



Aan: De leden van de gemeenteraad van Amsterdam
Datum: 14 juni 2022
Portefeuille(s): Portefeuilles Dienstverlening en Openbare Ruimte en Groen
Portefeuillehouder(s): Hester van Buren, Melanie van der Horst
Behandeld door: Directie Dienstverlening, dienstverlening@amsterdam.nl
Onderwerp: Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Van Lammeren inzake afhandeling van meldingen door de gemeente

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 30-03-2022 heeft het college schriftelijke vragen ontvangen van het lid Van Lammeren inzake afhandeling van meldingen door de gemeente. Onderstaand treft u de beantwoording van deze vragen aan.

Toelichting door de vragenstellers

Amsterdam is gebaat bij betrokken bewoners die meldingen doen wanneer zij onregelmatigheden ervaren. Politie en handhaving kan nu eenmaal niet overal tegelijk zijn, dus betrokken bewoners die aangeven wanneer zij onregelmatigheden constateren hebben een belangrijke ondersteunende en signalerende functie in de stad. Sommige meldingen zijn acuter en/of spoedeisender dan andere. Het is van belang dat het gemeentelijke meldpunt hier effectief mee omgaat, zodat spoedeisende(re) handhavingsverzoeken bijvoorbeeld met voorrang worden behandeld.

Dit is bijvoorbeeld van belang bij meldingen met betrekking tot bomenkap. Als een boom eenmaal is gekapt kan deze schade niet meer volledig worden hersteld, ook niet als blijkt dat de kap onterecht was. Indiener van deze vragen deed op 26 maart 2021 een melding via de gemeente van bomenkap door een ontwikkelaar. In de melding constateerde ondergetekende dat er sprake was van bomenkap op dat moment, terwijl niet duidelijk was of de ontwikkelaar hier een vergunning voor had. Om te voorkomen dat er onomkeerbare schade werd gedaan aan de bomen diende vragensteller een melding in en verzocht handhaving om de situatie te komen bekijken.

Op 29 maart 2022, een jaar later, werd deze melding pas beantwoord. In de reactie werd gesteld dat de melding "buiten beeld" was geraakt en dat er daardoor niet ingeschat kon worden of het probleem zich nog voordeed. Melder werd gevraagd een nieuwe melding te doen als het probleem nog actueel was. In dit geval was de afhandeling van de melding onvoldoende en werd het spoedeisende karakter van de melding niet (h)erkend. De fractie van de Partij voor de Dieren is bezorgd dat dit vaker gebeurt.

Gezien het vorenstaande stelt het lid Van Lammeren op grond van artikel 84 van het Reglement van orde gemeenteraad en raadscommissies Amsterdam, de volgende schriftelijke vragen aan het college:

Het college kan de gestelde vragen als volgt beantwoorden.

1. *Hoeveel meldingen worden er jaarlijks gedaan in Amsterdam? En hoeveel van deze meldingen gaan specifiek over bomenkap?*

In onderstaand overzicht vindt u het totaal aantal meldingen van 2019 t/m 2021, en het aantal meldingen over *bomenkap* van oktober 2019 t/m 2021.

Jaar	Aantal meldingen totaal
2019	278.486
2020	379.167
2021	408.165

Jaar	Aantal meldingen bomenkap
2019*	40
2020	232
2021	219

* Het aantal meldingen in 2019. De categorie bomenkap is in oktober 2019 toegevoegd in het meldingen-systeem.

De Rekenkamer Metropool Amsterdam heeft in 2021 onderzoek gedaan naar de behandeling van meldingen in Amsterdam.¹ De bestuurlijke reactie en het rapport zijn besproken in de commissie KDD van 23 juni 2021.² De aanbevelingen van de Rekenkamer zijn vervolgens vertaald naar een meerjarig actieplan met 15 activiteiten.³ Hiervan heeft de commissie KDD 28 oktober 2021 kennisgenomen. Het rapport, de bestuurlijke reactie en het actieplan geven veel informatie over behandeling van meldingen en wat er wordt gedaan om dit verder te verbeteren.

2. *Wat is de streeftijd voor het afhandelen van een melding? Wordt er hierbij onderscheid gemaakt tussen handhavingsverzoeken met en zonder spoed?*

De streeftijd voor het afhandelen van een melding verschilt per meldingscategorie. Het streven is om alle meldingen zo snel mogelijk te behandelen.

Voor meldingen *bomenkap* is de streeftijd voor afhandeling vijf werkdagen. Deze meldingen worden direct na binnenkomst bekeken om de afhandeling te bepalen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen met en zonder spoed. Als directe opvolging noodzakelijk is wordt het met spoed doorgezet aan de handhavers. Zij bekijken of een kapvergunning vereist is, zo ja, of die verstrekt is. Afhankelijk van de uitkomst van deze check gaan zij naar de aangegeven locatie om handhavend op te treden. De overige meldingen, zoals verzoeken om informatie, worden niet met spoed opgepakt. Het streven is om de melder altijd binnen vijf werkdagen te informeren over de afhandeling.

De melding die de aanleiding is voor de vragen van het raadslid Van Lammeren, is helaas niet volgens de afgesproken werkwijze behandeld. Het meldingensysteem zet meldingen die binnenkomen op basis van de omschrijving van de melding automatisch in één van de meldingscategorieën. Bij het overgrote deel komt het in de juiste categorie terecht. Als een

¹ Zie: <https://www.rekenkamer.amsterdam.nl/onderzoek/meldingen-openbare-ruimte-in-amsterdam/>

² Punt 4: Kennisnemen van het rapport van de rekenkamer Afhandeling van meldingen openbare ruimte en de aanbevelingen overnemen <https://amsterdam.raadsinformatie.nl/vergadering/778034>

³ TKN7: Brief Actieplan meldingen openbare ruimte & Afdoening motie 427.21 van het lid Bakker van de Partij van de Dieren. Zie: <https://amsterdam.raadsinformatie.nl/document/10664872/1/09012f97803a23c1>

melding in een verkeerde categorie terecht komt, wordt deze handmatig in de juiste categorie gezet.

Deze specifieke melding is terecht gekomen in een onjuiste categorie. Direct na de binnenkomst is de melding inhoudelijk bekeken, maar niet in de juiste categorie *bomenkap* gezet. Hierdoor is de melding niet bij de handhavers terecht gekomen voor directe opvolging.

De melding is terecht gekomen bij het team dat de overige meldingen over bomen behandelt. Hier is door beperkte capaciteit bij de administratie een achterstand ontstaan in de behandeling van meldingen. Zodoende is niet direct gesignaleerd dat de melding onjuist geregistreerd stond. Inmiddels is een opschoonactie uitgevoerd op de oude meldingen over bomen en kunnen nieuwe meldingen direct in behandeling worden genomen, met een tijdige en alerte reactietermijn.

3. *Wat is de gemiddelde termijn waarop een melding wordt afgehandeld?*

In 2021 was de gemiddelde afhandeltijd van alle meldingen 13 dagen.

4. *Hoe vaak komt het voor dat een melding zo lang blijft liggen dat deze niet meer actueel is en handhaven niet meer mogelijk is?*

Ons doel is om meldingen altijd zo snel mogelijk op te pakken om te voorkomen dat ze niet meer actueel zijn en handhaven niet meer mogelijk is. Waar we kunnen, handelen we meldingen op tijd af. Door het grote aantal meldingen en de veelheid aan taken en prioriteiten ontbreekt de capaciteit om altijd direct op iedere melding af te gaan. In de afgelopen twee jaar was de inzet van de handhavers bovendien primair gericht op het handhaven van de coronamaatregelen en de behandeling van meldingen over het niet naleven daarvan. Ten aanzien van spoedmeldingen op acties tot handhaven kwam het hierdoor vaker voor dat het verzoek om inzet (bijvoorbeeld op bomenkap) niet meer actueel was. Het is niet exact bekend hoe vaak het voorgekomen is dat meldingen hierdoor niet direct opgevolgd konden worden. Dat wordt niet specifiek geregistreerd.

5. *Hoe wordt dit gecommuniceerd naar de melder?*

Melders kunnen bij het registreren van de melding hun telefoonnummer en e-mailadres invullen. Dit is niet verplicht. De contactgegevens worden gevraagd om contact op te kunnen nemen als er vragen zijn over de melding en/of om de melder op de hoogte te houden over de afhandeling van de melding. Bijna alle communicatie met melders over de afhandeling van de melding gaat nu per e-mail. Behandelaars gaan vaker telefonisch contact opnemen met de melders. Dit heeft vooral toegevoegde waarde voor meldingen die niet binnen de beloofde afhandeltermijn afgehandeld kunnen worden. Het is tevens in lijn met de aanbevelingen van de Rekenkameronderzoek.

6. *De melder moest in bovenstaande geval opnieuw melding maken. Komt dat vaker voor en is dat structureel beleid? Graag een toelichting waarom dat wel/niet het geval is.*

Vanwege een bezettingsprobleem bij de afdeling die de categorie bomen behandelt, was een achterstand ontstaan. Hierdoor was het niet duidelijk of de melding op het moment van oppakken nog actueel was. Om deze reden werd een verontschuldiging aangeboden, en verzocht om een herhaalde melding te plaatsen indien het probleem nog van toepassing zou zijn.

Er is hierbij geen sprake van structureel beleid. Het streven is om meldingen altijd tijdig en correct af te handelen. Ook als onbekend is of de melding nog actueel is, streven we ernaar eerst contact op te nemen met de melder in plaats van de melding direct af te sluiten. Met de huidige organisatorische verbetering gaan we ervan uit dat er vanaf mei 2022 geen achterstanden meer zullen voorkomen in de categorie bomen. Vanaf die tijd zal er dan ook meer (telefonisch)

afgestemd kunnen worden met de melder. Naar verwachting zullen deze verbeteracties de tevredenheid van de melders verhogen.

7. *Hoe vaak wordt er tevreden gereageerd door burgers naar aanleiding van de afhandeling van een melding?*
8. *Hoe vaak wordt er ontevreden gereageerd door burgers naar aanleiding van de afhandeling van een melding?*

In onderstaand overzicht staan de percentages van tevreden en ontevreden melders voor alle meldingen.

Jaar	Percentage tevreden melders	Percentage ontevreden melders
2019	52%	48%
2020	53%	47%
2021	54%	46%

Bovenstaande percentages hebben we altijd paraat omdat het college het belangrijk vindt de afhandeling van meldingen te kunnen monitoren.

De belangrijkste reden van ontevredenheid bij handhavingscategorieën is dat de melding niet opgelost is. Bijvoorbeeld als we niet in actie konden komen doordat er niet direct capaciteit beschikbaar was door andere prioriteiten, zoals de coronamaatregelen. Of als een melder het er niet mee eens is dat een vergunning verleend is voor bijvoorbeeld het kappen van een boom of het plaatsen van een object in de openbare ruimte.

9. *Wordt deze feedback verwerkt en zo ja; op welke manier?*

Feedback wordt altijd gelezen. Wanneer de melder ontevreden is over de afhandeling van de melding kan dit ertoe leiden dat de melding wordt heropend. Hierover krijgt de melder dan bericht. Feedback van melders over behandeling van meldingen, zowel de positieve als negatieve, wordt gebruikt om ervan te leren en de behandeling van nieuwe meldingen te verbeteren. Het oordeel van een melder over de afhandeling van een specifieke melding draagt zo bij aan de verbetering van de behandeling van meldingen in het algemeen.

Er wordt momenteel gewerkt aan het verder verbeteren van de wijze van behandeling en verwerking van feedback. De huidige procedure zal worden aangepast, zodat melders altijd een reactie krijgen die is afgestemd op hun specifieke situatie. Er wordt dan, bij voorkeur telefonisch, contact opgenomen met de melder als die ontevreden is over de afhandeling van de melding. Dit betekent echter niet dat de melder in alle gevallen tevreden kan worden gesteld. Het kan nog steeds zijn dat de melder ontevreden blijft vanwege de voor de melder ongewenste uitkomst.

Met de invoering van deze nieuwe manier van feedback verwerken wordt invulling gegeven aan een van de aanbeveling van de Rekenkamer uit hun rapport (dd. 22 april 2021) over de behandeling van meldingen openbare ruimte.

In de bestuurlijke reactie op het rapport van de Rekenkamer heeft het vorige college aangegeven de conclusies van de Rekenkamer te onderschrijven en de aanbevelingen over te nemen. Twee

activiteiten van het meerjarig actieplan zijn inmiddels afgerond. In de loop van dit jaar en de eerste helft van volgend jaar worden de overige activiteiten uitgevoerd.

Een lopende activiteit is het verder verbeteren van de afhandeling van meldingen door realistische verwachtingen te scheppen in de servicebelofte die de burger ontvangt na het melden. Hierbij wordt het onderscheid tussen afhandeling van meldingen met en zonder spoed meegenomen. Het streven is om ervoor te zorgen dat meldingen met spoed herkend en sneller afgehandeld worden.

10. *Ziet het college mogelijkheid tot verbetering in de afhandeling van meldingen, en met name inzake de afhandelingstijd van een melding?*

Ja, het college ziet mogelijkheden tot verbetering van de afhandeling van meldingen. Naar aanleiding van het onderzoek van de Rekenkamer is het meerjarig actieplan gestart om de afhandeling van meldingen te verbeteren naar inhoud, reactietermijn en klanttevredenheid. De inhoudelijke verbeteringen worden ondersteund door opleiding van de medewerkers binnen het leertraject 'Dienstverlenend meldingen afhandelen'.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amsterdam,

Hester van Buren
Wethouder Dienstverlening

Melanie van der Horst
Wethouder Openbare Ruimte en Groen