ¹⁸⁷ Rekenkamer Amsterdam, verslag groepsgesprek stadsdeelcommissieleden, 25 januari 2021.
- ¹⁸⁸ Rekenkamer Amsterdam, reactie VTH op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 14 januari 2021.
- ¹⁸⁹ Rekenkamer Amsterdam, reactie VTH op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 14 januari 2021.
- ¹⁹⁰ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ¹⁹¹ Gemeente Amsterdam, directie Afval en Grondstoffen, presentatie Aanpak Bijplaatsingen - Stadsdeel Noord, 20 januari 2021.
- ¹⁹² Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ¹⁹³ Rekenkamer Amsterdam, reactie VTH op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 14 januari 2021.

- ¹⁹⁴ Rekenkamer Amsterdam, reactie VTH op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 14 januari 2021.
- ¹⁹⁵ Rekenkamer Amsterdam, reactie VTH op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, 14 januari 2021.
- ¹⁹⁶ Rekenkamer Amsterdam, mailwisseling met Directie Dienstverlening, 4 december 2020.
- ¹⁹⁷ Gemeente Amsterdam, OIS, Klantbeleving MORA-meldingen, 24 december 2020.
- ¹⁹⁸ Rekenkamer Amsterdam, verslag groepsgesprek stadsdeelcommissieleden, 25 januari 2021.
- ¹⁹⁹ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programma ASC-Eindrapportage+Dechargeverklaring, 23 juni 2020.
- ²⁰⁰ Gemeente Amsterdam, Gesprekverslag 11 juni 2020; Rekenkamer Amsterdam, aantekening gesprek, 9 november 2020.
- ²⁰¹ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag, 11 juni 2020.
- ²⁰² Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan Actie Service Centrum, 17 mei 2018, p. 5.
- ²⁰³ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Agenda en notulen Stuurgroep Actie Service Centrum, 2018 tot en met 2020.
- ²⁰⁴ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan Actie Service Centrum, 17 mei 2018, p. 5. En Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ²⁰⁵ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ²⁰⁶ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ²⁰⁷ Rekenkamer Amsterdam, Gespreksverslag, 11 juni 2020.
- ²⁰⁸ Rekenkamer Amsterdam, notulen en agenda's maandoverleggen MORA, 8 januari 2019 tot 3 maart 2019.
- ²⁰⁹ Rekenkamer Amsterdam, reactie alle directies op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, januari 2021.
- ²¹⁰ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag 11 juni 2020; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Meldingen Openbare Ruimte 2019, 4 maart 2020.
- ²¹¹ Rekenkamer Amsterdam, mailwisseling directie Dienstverlening, 2 december 2020.
- ²¹² Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Presentatie Gemeentebreed verbetertraject klantgericht afhandelen MORA meldingen 2020/2021, 30 juni 2020.
- ²¹³ Gemeente Amsterdam, Checklist Ingrediënten voor een goed eindbericht op meldingen, 2021.
- ²¹⁴ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ²¹⁵ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Sia Backlog 2020, 17 juni 2020.
- ²¹⁶ PBLQ, Aanvullende informatie, 9 december 2020.
- ²¹⁷ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Presentatie Gemeentebreed verbetertraject klantgericht afhandelen MORA meldingen 2020/2021, 30 juni 2020, slide 5.
- ²¹⁸ Rekenkamer Amsterdam, Gesprekverslag, 11 juni 2020.
- ²¹⁹ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Raadverslag, 11 september 2019.
- ²²⁰ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Presentatie Gemeentebreed verbetertraject klantgericht afhandelen MORA meldingen 2020/2021, 30 juni 2020, slide 5; Rekenkamer Amsterdam, Mailwisseling ASC, 4 december 2020; Mailwisseling tussen Rekenkamer en directie Dienstverlening, 14 april 2021.
- ²²¹ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ²²² Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021; Mailwisseling tussen Rekenkamer en directie Dienstverlening, 14 april 2021.
- ²²³ Rekenkamer Amsterdam, Mailwisseling ASC, 4 december 2020.
- ²²⁴ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.
- ²²⁵ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.
- ²²⁶ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 14 januari 2021; PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 8 december 2020.
- ²²⁷ Gemeente Amsterdam, Online sessie, bekeken op 9 november 2020 en 9 februari 2021.
- ²²⁸ Rekenkamer Amsterdam, reactie alle directies op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, januari 2021.
- ²²⁹ Feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 9 april 2021.
- ²³⁰ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.

- ²³¹ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.
- ²³² Rekenkamer Amsterdam, aantekening gesprek, 9 november 2020.
- ²³³ Rekenkamer Amsterdam, aantekening gesprek, 9 november 2020.
- ²³⁴ Gemeente Amsterdam, directie Afval en Grondstoffen, presentatie Aanpak Bijplaatsingen - Stadsdeel Noord, 20 januari 2021.
- ²³⁵ Rekenkamer Amsterdam, verslag groepsgesprek stadsdeelcommissieleden, 25 januari 2021.
- ²³⁶ Rekenkamer Amsterdam, aantekening gesprek, 9 november 2020.
- ²³⁷ Rekenkamer Amsterdam, aantekening gesprek, 9 november 2020.
- ²³⁸ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, MORA maandrapportage per stadsdeel, april 2020; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, MORA maandrapportage per directie, april 2020.
- ²³⁹ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 22 oktober 2020.
- ²⁴⁰ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 22 oktober 2020.
- ²⁴¹ Rekenkamer Amsterdam, vragen aan directies, januari 2021.
- ²⁴² Rekenkamer Amsterdam, reactie alle directies op vragenlijst directies over afhandeling meldingen openbare ruimte, januari 2021.
- ²⁴³ PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 14 januari 2021; PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam, 8 december 2020.
- ²⁴⁴ Gemeente Amsterdam, Actie Service Centrum, Toelichting Actie Service Centrum + versnelling afhandeling meldingen openbare ruimte, 2 juni 2018.
- ²⁴⁵ Gemeente Amsterdam, Memo: Stand van Zaken ontwikkeling Actie Service Centrum, 19 april 2018, p. 2.
- ²⁴⁶ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Brief aan college 'Mogelijkheid ter verbetering van afhandeling van overlast in de openbare ruimte in de stad: doorontwikkeling Actie Service Centrum en versnellen afhandeling meldingen openbare ruimte Amsterdam', 24 april 2018; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Presentie 'Voorstel Intensivering Reiniging & Handhaving', 10 augustus 2018.
- ²⁴⁷ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Presentie 'Voorstel: Verbeteren kwaliteit en snelheid afhandeling overlastmeldingen openbare ruimte Amsterdam', 20 april 2019.
- ²⁴⁸ Gemeente Amsterdam, Toelichting versnelling afhandeling MORA-meldingen, 2 juni 2018.
- ²⁴⁹ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Presentie 'Voorstel: Verbeteren kwaliteit en snelheid afhandeling overlastmeldingen openbare ruimte Amsterdam', 20 april 2019.
- ²⁵⁰ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Brief aan college 'Mogelijkheid ter verbetering van afhandeling van overlast in de openbare ruimte in de stad: doorontwikkeling Actie Service Centrum en versnellen afhandeling meldingen openbare ruimte Amsterdam', 24 april 2018.
- ²⁵¹ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Brief aan college 'Mogelijkheid ter verbetering van afhandeling van overlast in de openbare ruimte in de stad: doorontwikkeling Actie Service Centrum en versnellen afhandeling meldingen openbare ruimte Amsterdam', 24 april 2018; Gemeente Amsterdam, Presentatie aan college 'Coalitieakkoord Voorstel Intensivering Reiniging & Handhaving', 10 augustus 2018.
- ²⁵² Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag 11 juni 2020.
- ²⁵³ Gemeente Amsterdam, Presentatie aan college 'Coalitieakkoord Voorstel Intensivering Reiniging & Handhaving', 10 augustus 2018.
- ²⁵⁴ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.
- ²⁵⁵ Rekenkamer Amsterdam, verslag groepsgesprek stadsdeelcommissieleden, 25 januari 2021.
- ²⁵⁶ Gemeente Amsterdam, Afdeling Actie Service Centrum, Vragenlijst benchmark meldingen, 13 juli 2020, p. 7; Gemeenteraad, Begroting 2018, 21 september 2017, p. 64, 72, 319; Gemeenteraad, Begroting 2019, 19 september 2018, p. 59, 64; Gemeenteraad, Jaarverslag 2018, 9 mei 2019, p. 40, 43, 61, 280, 285; Gemeenteraad, Begroting 2020, 19 september 2019, p. 72, 78, 180, 182, 222; Gemeenteraad, jaarverslag 2019, 7 mei 2020, p. 36, 39.
- ²⁵⁷ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Torn inzake de aanbevelingen van de Ombudsman Metropool Amsterdam voor het bestrijden en voorkomen van overlast, 18 juli 2018.

²⁵⁸ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Torn inzake de aanbevelingen van de Ombudsman Metropool Amsterdam voor het bestrijden en voorkomen van overlast, 20 september 2019.

²⁵⁹ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Boomsma inzake technische storingen bij en de afhandeling van MORA-meldingen, 2 maart 2019.

²⁶⁰ Gemeenteraad, Commissie Wonen en bouwen, Flap 'informerende meldingen openbare ruimte', 11 september 2019.

²⁶¹ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Brief 'Informatie meldingen openbare ruimte', 11 juni 2019.

²⁶² Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, 'Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Naoum Néhme inzake grote hoeveelheden kartonafval op straat', 22 februari 2021.

²⁶³ Gemeente Amsterdam, Commissie Wonen en Bouwen, Brief 'Informatie Meldingen Openbare Ruimte, Dagelijks Beheer', 16 maart 2021; Gemeente Amsterdam, Commissie Voordracht voor Commissie Wonen en Bouwen 14 april 'Informatie Meldingen Openbare Ruimte, Dagelijks Beheer', 16 maart 2021.

²⁶⁴ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Brief over afhandeling rapport Rekenkamer, 7 mei 2020.

²⁶⁵ PBLQ, Aanvullende informatie, 9 december 2020.