



**Gemeente
Amsterdam**

Bezoekadres
Amstel 1
1011 PN Amsterdam

Postbus 202
1000 AE Amsterdam
Telefoon 14 020
amsterdam.nl

Retouradres: Postbus 202, 1000 AE Amsterdam

Rekenkamer Amsterdam
J.A. de Ridder
Weesperstraat 105A
1018VN Amsterdam

Datum 18 mei 2021
Uw kenmerk RA_21_030
Behandeld door Fiona Atighi, directeur Dienstverlening, 0614824970, f.atighi@amsterdam.nl
Onderwerp Bestuurlijke reactie op het conceptrapport *Afhandeling meldingen openbare ruimte* van de Rekenkamer

Geachte heer De Ridder,

Op 22 april 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.

Alvorens wij op uw conclusies en aanbevelingen in gaan willen wij u danken voor het werk dat u heeft verzet. Meldingen over de openbare ruimte zijn een belangrijk onderwerp. Door de meldingen van Amsterdammers ontvangen we belangrijke aanwijzingen over de kwaliteit van de openbare ruimte en de overlast die zij daarin ervaren. Daarnaast laten Amsterdammers door middel van hun melding zien dat ze betrokken zijn bij de stad.

Het college heeft daarom de afgelopen jaren ingezet op het verbeteren van hoe meldingen in Amsterdam worden afgehandeld. Helaas heeft dat nog niet tot voldoende resultaat geleid. Het college ziet dat het nog beter kan en moet. Amsterdammers zijn nog onvoldoende tevreden met hoe we hun meldingen oppakken en afhandelen. Hoewel het percentage de afgelopen jaren gestegen is, is op dit moment maar 52% van de Amsterdammers tevreden. En het gebeurt te vaak dat we onze eigen servicebeloftes niet waarmaken. Het college is dan ook blij met de concrete aanbevelingen die de Rekenkamer doet, waarmee het college verder aan de slag kan om de afhandeling van meldingen in de openbare ruimte verder te verbeteren.

Tegelijkertijd ziet het college ook dat er de afgelopen jaren enkele belangrijke stappen vooruit zijn genomen. In 2018 is het Actie Service Centrum (ASC) gestart met het 24/7 monitoren, behandelen en terugkoppelen van meldingen openbare ruimte. In hetzelfde jaar is ook het nieuwe meldingssysteem 'Signalen Informatievoorziening Amsterdam' (SIA) live gegaan dat melden makkelijker maakt voor de Amsterdammer. Bovendien is de ketensamenwerking verder ingericht,

uitgebreid en verbeterd. Zowel binnen de directies als gemeentebreed over de domeinen heen weten de verschillende afdelingen elkaar steeds beter te vinden en gezamenlijk te verbeteren. Het uitgangspunt van de organisatie is om continu te blijven leren en verbeteren. Het college is dan ook verheugd dat de Rekenkamer deze voortgang ziet en erkent.

U trekt in uw rapport een aantal positieve conclusies over meldingen in Amsterdam. Zo geeft u aan dat de inrichting van de organisatie en de randvoorwaarden op orde zijn, dat melders snel en simpel worden bediend en dat de monitoringsinformatie beschikbaar is en goed gebruikt wordt. Tegelijkertijd beschrijft het rapport ook enkele belangrijke verbeterpunten. Zo geeft u aan dat de raad alleen op procesniveau betrokken is, niet alle meldingen tijdig worden afgehandeld, dat de afhandeling niet altijd het probleem van de melder oplost. En dat – hoewel de communicatie is verbeterd – deze nog beter kan. Hierdoor is de klanttevredenheid wel gestegen, maar nog niet op het gewenste niveau. Het college herkent zich in de conclusies die de Rekenkamer trekt. We vinden dit serieuze bevindingen en we hechten er belang aan om deze goed op te pakken.

Vervolgens doet u in uw rapport vier aanbevelingen:

- Breng de raad in positie door:
 1. Betrek raad bij vaststellen van de kaders
 2. Verbeter de controle mogelijkheden
- Faciliteer de melder door:
 3. Verbeter de afhandeling verder
 4. Pak structurele problemen structureel aan

Het college zal deze aanbevelingen overnemen. Zij geven concrete aanknopingspunten voor het verbeteren van de afhandeling van meldingen in Amsterdam. Het college zal opdracht geven om de aanbevelingen te verwerken in een meerjarig actieplan, waarin wordt aangegeven hoe en wanneer de aanbevelingen worden opgepakt. Hierbij moet rekening gehouden worden met de financiële situatie van de gemeente. Niet alles kan hierdoor meteen worden opgepakt en voor sommige zaken zal onderzocht moeten worden of hier middelen voor kunnen worden vrijgemaakt.

Bij meldingen zijn meerdere portefeuilles betrokken. Vanuit de portefeuille Dienstverlening vindt het beheer van het systeem, de monitoringsinformatie, gemeentebrede verbetertrajecten en de dienstverlening vanuit het Actie Service Centrum plaats. Vanuit de portefeuilles Openbare Ruimte en Groen, Reiniging, Dierenwelzijn, Vergunningen, Toezicht en Handhaving, Verkeer, Vervoer en Water, Wonen en Openbare Orde en Veiligheid worden meldingen behandeld. Dit actieplan zal daarom gezamenlijk door de ketenpartners binnen de gemeentelijke organisatie worden opgesteld. 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 en 2: Breng de raad in positie

Zoals u terecht stelt zijn de streefwaarden die gehanteerd worden niet door het college of de raad vastgesteld. De streefwaarden zijn vanuit het programma ASC opgesteld om inzicht te krijgen in

de prestaties met het doel om deze op een later moment vast te stellen. We wisten immers niet wat ons te wachten stond en wat de juiste en realistische streefwaarden waren. Inmiddels is er veel ervaring opgedaan met het afhandelen van meldingen volgens de nieuwe methode. Het college zal daarom op basis van de ervaringen tot nu toe een voorstel doen aan de raad voor het opnemen van realistische streefwaarden over de doeltreffendheid van meldingen als subdoel in de doelenboom van de P&C-cyclus. Hierbij zal ook worden gekeken wat realistische beloften zijn voor urgente meldingen.

Het beleidsdoel uit het kader 1 *Amsterdam heel en schoon* is een schone, hele, groene en veilige stad. Om dit doel te realiseren zetten we de beschikbare capaciteit niet alleen meldingsgericht in, maar primair in de gebieden waar de inzet het hardste nodig is. Meldingen zijn daarvoor een aanwijzing, maar niet de enige overweging. Bij het vaststellen van de streefwaarden voor de afhandeling van meldingen zullen we een balans moeten vinden met de andere vastgestelde indicatoren over de kwaliteit van de openbare ruimte, zoals vastgelegd in de Begroting en in afzonderlijke programma's zoals het *Masterplan Handhaving en Reiniging* en het *Afvaloffensief*. De streefwaarden zullen zowel moeten passen binnen de ambities van het college en raad als de beschikbare capaciteit en financiële middelen. Het hoofddoel blijft hierbij een schone, hele, groene en veilige stad.

Het college vindt uw idee om de meldingsdata openbaar te maken zeer interessant. Dit past goed binnen het streven van het college naar een open en transparant bestuur en bij de wens om zoveel mogelijk met open data te werken. 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.

Aanbeveling 3: Verbeter de afhandeling verder

Het college is het met de Rekenkamer eens dat de afhandeling van meldingen verder verbeterd kan worden. De Rekenkamer doet hierbij een aantal hele concrete voorstellen. Het college kan zich in al deze voorstellen vinden. Wel moeten de consequenties op het gebied van capaciteit, financiering, systemen en werkprocessen nog in kaart worden gebracht voordat we definitief kunnen besluiten tot implementatie. Het college zal als eerste inzetten op verbeteringen waarvan de voorbereidingen nu al lopen (zoals eerdere meldingen kunnen bekijken, specifieke eindberichten, realistische verwachtingen wekken in de communicatie, de melder tussentijds informeren). Vanzelfsprekend worden uw conclusies hierbij gebruikt. Ook zal hier intensiever op worden gestuurd.

Zo wordt er nu al een functionaliteit in SIA ontwikkeld om eerdere of dubbele meldingen inzichtelijk te maken voor de melders en hen de mogelijkheid te bieden om aan te geven dat zij ook deze melding willen doen. Ook zijn we bezig met de uitwerking van het leer- en ontwikkeltraject *klantgericht afhandelen van meldingen* voor medewerkers. In dit traject wordt aandacht besteed aan de diverse contactmoment tussen medewerkers en burgers, waaronder ook

dienstverlenende tussen- en eindberichten. Ten slotte wordt er voortdurend gekeken naar de realistische servicebeloftes. Op basis van het rapport zal hier extra naar gekeken worden. Hierbij moet worden opgemerkt dat klantgericht afhandelen meer vergt dan alleen een aanpassing van een werkinstructie, maar ook gaat over vaardigheden, houding en gedrag. Dat betekent dat we snel met deze maatregelen kunnen starten, maar dat het enige tijd zal duren voordat de totale opbrengsten zichtbaar zijn.

Voor een aantal aanbevelingen is meer tijd nodig omdat hier extra capaciteit of middelen voor nodig zijn, er of omdat het een aanpassing van de systemen vergt. Het gaat dan over het nieuwe onderzoek naar de meldingsbereidheid, waar onderzoekscapaciteit voor vrijgemaakt moet worden. De Rekenkamer stelt verder dat als een melding wel wordt afgesloten, maar nog niet resultaatgericht is opgelost, dat er dan aan de melder gevraagd moet worden of deze blijvend wil worden geïnformeerd over de daadwerkelijke afhandeling. Het college vindt in principe dat meldingen pas moeten worden afgesloten als de melding is opgelost. Alleen in uitzonderlijke gevallen (denk bijvoorbeeld aan seizoenswerk, langdurig onderzoek, doorlopende interventies of langdurige handhavingstrajecten) kan hiervan worden afgeweken. Het is nog onduidelijk wat er nodig is om in die gevallen de burger te blijven informeren. Er moet dus eerst onderzocht worden wat de impact is op de systemen, organisatie en/of capaciteit.

Aanbeveling 4: Pak structurele problemen structureel aan

Het college is van mening dat meldingen het beste voorkomen kunnen worden. Het college is het met de Rekenkamer eens dat het oplossen van structurele problemen hier een belangrijke voorwaarde voor is.

Het college onderschrijft dat er meer inzicht nodig is in de achterliggende oorzaken van het hoge aantal meldingen in Amsterdam. Hierbij is het van belang om te kijken welke meldingen vaak herhaald worden, omdat dit kan betekenen dat er sprake is van een structureel probleem. Waar mogelijk kunnen deze inzichten worden meegenomen bij het vaststellen van de streefwaarden. Er loopt een aantal initiatieven om meer inzicht te krijgen in de praktijk op straat. Hierbij wordt in het bijzonder gekeken naar herhaalmeldingen, en naar onderwerpen waarover veel gemeld wordt, zoals bijvoorbeeld parkeeroverlast. Daarnaast zal deze vraag ook worden meegenomen in het onderzoek naar de meldingsbereidheid. De resultaten van dit onderzoek bieden samen met de praktijkgerichte pilots over casuïstiek inzicht in de oorzaken van meldingen. Ten slotte zullen we in de data beter zichtbaar maken welke meldingen door Amsterdammers, en welke meldingen door ambtenaren zijn gedaan.

Er is, zoals de Rekenkamer al stelt, niet alleen inzicht nodig, maar ook concrete actie. Hier wordt bijvoorbeeld in het kader van het *Masterplan Handhaving en Reiniging* ook al aan gewerkt. Ook wordt er door de betrokken directies continu gewerkt aan het verbeteren van de werkprocessen. Meldingen kunnen inzicht geven in structurele problemen die we nog niet op het netvlies hadden of waar extra aandacht voor nodig is. Een van de belangrijkste uitkomsten van het in 2020 uitgevoerde klantbelevingsonderzoek is dat deze structurele problemen onvoldoende worden opgelost. Om dit te verbeteren worden nu plannen gemaakt om onderwerpen waar meldingen regelmatig niet in één keer goed worden opgelost te identificeren, onderzoeken en concrete

verbeteringen door te voeren. Hierdoor krijgt het college meer inzicht om hier ook op te sturen, keuzes te maken en te prioriteren.

Als laatste onderdeel van aanbeveling 4 geeft de Rekenkamer aan dat melders geïnformeerd moeten worden over de aanpak van structurele problemen. Het college zal dit meenemen in het onderzoek naar de mogelijkheden om melders blijvend te informeren over meldingen die langer duren om op te lossen, zoals beschreven onder aanbeveling 3.

Samenvattend wil het college de volgende zaken opnemen in het meerjarig 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
- 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)

Tot slot wil het college aangeven dat het rapport *Afhandeling meldingen openbare ruimte* ons stimuleert om door te gaan met het verbeteren van de afhandeling van meldingen, om zo – met behulp van de meldingen van Amsterdammers – te zorgen voor een schone, hele, groene en veilige stad.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

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



Touria Meliani
Wethouder Dienstverlening