Gemeente Amsterdam

Stadsdeelcommissie Nieuw-West
Beantwoording schriftelijke vragen

Aan:	De leden van de stadsdeelcommissie van Amsterdam Nieuw-West
Datum	8 juli 2025
Portefeuille(s)	Afval en Reiniging
Portefeuillehouder(s):	Nazmi Türkkol
Behandeld door	Afval en Grondstoffen bestuurszaken.afvalketen@amsterdam.nl
Onderwerp	Beantwoording schriftelijke vragen inzake Meldingen en Afval

Geachte leden van de stadsdeelcommissie,

Op 14 mei 2025 heeft het dagelijks bestuur schriftelijke vragen ontvangen van GroenLinks en de VVD. Onderstaand treft u de beantwoording van deze vragen aan.

Toelichting door de indiener(s):

Naar aanleiding van eerdere vragen hebben we nu vervolgvragen opgesteld rondom meldingen en afval. In de afgelopen weken hebben we zelf meldingen gedaan rondom het te vroeg en verkeerd aanbieden van grofvuil. Deze meldingen worden elke keer doorgezet naar de afdeling die verantwoordelijk is voor het inzamelen van grofvuil, maar die doen er niets mee. De afdeling die de meldingen doorzet, krijgt van hen ook geen terugkoppeling. Je krijgt dan 10 dagen nadat je de melding hebt ingediend een terugkoppeling dat de melding is opgepakt. Mocht het bestuur geïnteresseerd zijn dan kunnen we de meldingen en de antwoorden doorzetten. We hebben dit nu ongeveer 5 weken gedaan en er is compleet geen verbetering in de aanpak te zien.
In de praktijk gebeurt er dus het volgende: bewoners doen op zondag/maandag een melding over te vroeg aangeboden grofvuil, vuil blijft dan liggen tot de ophaaldag (hier in de buurt is dat vrijdag). Er komt in de loop van de week steeds meer grofvuil bij, door de wind gaat dit de hele buurt door. Onze prikgroep is er inmiddels mee opgehouden, want prikken heeft zo geen zin meer.
Verder is de relatie tussen burgers en overheid toch al problematisch en is er weinig vertrouwen meer. Als er zo met je meldingen wordt omgegaan, dan komt dit nog meer onder druk te staan en haken de actieve bewoners allemaal af.

Gezien het vorenstaande stelt ondergetekende, namens de fractie GroenLinks en VVD, op grond van Verordening stadsdelen en stadsgebied Amsterdam 2022 (artikel 30), de volgende schriftelijke vragen:

Het dagelijks bestuur kan de gestelde vragen als volgt beantwoorden.

1. Wat kan het DB doen aan bovenstaande? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat meldingen wel worden opgepakt?
Het dagelijks bestuur erkent dat de afhandeling van meldingen inderdaad niet altijd voldoende wordt teruggekoppeld, waardoor standaardantwoorden worden verstuurd. Dit is voor ons een blijvend aandachtspunt, zeker gezien de toename van de meldingenstroom na de implementatie van de AmsterdamApp.

Hier volgen de twee belangrijkste toekomstige stappen die op dit moment worden voorbereid om de afhandeling van meldingen te verbeteren:

Verbetertraject doormiddel van digitalisering
We voeren een verbetertraject uit om met behulp van verdere digitalisering de afhandelingstermijnen vaker te halen. Dit moet ervoor zorgen dat meldingen binnen de gestelde termijnen worden afgehandeld.

Nieuw meldingssysteem
Op dit moment wordt een nieuw meldingssysteem getest. Aan het einde van dit kalenderjaar moet dit systeem functioneel zijn, zodat onder andere containeradoptanten daar in het eerste kwartaal van 2026 gebruik van kunnen maken.

Ondertussen richten we ons op het verbeteren van de communicatie door handmatig maatwerk toe te passen bij binnenkomende meldingen. De meldingen worden gefilterd en toegevoegd aan de beschikbare inzamelteams op de reguliere ophaaldagen. Daarnaast wordt tijdelijk extra capaciteit geworven om de groeiende meldingenstroom onder controle te krijgen.

2. Vragen rondom capaciteit
● Hoeveel buurtconciërges zijn er per stadsdeel en hoe verhoudt zich dat ten opzichte van het aantal inwoners en de afval- en overlastcijfers?
Het aantal buurtconciërges verschilt per stadsdeel en wordt vastgesteld op basis van de gebruikersdruk, onderhoudsniveau en door het college van B&W aangewezen aandachtsgebieden. Het aantal FTE's is als volgt verdeeld: Centrum 9, Noord 4, Oost 2, Zuid 3, West 4, Nieuw-West 4, Zuidoost 3.

● Hoeveel handhavers zijn er per stadsdeel en hoe verhoudt zich dat ten opzichte van het aantal inwoners en de afval- en overlastcijfers?
In navolging van de brief op 3 juni 2024 betreffende 'een nieuwe koers voor inzet handhaving in Amsterdam', waarin u werd geïnformeerd over een nieuwe verdeling van de capaciteit gebaseerd op objectieve criteria van het aantal bewoners en bezoekers per stadsdeel, is de volgende verdeling per stadsdeel gemaakt:
Centrum 93,1 fte, Noord 35,6 fte, Oost 38,1 fte, Nieuw-West 55,3 fte, West 36,6 fte, Zuid 47,8 fte, Zuidoost/Weesp 42,7 fte. Het gaat hierbij om de formatie (de geplande capaciteit), niet om de bezetting (het daadwerkelijke aantal aanwezige medewerkers).
Hierbij is geen relatie gelegd met de afval-en overlastcijfers.

Zoals in de brief is weergegeven betreft dit een groeimodel, waarbij THOR aan de ene kant steeds meer geobjectiveerde data gebruikt, de toepasbaarheid van digitalisering onderzoekt en de beschikbare capaciteit efficiënter en meer opgavegericht koppelt aan de inzetplannen. Daarnaast onderneemt THOR veel initiatieven op de krappe arbeidsmarkt, om nieuw personeel aan te trekken en deze op te leiden tot bevoegde handhavers, zodat de aanwezige vacatureruimte wordt verkleind.

● Hoeveel wijkagenten zijn er per stadsdeel en hoe verhoudt zich dat ten opzichte van het aantal inwoners en de overlast/misdaadcijfers? Als hier oneerlijke verdeling in is, hoe verklaart de gemeente de keuze daarvoor?
De landelijke norm stelt dat er gemiddeld ten minste één wijkagent per 5.000 inwoners beschikbaar dient te zijn. Deze norm is niet direct gekoppeld aan lokale overlast- of misdaadcijfers. De verdeling van wijkagenten valt onder de verantwoordelijkheid van de politieorganisatie en niet onder die van de gemeente. De gemeente heeft hierin geen beslissingsbevoegdheid; de inzet en spreiding van wijkagenten worden bepaald door de regionale politie-eenheid, binnen de kaders van het nationale veiligheidsbeleid.

● Hoeveel medewerkers zijn er verantwoordelijk voor doorzetten meldingen? Is er vervanging tijdens vakantieperiode?
Op dit moment bestaat het team Meldpunt en Klachten uit tien medewerkers die deels/fulltime werken met het afhandelen en doorzetten van meldingen. Tweederde houdt zich bezig met klachtenafhandelingen naast meldingen. Iedereen is allround inzetbaar zodat men elkaar kan vervangen tijdens vakantieperiodes.

● Hoeveel medewerkers zijn er verantwoordelijk voor wegknippen fietsen? Is er vervanging tijdens vakantieperiode?
Het team Fietsparkeren van de directie THOR heeft een formatie van 57,33 fte voor de hele stad. Daarvan zijn 2 fte teamleider en 4 fte senior. In totaal is er dus 51,33 fte fietsknipper.
Er is 2 miljoen vrijgemaakt door de stadsdelen voor 2025 en 2026 om extra fietsknippers in te huren. Deze inhuur is inmiddels opgestart, dus vervanging voor de vakantieperiode is gegarandeerd.

● Er zijn veel medewerkers van de gemeente op straat actief, zoals handhavers, straatcoaches en gebiedsmakelaars. Kunnen deze medewerkers ook meldingen maken van verkeerd of te vroeg aangeboden afval?
Ja, alle buitenmedewerkers kunnen meldingen doen via het interne systeem.

3. Vragen rondom maatregelen

● Neemt de gemeente preventieve maatregelen om afval tegen te gaan (denk aan flyeren, bewonersbijeenkomsten). Zo ja, welke en is daar planning van per stadsdeel? Zo nee, waarom niet?

Ja, de gemeente neemt diverse preventieve maatregelen om afval tegen te gaan. Deze zijn gericht op bewustwording en gedragsverandering en vinden plaats in alle stadsdelen. Naast de reguliere communicatie op de website, in de digitale afvalwijzer en met de AmsterdamApp bestaan de aanvullende maatregelen uit:

- *Woonwinkelcampagne (26 maart t/m 14 mei 2025) in elk stadsdeel, met aanwezigheid op drukbezochte locaties zoals pleinen en winkelstraten, gericht op voorlichting over afvalregels.*
- *Studentencampagne (juli–september 2025) bij studentenhuizen en universiteiten, met focus op internationale studenten en grof afval bij verhuizingen.*
- *Kartoncampagne (eind 2025) om correct aanbieden van karton te stimuleren.*
- *Speciale wijkacties, zoals buurtgesprekken, inzet van flyers, green graffiti (stoepcommunicatie), Easyblock (containervergrendeling), en informatieve spandoeken. Deze zijn ingepland of al uitgevoerd in onder meer Osdorp, Oostpoort, de H-buurt (Zuidoost), Elzenhagen (Noord) en de Guldenwinckelbuurt (West).*
- *Maatwerkacties per adres, zoals extra communicatie op locaties met herhaald afvalgedrag (bijvoorbeeld stoepgraffiti met instructies).*
- *Internationale Roadshow (mei 2025) voor expats, in samenwerking met gemeentelijke loketten.*

● Is het mogelijk om het Schoon, Heel en Veiligplan van het stadsdeel te ontvangen?

In het beleidsstuk Kader Schoon en Afvalvrij 2025-2028 staan de uitgangspunten en ideeën voor het schoon en afvalvrij houden van Amsterdam. De gemeenteraad heeft dit beleid op 11 december 2024 vastgesteld. Het kader Schoon en Afvalvrij is een aanvulling op het kader Heel en Schoon. Daarnaast hebben we voor elk stadsdeel een afvalplan. Het afvalplan voor Nieuw-West is openbaar en op te vragen via open.amsterdam.

● Werft gemeente pro-actief containeradoptanten? Zo ja, waarom wel/niet?

Ja, we werven actief containeradoptanten via buurtnetwerken en campagnes. Dit heeft effect. Het aantal adoptanten is stadsbreed sinds afgelopen januari met meer dan 200 toegenomen.

● Hoeveel boetes zijn er afgelopen jaar uitgeschreven door handhaving met als kenmerk “afval” per stadsdeel?
In totaal zijn er in 2024 door THOR 11070 boetes uitgeschreven in de hele stad. Per stadsdeel is de verdeling als volgt:

Stadsdeel	*Aantal boetes Afval 2024*
Centrum	*3347*
Oost	*1662*
Zuid	*1528*
Nieuw-West	*1381*
West	*1201*
Zuidoost	*1150*
Noord	*717*
Weesp	*84*
Totaal	*11070*

● Welke afspraak is er over het schoonmaken van omgeving rondom grofvuilplek/ondergrondse containers?
Reiniging rondom containers en grofvuillocaties is een vast onderdeel van de inzameling. De locaties dienen te worden schoongemaakt. Hier wordt periodiek aandacht voor gevraagd bij de inzamelaars van het afval waarbij zij, wanneer nodig, een melding doen.

● Wordt er consistent in elk stadsdeel per buurt afval geprikt en geveegd? Zo ja, waarom wel of niet?
Er wordt niet in standaardroutes geprikt en geveegd. Om flexibel en kostenefficiënt het beste te kunnen sturen wordt gebiedsgericht gewerkt op het door de raad vastgestelde beheerniveau (op basis van CROW beeldmethodiek).De beheerder kan werkzaamheden binnen het gebied prioriteren om te komen tot een evenwichtig resultaat zonder grote verschillen in kwaliteit tussen de 22 gebieden in de stad. Het beheerresultaat wordt vervolgens ook per gebied beoordeeld.

● Hoe wordt gecontroleerd of genomen maatregelen door derden (bijv. plaatsen uithuiscontainer door woningbouw) op juiste locatie staan en tijdig geleegd worden.
Dit wordt op dit moment nog niet gedaan. De afstemming met de woningcorporaties over tijdelijke voorzieningen en de controle hierop zal worden uitgewerkt in de gebiedsopgave ‘in- en uithuizen'.

● Worden nieuwe bewoners geattendeerd op de afvalregels? Zo ja, door wie en op welke termijn? Bij de nieuwbouw rond het Osdorpplein zou er een brochure verspreid zijn met informatie, we krijgen echter signalen van nieuwe buurtbewoners in Osdorp die deze niet hebben ontvangen? Is het mogelijk om deze door heel Osdorp te verspreiden? En dit ook te doen voor de andere wijken in Nieuw-West?
De gemeente werkt aan een welkomstbrochure voor nieuwe bewoners, waarin ook de regels rondom het aanbieden van afval worden opgenomen.

4. Data/informatie

● Welke data en informatie gebruikt de gemeente om afval tegen te gaan? In hoeverre worden hier gerichte acties aan gekoppeld?
We gebruiken meldingsdata, handhavingsverslagen en veegfrequenties tezamen met de gegevens van CROW.

● Hoe wordt bepaald dat locaties een hotspot worden? En hoeveel hotspots zijn er in Nieuw-West? Is er een openbare kaart beschikbaar?
De lijst wordt bepaald door de volgende factoren:
• historische data
• SIG-meldingen
• Verzoeken vanuit de gebieden (dit kan bijvoorbeeld zijn van gebiedsmakelaars of van het meldpunt klachten) en de CROW-score.

Wanneer een hotspot minimaal 2 maanden lang een CROW-score heeft van 70% of hoger (boven B-niveau) kan deze van de lijst worden verwijderd.
In Nieuw-West zijn 222 (meetpunt mei 2025) hotspotlocaties.
De kaart van de hotspots is momenteel alleen door medewerkers van de gemeente in te zien.

● Welk beheersniveau geldt er per stadsdeel? Als er onderscheid in zit, wat is daarvoor de reden? Zijn er nog verschillen per buurt/wijk?
Met de gemeenteraad is CROW beeldkwaliteit C (sober) afgesproken ten aanzien van het beheerniveau. De streefwaarden zijn stadsbrede gemiddelden. Er is geen onderscheid tussen stadsdelen en/of buurten/wijken.

5. Meldingen
● Is er onderscheid per stadsdeel hoe snel meldingen worden opgepakt en wat prioriteit heeft? Als er verschil is, wat is daarvoor de reden?
Ieder stadsdeel krijgt dezelfde aandacht, service en prioriteit. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt. Iedere melding wordt hetzelfde behandeld. Het enige verschil is het aantal meldingen dat per stadsdeel verschilt.

● Is er overzicht beschikbaar van aantal meldingen per stadsdeel? Zo ja, is dit beschikbaar voor burgers/partners? En is hier onderverdeling in te maken wat voor meldingen er binnenkomen op gebied van afval en wordt hier pro-actief op geacteerd?
Ja, e*r is een overzicht beschikbaar via de Amsterdam app waar de burgers en partners kunnen zien welke meldingen er gedaan zijn in het gebied. De meldingen worden gecategoriseerd per thema en uitgezet binnen de directies. Ja, bij terugkerende meldingen wordt extra aandacht besteed om maatwerk te kunnen leveren. Dit maatwerk kan bijvoorbeeld bestaan uit het aanspreken van ondernemers waarvan het vermoeden bestaat dat zij de afvalregels overtreden of extra inzet op een plek.*

● Hoe wordt gecontroleerd of klachten voor derden (Waternet, woningbouw) zijn uitgevoerd?

Wanneer klachten en meldingen binnenkomen bij het Meldpunt maar onder de verantwoordelijkheid van een andere instanties vallen, worden zij doorgezet naar de betreffende instantie.

De verantwoordelijkheid voor een correcte en tijdige afhandeling ligt vanaf dat moment bij de ontvangende instantie. Er vindt verder geen terugkoppeling plaats naar de oorspronkelijke instantie waar de klacht of melding in eerste instantie is binnengekomen.

● Welke maatregelen neemt gemeente om te zorgen dat klachten tijdig en naar tevredenheid worden afgehandeld. Op basis van steekproef blijkt dat 56% langer dan 3 weken openstaat, terwijl de maximale afhandeltermijnen voor afval in mail aangegeven worden als 3 dagen en 1 week.
We voeren een verbetertraject uit om met behulp van verdergaande digitalisering de afhandelingstermijnen vaker te halen.

● In ons stadsdeel zijn er veel containersadoptanten actief. Deze mensen hebben de mogelijkheid om via whatsapp meldingen door te geven? Worden deze meldingen meegenomen in de totaaltelling betreft meldingen? Per wanneer gaat dit verkeer naar Signal en per wanneer gaat het stadsdeel stoppen met whatsapp?
Ja deze meldingen worden meegenomen en kunnen via WhatsApp worden geteld. Op dit moment wordt een nieuw meldingssysteem getest. Aan het einde van dit kalenderjaar moet dit systeem functioneel zijn zodat de containeradoptanten daar in het eerste kwartaal van 2026 gebruik van kunnen maken en er afgestapt kan worden van WhattsApp. Totdat het nieuwe meldingssysteem operationeel is, wordt gebruik wordt gemaakt van WhatsApp, aangezien de meeste bewoners van dit communicatiemiddel gebruikmaken.

● Hoeveel meldingen worden per jaar als ontevreden aangemerkt, welk percentage gaat het om?
In 2024 hebben 1.900 bewoners de klanttevredenheid ingevuld in Nieuw-West. 76% van deze bewoners is tevreden over de afhandeling van de melding. Het gemiddelde van Amsterdam over 2024 was 71%.

6. Afval tijdens feestdagen
● Waarom wordt er telkens op andere dag afval opgehaald tijdens de feestdagen? Eerst zaterdag ervoor, toen dinsdag erna en nu helemaal niet. Uiteindelijk is er gewoon afval opgehaald op de feestdag, dus de communicatie is ook niet juist.
Er wordt geen grof afval op feestdagen ingezameld door de reguliere bedrijfsvoering. Wanneer grof afval echter grote overlast veroorzaakt, wordt de afweging gemaakt om met de minimale bezetting die er is, locatiegericht in te zamelen.

Afvalophaaldagen tijdens feestdagen variëren per jaar op basis van de logistieke planning. Zo is er op zaterdag 3 mei een inhaalslag georganiseerd voor de week ervoor in verband met tweede Paasdag. Dinsdag 6 mei is er extra ingezameld doordat Bevrijdingsdag op maandag viel.

7. Vervolgvragen op eerder ingediende vragen
Toelichting van de indiener:
Er zijn op dit moment vele projecten betreft renovatie en de energietransitie. Die zorgen ervoor dat bewoners tijdelijk moeten verhuizen of dat hun opslag tijdelijk leeg moet. Dit zorgt voor een enorme toename betreft aanbieden afval. Hoe worden bewoners hier door gemeente of woningcorporaties in gefaciliteerd? Hoe ging dit in het verleden? Zijn hier afspraken over gemaakt met corporaties?

Antwoord Stadsdeel >Bewoners worden gefaciliteerd doordat we in heel Amsterdam inzamelvoorzieningen hebben die open en toegankelijk zijn. Mocht het grof afval betreffen dat kan dit 1x per week in de omgeving van de woning worden aangeboden. Welke dag en welke locatie dat is, staat benoemd in de afvalwijzer (www.amsterdam.nl/afval) en via de Amsterdam App.

Daarnaast kunnen bewoners het (grof) afval ook aanbieden bij één van de acht recyclepunten in Amsterdam. Deze kunnen de bewoners vinden op www.amsterdam.nl/afval. Voor Nieuw-West is de Henk Sneevlietweg het dichtstbijzijnde afvalpunt. Bij de directie Afval en Grondstoffen kan daarnaast een zogenaamde in- en uithuiscontainer aangevraagd worden. Verschillende woningcorporaties maken hier gebruik van bij nieuwbouw en renovatieprojecten en dit scheelt veel (grof) afval in de buurt. De kosten daarvoor worden gedeeld tussen de aanvragende partij en de afvalinzameling. Tenslotte is de gebiedsopgave In-/Uithuizen bij Renovatie, Sloop/Nieuwbouw geprioriteerd in de stadsdelen Nieuw-West en Oost. Daarbinnen wordt gewerkt aan de verbetering van de samenwerking en de coördinatie van het interim beheer bij stedelijke vernieuwing. Hier valt ook de coördinatie van afval tijdens de uithuis- en inhuisfase onder. Vanuit deze gebiedsopgave wordt een aanpak ontwikkeld die uiteindelijk in heel Amsterdam toegepast gaat worden. In het verleden waren tot 2022 Stimuleringsfonds-middelen beschikbaar om interim beheer teorganiseren. Dit fonds kon worden aangesproken door woningcorporaties om het interim beheer te coördineren tijdens de bouw. Hier werd ook de coördinatie/afstemming gedaan over het afval dat bij het uithuizen en inhuizen op straat kwam. Dat werkte goed. Met het stoppen van de Stimuleringsfonds-middelen is deze aanpak gestopt, maar deze wordt zoals aangegeven opgepakt in de voornoemde gebiedsopgave.

● Vervolgvraag: hoe kan het stadsdeel zorgen dat er in 100% van de renovatieprojecten gebruik gemaakt wordt van een zogenaamde in- en uithuiscontainer? Dit gaat nu namelijk niet goed en zorgt voor veel overlast in toch al kwetsbare wijken.
We stimuleren corporaties om altijd gebruik te maken van in- en uithuiscontainers maar dit wordt nog niet altijd toegepast. Duidelijke afspraken tussen gemeente en coöperaties, voldoende en goede inzameling van de in- en uithuiscontainer en het ontwikkelen van extra voorzieningen zoals bijvoorbeeld een gesloten container moet op termijn er voor zorgen dat er minder afvaloverlast ontstaat bij het in- en uithuizen. Dit vraagt tijd en in de tussentijd zet de gemeente in op het zo goed mogelijk communiceren van de regels. Wij zijn in blijvend gesprek met de woningcorporaties om te komen tot goede afspraken.

Hoeveel boetes zijn er uitgeschreven richting particulieren betreft verkeerd aanbieden afval en grofvuil in 2024 in Nieuw-West? In onderstaande tabel treft u de gevraagde aantallen boetes die in 2024 in Nieuw-West zijn uitgeschreven.
Ter toelichting: de cijfers betreffen het ‘verkeerd aanbieden van afval en grofvuil’ en dat is inclusief de boetes betreffende afvaltoerisme en het aanbieden op het verkeerde tijdstip.
ABP: het team Afval Bijplaatsingen is gericht op de locaties op en rond ondergrondse containers. Regulier: Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR) team Nieuw-West. Er zijn in 2024 totaal 1055 bestuurlijke boetes uitgeschreven,; 1025 boetes op naam van een persoon en 30 boetes zijn op naam van een bedrijf geregist

● Vervolgvraag: Hoe komt het dat het aantal boetes richting ondernemers zo bizar laag is? Gezien de overlast zou dit aantal veel hoger moeten en kunnen liggen.
Boetes aan bedrijven vereisen duidelijke bewijsvoering en identificatie. We zetten in op gerichte controles.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Namens het dagelijks bestuur van Amsterdam Nieuw-West,

Nazmi Türkkol
Portefeuillehouder Afval en Reiniging