



Rekenkamer Metropool Amsterdam
Postbus 202
1000 AE AMSTERDAM

Uw brief van:	Uw kenmerk:	Bijlage(n):	Registratienummer:
			Z.188056/D.161393
Behandeld door:	Telefoonnummer:	Datum:	
Y. Keizer	(0294) 491 391	2 juni 2021	

Onderwerp: Brief Bestuurlijke reactie

Geachte heer De Ridder,

Op 18 mei 2021 heeft u ons het conceptrapport *Afhandeling meldingen openbare ruimte* toegestuurd met het verzoek een bestuurlijke reactie hierop te geven. Wij hebben kennisgenomen van de conclusies en aanbevelingen in uw rapport en voldoen met deze brief aan uw verzoek.

Allereerst willen wij u graag bedanken voor het verzette werk. Meldingen in de openbare ruimte zijn voor de inwoners van Weesp en voor het college een belangrijk onderwerp. We zijn daarom blij dat de Rekenkamer hier onderzoek naar heeft gedaan en concrete aanbevelingen doet.

Het college is verheugd dat met de overstap naar de Amsterdamse methodiek van meldingen openbare ruimte het doen van meldingen eenvoudiger geworden is en dat deze goed kunnen worden gevolgd. En ook dat de monitoringsinformatie verbeterd is en benut wordt.

Tegelijkertijd signaleert de rekenkamer een aantal belangrijke verbeterpunten. Zo worden de doelen op het gebied van klanttevredenheid en tijdige afhandeling niet gehaald. Het college heeft deze doelen per brief (10 september 2020) met de raad gedeeld. Daarbij heeft het college aangegeven dat deze doelstellingen ambitieus zijn en tijd vergen om te realiseren. De Rekenkamer geeft aan dat de problemen die hierbij in Amsterdam spelen en die zij in haar rapportage over Amsterdam hebben gesignaleerd direct invloed hebben op de situatie in Weesp. Specifiek voor Weesp geldt dat er ook nog enkele laatste problemen zijn met de overstap naar de Amsterdamse werkwijze. En hoewel de gemeenteraad uitgebreid geïnformeerd is, gebeurt dat vooral op ad hoc basis en niet als onderdeel van de P&C-cyclus. Dit zijn serieuze bevindingen waarbij het van belang is om deze goed op te pakken.

De Rekenkamer doet op basis van deze conclusies twee aanbevelingen aan het college:

- Vergroot doeltreffende en doelmatige afhandeling verder:
 1. Blijf sturen op een verdere doeltreffende en doelmatige afhandeling van meldingen



- Breng raad nog beter in positie:
 2. Verbeter de informatievoorziening door de informatie betekenisvoller te maken en de transparantie te vergroten

Ook wordt er een advies gegeven aan de gemeenteraad van Weesp:

- Gemeenteraad: overweeg eigen rol bestuurscommissie
 1. Houd vinger aan de pols bij de ontwikkeling van het bestuurlijk stelsel van Amsterdam en ga daarbij specifiek in op de rol van de bestuurscommissie bij de afhandeling meldingen openbare ruimte.

Het college neemt de twee aanbevelingen aan het college over. Zij geven concrete aanknopingspunten voor het verbeteren van de afhandeling van meldingen in Weesp. Het college neemt met interesse kennis van de aanbeveling aan de gemeenteraad. Omdat deze aanbeveling niet aan ons gericht is zullen wij hier verder geen inhoudelijke reactie op geven.

Zoals de Rekenkamer ook al signaleert is de afhandeling van meldingen in Weesp sterk verweven met de afhandeling van meldingen in Amsterdam. Het college heeft daarom met interesse kennis genomen van het Rekenkamerrapport *Afhandeling meldingen openbare ruimte* voor Amsterdam en de bestuurlijke reactie hierop. Het college is blij dat het college van Amsterdam voortvarend aan de slag gaat met de aanbevelingen van de Rekenkamer en is ervan overtuigd dat de acties die worden aangekondigd ook een positief effect zullen hebben op de afhandeling van meldingen in de openbare ruimte van Weesp. Het uitgangspunt is gezien de aankomende bestuurlijke fusie om te komen tot één systeem voor Amsterdam en Weesp. Echter, het college wil hier zelf ook op kunnen sturen. Daarom zal het college van Weesp net als het college van Amsterdam opdracht geven aan de ketenpartners binnen de ambtelijke organisatie voor een meerjarig actieplan. Dit actieplan wordt samengevoegd met het actieplan van Amsterdam, waardoor er één plan voor de verbetering van meldingen in de openbare ruimte ontstaat. Hierin zal één set aan servicebeloftes en streefwaardes in worden gedefinieerd. Daarnaast zal het college enkele specifieke aandachtspunten voor Weesp meegeven.

De raad zal door middel van een brief tegelijk met de begroting 2022 worden geïnformeerd over het actieplan. Verdere rapportage hierover zal in de P&C-producten worden opgenomen. Hoewel de gedetailleerde uitwerking in het actieplan zal komen te staan, geeft het college hieronder alvast op hoofdlijnen aan hoe zij met elk van de aanbevelingen wil omgaan.

Aanbeveling 1: Blijf sturen op een verdere doeltreffende en doelmatige afhandeling van meldingen

Zoals u terecht stelt worden de doelen die de gemeente zichzelf heeft gesteld op het gebied van klanttevredenheid en afhandeltermijnen nog niet bereikt. Het college is daarom ook blij dat het college van Amsterdam hier in haar bestuurlijke reactie veel aandacht aan besteed. Wij denken dat de acties in het actieplan hier ook voor Weesp verbetering in zullen aanbrengen. Het college van Weesp sluit zich daarom aan bij de reactie van de gemeente Amsterdam. Wij zullen hier net als het college van Amsterdam op sturen en in de prioritering o.a. aandacht vragen voor de relevante servicebeloftes in Weesp. Om de sturing op meldingen in zijn algemeenheid te verbeteren zullen de rapportages over meldingen in de openbare ruimte in een integrale staf besproken worden.¹ Ook de voortgang van het meerjarig actieplan zal hier besproken worden. Hierdoor kunnen eventuele problemen meteen integraal worden opgepakt. Daarnaast heeft het college van Amsterdam opdracht gegeven om in het actieplan ook op te nemen hoe het college het beste geïnformeerd kan worden. Het college van Weesp geeft opdracht om in het actieplan ook een voorstel te doen over de rapportage aan het college van

¹ Naast de wethouder Dienstverlening zal in de integrale staf ook de burgemeester aansluiten. De gemeentesecretaris is ook aanwezig als ambtelijke ondersteuning.



Weesp, de stadsdeelcommissies en de bestuurscommissie in het toekomstige stadsgebied Weesp.²

Tegelijkertijd signaleert de Rekenkamer een aantal punten die specifiek voor Weesp gelden. Zo concludeert de Rekenkamer dat de nieuwe Amsterdamse werkwijze in Weesp nog niet helemaal doeltreffend is. Op onderdelen verschillen de werkwijzen in Amsterdam en Weesp nog. Mede hierdoor zijn de afhandeltijden in sommige gevallen gestegen. Een deel van deze van deze problematiek zal opgelost worden door de bestuurlijke fusie. De boa's van Weesp zullen dan bijvoorbeeld in dezelfde veiligheidsregio als die van Amsterdam werken, waardoor er geen problemen meer zijn tussen de verschillende systemen en werkprocessen. Maar de bestuurlijke fusie zal niet alles automatisch oplossen. Een deel zit ook in het optimaliseren van processen en het gedrag en de vaardigheden van medewerkers. Denk bijvoorbeeld aan het administratief niet afsluiten van meldingen, terwijl die wel zijn afgehandeld. Waar nodig zullen de werkprocessen worden geoptimaliseerd en hier zal beter op gemonitord worden. Daarnaast is het van belang om medewerkers waar nodig bij te scholen in het volgen van de juiste nieuwe werkprocessen. Op die manier groeien we langzaam naar één hetzelfde systeem in Amsterdam en Weesp toe.

Aanbeveling 2: Verbeter de informatievoorziening door de informatie betekenisvoller te maken en de transparantie te vergroten

De Rekenkamer stelt dat de raad goed geïnformeerd is over de doelstellingen en streefwaarden voor de afhandeltermijnen en de klanttevredenheid, maar dat de informatievoorziening via de P&C-cyclus nog tekort schiet. Het college zal daarom tegelijkertijd met het actieplan een rapportage over ontwikkelingen op de aantallen, afhandeltijd en klanttevredenheid meldingen openbare ruimte in Weesp versturen naar de gemeenteraad. Aangezien het college van Amsterdam heeft aangegeven dat meldingen zullen worden opgenomen in de doelenboom van de Amsterdamse P&C-cyclus gaat het college van Weesp ervan uit dat de verdere rapportage na de bestuurlijke fusie via de Amsterdamse P&C-cyclus zal verlopen. Het college van Weesp zal hier door middel van het actieplan op sturen.³

Tenslotte geeft de Rekenkamer aan dat de transparantie vergroot kan worden door het openbaar maken van de meldingsdata, door middel van een dashboard. Het college vindt dit een interessant idee en staat hier in principe positief tegenover. Het college zal daarom onderzoeken of dit mogelijk is. Dit begint met een inventarisatie van de behoefte van de toekomstige gebruikers en de benodigde financiële middelen. Ook moet worden gekeken naar het beschermen van de privacy van de betrokkenen. Op dit moment schrijven melders nog regelmatig persoonsgegevens in de open tekstvelden. Ook worden er meldingen gemaakt over personen (denk aan een melding over fraude met een specifieke woning). Er is daarom eerst onderzoek nodig voordat de publicatie van alle huidige gegevens mogelijk wordt. Het college zal hierbij aansluiten bij het onderzoek dat is aangekondigd door de gemeente Amsterdam. Het college van Weesp wil daarbij aanvullen dat er ook gekeken moet worden naar hoe het dashboard geschikt kan worden gemaakt voor het toekomstige gebruik van de stadsdeelcommissies en de bestuurscommissie in het toekomstige stadsgebied Weesp.

Samenvattend: Het college van Amsterdam heeft al opdracht gegeven om de volgende aspecten op te nemen in het actieplan:

- Streefwaarden rond het opvolgen van meldingen als subdoelen opnemen in de doelenboom in de P&C-producten
- Onderzoek doen naar mogelijkheden om meldingsdata openbaar toegankelijk maken

² Afhankelijk van de definitieve bestuurlijke besluitvorming over het toekomstige stadsgebied Weesp.

³ In het onwaarschijnlijke geval dat de Eerste Kamer niet instemt met de gemeentelijke herindeling zal het college de streefwaardes op leges opnemen in de P&C-cyclus van Weesp.



- Functionaliteit in SIA ontwikkelen voor dubbele meldingen
- Uitwerken en implementeren van het leer- en ontwikkeltraject *klantgericht afhandelen van meldingen*
- Servicebeloftes nalopen en waar nodig aanpassen voor realistische verwachtingen
- Onderzoek naar meldingsbereidheid (en achtergrond van het stijgend aantal meldingen)
- Onderzoek naar mogelijkheden voor melders om na langere tijd een terugkoppeling op hun melding te ontvangen
- Pilots om oorzaak van herhaalmeldingen in de praktijk te achterhalen en op te lossen (nu voor parkeeroverlast, later ook voor andere onderwerpen)

Het college van Weesp sluit zich hierbij aan en vult nog vijf aspecten aan:

- Voorstel voor rapportage aan het college van Weesp, de stadsdeelcommissies en de bestuurscommissie in het toekomstige stadsgebied Weesp over de afhandeling meldingen openbare ruimte
- Werkprocessen op het snijvlak van Weesp en Amsterdam en de monitoring daarop optimaliseren
- Medewerkers bijscholen in het volgen van de juiste nieuwe werkprocessen
- Rapportage aantallen, afhandeltijd en klanttevredenheid meldingen openbare ruimte in Weesp
- Bij onderzoek naar openbaar maken van meldingsdata ook kijken naar mogelijk toekomstig gebruik door de stadsdeelcommissies en de bestuurscommissie in het toekomstige stadsgebied Weesp

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van de gemeente Weesp,

A.M. Roos,
gemeentesecretaris

B.J. van Bochove,
burgemeester, wnd.