[redacted] [redacted]
**Onderwerp:** Fwd: Niet opgepakte meldingen
**Datum:** donderdag 1 oktober 2020 12:16:46

---

Ter info

Begin doorgestuurd bericht:

**Van:** [redacted]nl>
**Datum:** 1 oktober 2020 om 12:13:10 CEST
**Aan:** [redacted]
**Onderwerp: RE: Niet opgepakte meldingen**

Ha[redacted]

Op je mail van vanochtend:

1. Vanuit de uitvoering [redacted] krijg ik door dat er nog ruimte is voor meldingen. Dus ja.
2. Mbt tot de signalen over de kademuren die niet in eigendom zijn kunnen we dezelfde ingang gebruiken als we nu hebben (de meldingenpagina van de gemeente) alleen moeten we hiertoe wel aan de achterkant afspraken maken met bv een omgevingsdienst.[redacted]gevraagd of hij dit invulling kan gaan geven. Het idee is dat we dan de dezelfde toegangspoort gebruiken, maar we sluizen we het aan de achterkant de signalen door. Deze afspraken moeten er wel nog komen.

[redacted]

Nog een punt, ik mis in het onderdeel van de structuur en de werkprocessen de rol van dienstverlening. Zij zijn hier ook aan zet en hebben ons heel goed geholpen met het opzetten van ons proces. Wellicht weten[redacted]en [redacted]dit wel, en anders wil ik ze wel aan elkaar linken.

Dank[redacted]Fijn dit!

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

*Bureau Interim & Advies*
**Gemeente Amsterdam**

---

**Van:**[redacted]dam.nl>
**Verzonden:** donderdag 1 oktober 2020 11:56
**Aan:**[redacted]
**Onderwerp:** RE: Niet opgepakte meldingen

[redacted]

[redacted]

VenOR schakelt bij in capaciteit om het met terugwerkende kracht weg te werken.[redacted] zijn hiervoor aan zet en hebben de tweeledige opdracht. Enerzijds achterstand wegwerken, anderzijds de structuur, eigenaarschap en werkafspraken passend krijgen.

[redacted]herken jij dit en kom jij die collega's ook tegen in het aansluiten van ons proces op wat daar loopt?

Groet
[redacted]

[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]nl

---

**Van:**[redacted]
[redacted]2020 10:48
**Aan:** K[redacted]
[redacted]RE: Niet opgepakte meldingen

Hi[redacted]

Ik heb van VenOR nog geen respons bespreek het zo met[redacted]

Mbt ons eigen proces van zachte signalen. De goede voorbeelden van hoe dit werkt komen meer en meer binnen. Ook de actie op de Herengracht kwam via melding van schipper begreep ik. Dus dat gaat goed. Mijn vraag is staan wij goed gesteld als we meer aandacht vestigen op dit proces om dat met toename van meldingen op te kunnen pakken? En nog breder, nav de Grimburgwal zal de gemeente iets moeten gaan doen mbt kademuren niet in eigendom. Iets en meer dan nu. Eerste waar je aan kunt denken is dat we eigenaren oproepen om actief te worden tov hun eigendom. Daarbij kan horen het melden van zachte signalen. Zodat de UvA in het vervolg wel met ons belt bijvoorbeeld. Kun je inschatten wat een dergelijke beweging in onze back office betekent? PBK lijkt een logische plek hiervoor maar ik wil ook kijken naar wat dit betekent in onze organisatie. Een kanaal actief openzetten waar niemand de telefoon opneemt is het laatste wat we willen.

[redacted]

[redacted]
[redacted]

[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]

---

**Van:**[redacted]amsterdam.nl>
**Verzonden:** donderdag 17 september 2020 22:50
**Aan:**[redacted]nl>
**Onderwerp:** Niet opgepakte meldingen

Ha[redacted]

[redacted]aangekondigd hieronder een opzet voor de mail waar[redacted]eerder aan refereerde.

Klein beetje voorgeschiedenis: in maart en april zijn we met deze signalen bij de AM-tafel gewees[redacted]aan het verder op te pakken. Eerder had[redacted]ok de signalen bij [redacted]neergelegd en andere collega's (jij was toen ook in de mailing meegenomen). Ik heb dit ook uitgebreid met Amsterdam Doelgericht besproken en dit is een typische casus die vraagt om escalatie. Het is een bevoegdheden-discussie, wie gaat er over en die moet op dat niveau worden beslecht. Anders blijft het door-etteren.

Als je nog vragen hebt, hoor ik het graag ☺.

[redacted]

[redacted]
[redacted]

[redacted]

[redacted]
[redacted]Am[redacted]dam

---

Deste collegae,

In het voorjaar zijn er signalen opgedoken van meldingen door Amsterdammers (in het SIA/MORA-systeem), die maanden openstonden en waar geen eigenaarschap voor werd genomen. Dit hebben we destijds gesignaleerd en gedeeld met jullie organisaties. Het aantal meldingen dat niet werd opgepakt is sindsdien toegenomen. Op dit moment staan er specifiek voor de categorie "verkeersituaties" (zie enkele voorbeelden in de bijlage) meer dan 1500 meldingen open. Waarvan de oudste melding 378 dagen open staat. Onderaan deze mail de volledige cijfers.

Het betreft een categorie van meldingen die tussen wal en schip valt en waar nog steeds door niemand eigenaarschap voor wordt genomen. In de praktijk doen Amsterdammer op meldingen.amsterdam.nl een melding over een verkeersituatie en ontvangen zij nooit reactie hierop. Als programma maken we gebruik van dezelfde voorkant. We gebruiken ook dit meldingensysteem om signalen over het bezwijken van bruggen en kademuren op te vangen. Gezien de opdracht van het programma en de gevolgen straks voor de stad, hebben wij het vertrouwen van Amsterdammers nodig hierin. Het niet oppakken van meldingen, die in een nauwverwante categorie worden gedaan, schaadt dit vertrouwen bij de inwoners van deze stad.

Na deze schets en het duiden van de urgentie vanuit het programma nu het volgende: In lijn met de filosofie van Amsterdam Doelgericht en ook in afstemming met hen, willen we hiermee loskomen van de horizontale sturing en escaleren daar waar de sturing is en bevoegdheid ligt, verticaal. Er is besluit nodig in wie de verantwoordelijkheid draagt en een opdracht nodig om dit te stroomlijnen.  Kunnen jullie dit oppakken en invullen?

Meldingen verkeersituaties: het zijn er inmiddels meer dan 1500. De oudste is 387 dagen oud.

