



› Home › Kennis en beleid › Signalen (SIG)

Maandrapportages 2022

Het maandelijkse overzicht van de stadsbrede prestaties op het gebied van Meldingen Openbare Ruimte Amsterdam (MORA).

Belangrijke ontwikkelingen

December 2022

1. In december waren er 26.218 meldingen, bijna 4.000 minder meldingen dan in november. Ten opzichte van vorig jaar kwamen er in december 20 % minder meldingen binnen.

Dat komt met name doordat we minder meldingen over afval ontvingen.

In 2022 kwamen er 372.518 meldingen binnen (deelmeldingen niveau). Dat is 9 % minder dan in 2021. Dat waren met name minder meldingen over afval en straatverlichting.

Voor het eerst is het aantal meldingen gedaald ten opzichte van het jaar ervoor.

Wat daarbij opvalt is dat het aantal in 2022 wel hoger is dan het aantal in 2019 vóór de Corona jaren (2020/2021). We ontvingen in de Corona jaren vooral meer meldingen over afval en personen overlast.

Het lijkt erop dat er in die jaren een extra toename is geweest.

- Het aantal meldingen dat langer open staat dan beloofd aan de Amsterdammer is afgelopen maand weer flink gestegen: van 11.497 naar 13.325.
Het zijn vooral meldingen over afval die voor deze stijging zorgen.
De meeste meldingen die al langere tijd openstaan gaan over verkeerssituaties en wegwerkzaamheden.
- De gemiddelde klanttevredenheid is in december met 3 % gestegen naar 60 %.
Opvallend is de hogere tevredenheid van melders over Afval en grondstoffen die met 71 % de minimale norm van 70% heeft gehaald.
Over de meeste directies zijn melders afgelopen maand meertevreden dan in de maand ervoor, behalve over Waternet, Wonen en VTH.

2. In 2022 was de gemiddelde tevredenheid 55 %. Dat is 1 % meer dan in 2021. De tevredenheid steeg het meest bij meldingen over groen en water (van 40 % naar 49 %). Het daalde het meest bij meldingen over civiele constructies (van 64 % naar 59 %).

- Het percentage meldingen dat we binnen de beloofde termijn (servicebelofte) afhandelen in december is iets afgenomen tot 84 %.
- In alle gebieden is het aantal meldingen gedaald de afgelopen maand. Vooral in Centrum daalde in december het aantal meldingen met meer dan 1.000.
- In bijna alle gebiedennam afgelopen maand het aantal meldingen toe dat langer openstaat dan beloofd aan de melder.
Dit komt met name door een toename van de afval meldingen.

- Opvallend is de stijgende tevredenheid van melders in Noord tot inmiddels 67 %. De relatief hoge tevredenheid voor Weesp is in december flink teruggelopen van 64 % tot 52 %.

Voor Amsterdamse Poort en Westpoort is de respons te laag om iets te zeggen over de klanttevredenheid.

November 2022

1.

- In november waren er 30.038 meldingen, ongeveer 2.000 minder meldingen dan in oktober. Ten opzichte van vorig jaar kwamen er in november 6 % minder meldingen binnen
Het aantal meldingen nam afgelopen maand voor bijna alle directies af. Er kwamen alleen voor Afval iets meer meldingen binnen, maar nog steeds minder dan vorig jaar.
- Het aantal meldingen dat langer open staat dan beloofd aan de Amsterdammer is afgelopen maand weer iets gedaald: van 12.386 naar 11.469.
Bij bijna alle directies is het aantal gedaald, behalve V&OR. Dat aantal is weer toegenomen tot 5.900.
Veel meldingen die al langere tijd openstaan gaan over verkeerssituaties en wegwerkzaamheden.
- De gemiddelde klanttevredenheid is met 1 % afgenomen naar 56 %. De stijgende trend sinds juli wordt daarmee doorbroken.
Melders zijn iets meer tevreden dan november vorig jaar. Toen was de tevredenheid 54%.
Over de meeste directies zijn melders afgelopen maand minder tevreden dan in de maand ervoor. Over ASC, THOR en VTH zijn ze iets meer tevreden.
- Het percentage meldingen dat we binnen de beloofde termijn (servicebelofte) afhandelen in september is gelijk gebleven met 87 %.

Oktober 2022

- In oktober waren er met 189 nagenoeg evenveel meldingen als in de maanden ervoor. Ook zijn er ongeveer evenveel meldingen ontvangen als in oktober vorig jaar. De afgelopen maanden zijn er steeds meer meldingen voor V&OR binnenkomen en steeds minder voor de GGD. Dat volgt de jaarlijkse trend.
- Opvallend is de flinke daling van het aantal meldingen dat langer open staat dan beloofd aan de Amsterdammer: van 486 naar 12.328.
Vooral Afval heeft een flink aantal opgelost en ook Stadswerken heeft weer een deel opgelost.
Veel meldingen die al langere tijd openstaan gaan over verkeerssituaties en wegwerkzaamheden.
- De gemiddelde klanttevredenheid is met 1 % gestegen naar 56 %. Sinds juli is een positieve trend te zien: de tevredenheid stijgt maandelijks met 1 %. Dit volgt de jaarlijkse stijging in de 2e helft van het jaar.
Alleen over Afval zijn melders in oktober minder tevreden dan in de maand ervoor. Maar de tevredenheid is nog steeds hoger dan het gemiddelde (63 % t.o.v. 56 %)
- Het percentage meldingen dat we binnen de beloofde termijn (servicebelofte) afhandelen in september is flink gestegen met 5 % van 82 % naar 87 %.
Voor de meeste directies is het percentage afgelopen maand gestegen, behalve voor Wonen, GGD en Waternet.

September 2022

- In september is het aantal in de meeste gebieden ongeveer gelijk gebleven met de maand ervoor. De grootste afname is in Centrum. In Noord de grootste toename. Opvallend is de stijgende trend van de klanttevredenheid in Weesp: in september is het weer gestegen met 4 % naar 49 %.
- In bijna alle gebieden nam het aantal meldingen dat langer openstaat dan beloofd toe, alleen in Zuid nam het af.
- Het percentage meldingen dat we binnen de beloofde termijn (servicebelofte) afhandelen in september is vooral in Nieuw-West gedaald en het laagst met 77%.

Augustus 2022

- Het aantal meldingen was in augustus 2 % hoger dan in juli (32.863). Deze stijging volgt de jaarlijkse trend.
- Het aantal meldingen dat langer open staat dan beloofd aan de Amsterdammer is flink toegenomen: van 1103 naar 16.378 in totaal. De toename is over bijna de hele linie zichtbaar.
- De gemiddelde klanttevredenheid is afgelopen maand 1 % gestegen tot 53 %. Opvallend is de stijging van de tevredenheid over ASC, THOR en V&OR. En de daling bij Ook bij Afval en Stadswerken is een daling zichtbaar (het stijgingspercentage voor Parkeren is niet representatief door het lage aantal).
- Het percentage meldingen dat we binnen de beloofde termijn (servicebelofte) afhandelen is met 1 % gedaald naar 84 %.

Juli 2022

- Het aantal meldingen was in juli 4 % lager dan in juni (32.145). Deze afname volgt de jaarlijkse trend. De piek ligt steeds in juni.
- Het aantal meldingen dat langer open staat dan beloofd aan de Amsterdammer is flink toegenomen: van 11.797 naar 17.076 in totaal. Er wachten vooral meer Amsterdammers op een antwoord op hun melding over Afval.
- De gemiddelde klanttevredenheid is afgelopen is 1 % gedaald tot 52 %. Opvallend is de daling van de tevredenheid over Afval van 68 % naar 62 %. En ook de daling van Waternet en Wonen (het percentage voor Parkeren is niet representatief door het lage aantal).
- Het percentage meldingen dat we binnen de beloofde termijn (servicebelofte) afhandelen is met 1 % gedaald naar 85 %.

Juni 2022

- Ook in juni ontvingen we weer meer meldingen dan in de maand ervoor (351). De toename in juni volgt de trend van de vorige jaren. In de 1e helft van 2022 zijn 181.909 meldingen binnengekomen. Dat is 7% minder dan vorig jaar. Met name het aantal afval meldingen is minder en zit weer op het niveau van vóór Corona. Het aantal in 2022 is flink minder dan de verwachte stijging van 10% voor 2022. De afname duidt op een trendbreuk in de groei van de afgelopen jaren.
- Er staan afgelopen maand meer meldingen langer open dan beloofd aan de Amsterdammer: 760 in totaal. De toename zit vooral bij Stadswerken en V&OR, maar ook de openstaande meldingen bij THOR en ASC nemen steeds verder toe.

- De gemiddelde klanttevredenheid is afgelopen maand weer iets gedaald van 54% naar 52%.
 Opvallend is de stijging in juni van de tevredenheid over Afval van 60% naar 66%. Maar ook de flinke daling van de GGD (48% naar 37%), van V&OR (67% naar 57%) en VTH (35% naar 25%) op opvallend.
 In bijna alle gebieden waren melders minder tevreden over de afhandeling van VTH, behalve in Zuid daar is al een aantal maanden een stijgende lijn te zien.
 De afname in juni volgt de trend van de vorige jaren: in de warmere maanden vanaf mei t/m augustus is de tevredenheid lager.
 Dit hangt in ieder geval samen met de toename van het aantal meldingen in die maanden. En dan met name in de overlast categorieën zoals personen, boten, horeca en dieren.
 De tevredenheid in de 1e helft van 2022 was 55% en is iets lager dan de afgelopen jaren.
- Het percentage meldingen dat we binnen de beloofde termijn (servicebelofte) afhandelen is gelijk gebleven op 86%.
- Het aantal meldingen is afgelopen maand in bijna alle gebieden gestegen met uitzondering van Nieuw-West en Het Amsterdamse Bos.
- Opvallend in Weesp is de groei in juni van het aantal meldingen met 44% ten opzichte van de maand ervoor. Over de meeste onderwerpen kwamen meer meldingen binnen, maar vooral over ‘onderhoud stoep, rijweg en parkeerplaats’, parkeeroverlast en snoeien.
 De tevredenheid is afgelopen maand flink gedaald in Weesp met 21% naar 41%. Dat kan te maken hebben met de flinke toename van het aantal meldingen waardoor de werkdruk toeneemt.
 De melders waren ontevreden over de afhandeling van alle soorten meldingen.

Mei 2022

- In mei ontvingen we 11 % meer meldingen dan in april (31.164). Dat zijn er 8 % minder dan vorig jaar mei, maar het aantal volgt wel de jaarlijkse trend.
- Het aantal meldingen dat langer openstaat dan dat we aan de Amsterdammer beloofd hebben, is weer toegenomen tot 139.
 Bij bijna alle directies met een groot aantal meldingen is het aantal toegenomen.
- De gemiddelde klanttevredenheid is afgelopen maand iets afgenomen tot 53 %.
 Opvallend is de stijging van de tevredenheid over de GGD van 37 % naar 48 %. En de daling van V&OR van 80 % naar 68 %.
- Het percentage meldingen dat we binnen de beloofde termijn (servicebelofte) afhandelen is toegenomen tot 86 %.

April 2022

- In april ontvingen we 28.031 meldingen. Dat zijn er 14 % minder dan vorige maand en 11 % minder dan vorig jaar in april.
 Vooral het aantal meldingen over afval nam ten opzichte van vorige maand af met bijna 4.000 meldingen tot 10.485. Daarmee komt het aantal afval meldingen weer dichterbij het aantal van vóór corona in 2019 (7.777 in april).
- Het aantal meldingen dat langer openstaat dan dat we aan de Amsterdammer beloofd hebben, is afgenomen: er wachten nog 10.719 melders op een oplossing. Vooral de openstaande meldingen voor V&OR over bomen zijn afgenomen.
 Opvallend is de toename afgelopen maand voor afval.
- De gemiddelde klanttevredenheid is afgelopen maand iets toegenomen tot 56 %.
 Opvallend is de enorme stijging van de tevredenheid over V&OR tot 79 %: melders

zijn met name tevreden over de afhandeling van meldingen over straatverlichting. Melders zijn ook tevredener over de afhandeling van ASC (43 %), THOR (44 %) en Stadswerken (65 %).

- Het percentage meldingen dat we binnen de beloofde termijn (servicebelofte) afhandelen is toegenomen tot 89 %.

Maart 2022

- Afgelopen maand is het aantal meldingen flink gestegen met 19 % tot 32.504. Over bijna alle onderwerpen werd vorige maand meer gemeld. Alleen V&OR en Wonen ontvingen minder meldingen.
Er kwamen nagenoeg net zo veel meldingen binnen als vorig jaar in maart. Daarmee zijn er in het 1e kwartaal van 2022 minder meldingen binnengekomen dan de verwachte jaarlijkse groei van 10%: in Q1 nam het aantal ten opzichte van vorig jaar met 1 % toe.
- Het aantal meldingen dat langer openstaat dan dat we aan de Amsterdammer beloofd hebben, is aanzienlijk toegenomen: er wachten nog 11.043 melders op een oplossing.
Vooral het aantal meldingen dat open blijft staan voor A&G en Stadswerken is flink gestegen. Dat zijn met name meldingen over grofvuil, huisafval, veeg- en zwerfvuil en overig Wegen, verkeer, straatmeubilair.
- De gemiddelde klanttevredenheid is afgelopen maand weer iets verder afgenomen tot 53 %.
De ontevredenheid over de afhandeling van bijna alle afdelingen nam af of bleef hetzelfde, behalve over ASC / THOR (over Parkeren is er te weinig feedback). Opvallend is de dalende trend voor V&OR van 72 % in december tot inmiddels 66 % in maart.
- Het percentage meldingen dat we binnen de beloofde termijn (servicebelofte) afhandelen is afgenomen tot 84 %.
- Het aantal meldingen is afgelopen maand in bijna alle gebieden toegenomen behalve in het Amsterdamse Bos.
- Opvallend is de enorme daling van de tevredenheid in Zuidoost: van 67 % naar 47 %. Melders zijn minder tevreden over de afhandeling van alle onderwerpen.
- In Weesp is de klanttevredenheid flink gestegen van 30 % naar 40 %, maar nog steeds ver onder het gemiddelde van 53 %. Van de ontevredenheid is een groot deel afkomstig van één Weesper. Zonder deze persoon zou de klanttevredenheid 49 % zijn.
- Het aantal meldingen dat langer openstaat dan dat we beloofd hebben, is in alle gebieden toegenomen, behalve in het Amsterdamse Bos.

Februari 2022

- In februari zijn er minder meldingen binnengekomen dan in de maanden ervoor: 398. Vorig jaar was er juist een stijging in februari: er kwamen in 2021 5 % meer meldingen binnen dan dit jaar. Deze daling wijkt dus af van de verwachte stijging in 2022 van 10%.
- Het aantal meldingen dat langer openstaat dan dat we aan de Amsterdammer of Weesper beloofd hebben, is weer iets toegenomen: er wachten nog 390 melders op een oplossing.
Er is wederom een forse stijging van het aantal meldingen voor V&OR dat open blijft staan. Dat zijn met name meldingen over verkeerssituaties, wegwerkzaamheden en dode bomen.

- De gemiddelde klanttevredenheid is afgelopen maand afgenomen tot 53 %. De daling komt vooral door de ontevredenheid over de afhandeling van ASC / THOR en V&OR.
De tevredenheid over ASC / THOR is gedaald tot 35 %. Over Wonen waren melders juist weer meer tevreden.
- Het percentage meldingen dat we binnen de beloofde termijn (servicebelofte) afhandelen is met 87 % gelijk
- Het aantal meldingen is afgelopen maand in de meeste gebieden afgenomen behalve in Zuid, West en Amsterdamse Bos.
- Opvallend is de relatief hoge tevredenheid in Zuidoost die ook in februari weer 64 % is gebleven.
In Zuid de is de klanttevredenheid flink gedaald van 61 % naar 53 %.
- Het aantal melders in Weesp dat ontevreden is, daalt nog verder en was in februari 25 %. Van de ontevredenheid is 10 % afkomstig van één Weesper.
Er is contact met deze persoon en op korte termijn wordt deze veelmelder en –klager uitgenodigd voor een gesprek.

Januari 2022

- In januari zijn er minder meldingen binnengekomen dan in de maanden ervoor: 29.368. Dat is 9 % meer dan in dezelfde maand vorig jaar.
Verwacht wordt dat het aantal meldingen dit jaar met gemiddeld 10% zal stijgen ten opzichte van 2021 tot totaal bijna 449.000 meldingen.
- Het aantal meldingen dat langer openstaat dan dat we aan de Amsterdammer of Weesper beloofd hebben, is verder afgenomen: er wachten nog 237 melders op een oplossing.
Opvallend is het hoge aantal meldingen voor V&OR dat open blijft staan. Dat zijn met name meldingen over verkeerssituaties, wegwerkzaamheden en dode bomen.
- De gemiddelde tevredenheid is afgelopen maand ongeveer gelijk gebleven: 57 %.
- Het percentage meldingen dat we binnen de beloofde termijn (servicebelofte) afhandelen is toegenomen tot 87 %.
- Het aantal meldingen is afgelopen maand in alle gebieden afgenomen.
- Opvallend is de verdere toename van de tevredenheid in Oost tot 63 %.
In Nieuw-West de is de klanttevredenheid flink gedaald van 57 % naar 51 %. Over bijna alle onderwerpen waren de melders uit Nieuw-West minder tevreden.
- Het aantal melders in Weesp dat ontevreden is blijft in januari laag: 42 %.
Ze zijn erg ontevreden over de afhandeling van meldingen over overige wegen, verkeer, straatmeubilair.

Maandrapportages 2021

Overzicht Signalen KPI monitor MORA

- › **December 2022 Directies (PDF, 223 kB)**
- › **December 2022 Gebieden (PDF, 229 kB)**
- › **November 2022 Directies (PDF, 228 kB)**
- › **November 2022 Gebieden (PDF, 229 kB)**

- › **Oktober 2022 Directies (PDF, 228 kB)**
- › **Oktober 2022 Gebieden (PDF, 233 kB)**
- › **September 2022 Directies (PNG, 127 kB)**
- › **September 2022 Gebieden (PDF, 234 kB)**
- › **Augustus 2022 Directies (JPG, 239 kB)**
- › **Augustus 2022 Gebieden (PDF, 233 kB)**
- › **Juli 2022 Directies (JPG, 237 kB)**
- › **Juli 2022 Gebieden (PDF, 234 kB)**
- › **Juni 2022 Directie (JPG, 238 kB)**
- › **Juni 2022 Gebieden (PDF, 234 kB)**
- › **Mei 2022 Directies (PNG, 128 kB)**
- › **Mei 2022 Gebieden (PDF, 234 kB)**
- › **April 2022 Directies (PNG, 171 kB)**
- › **April 2022 Gebieden (PDF, 234 kB)**
- › **Maart 2022 Directies (JPG, 236 kB)**
- › **Maart 2022 Gebieden (PDF, 233 kB)**
- › **Februari 2022 Gebieden (PDF, 231 kB)**
- › **Februari 2022 Directies (PDF, 256 kB)**
- › **Januari 2022 Directies (PDF, 258 kB)**
- › **Januari 2022 Gebieden (PDF, 233 kB)**