From: *"10.2.e "*
Sent: *Tue, 28 Jul 2020 13:12:24 +0100*
To: *"Klachtencoordinator SDW" <10.2.e @amsterdam.nl>*
Subject: *RE: SIA meldingen*

Dankjewel tot zover!

Van: Klachtencoordinator SDW
Verzonden: dinsdag 28 juli 2020 13:50
Aan: 10.2.e
CC: Klachtencoordinator SDW
Onderwerp: FW: SIA meldingen

Dag 10.2.e

Zie hieronder voor de reactie van Asc op mijn vragen over wanneer meldingen over jongerenoverlast, overlast personen, naar THOR, SAOA of door ASC zelf worden afgehandeld.
De werkwijze is nogal eens veranderd de laatste tijd.....

Het antwoord op de melding over de voetbalkooi komt van stadswerken. Ik heb de ambtenaar benaderd, maar nog geen reactie.

Met vriendelijke groet,

10.2.e
Klachtencoördinator
Gemeente Amsterdam

M 10.2.e
10.2.e @amsterdam.nl

Bos en Lommerplein 250, 1055 EK Amsterdam
Amsterdam.nl

Werkdagen: di-do-vrij
En even weken op woensdag

Van: 10.2.e <10.2.e @amsterdam.nl>
Verzonden: dinsdag 21 juli 2020 14:19
Aan: Klachtencoordinator SDW <10.2.e @amsterdam.nl>
Onderwerp: RE: SIA meldingen

Hoi 10.2.e

Hierbij de reactie op de gestelde vragen. Als je nog een keer in overleg wilt dan kan dat altijd.
Wij beslissen dit op basis van de informatie op de kennisbank. Deze informatie ontvangen wij van handhaving en SAOA.
De afgelopen maanden zijn deze instructies vaak gewijzigd ivm corona.

Aantal criteria zijn:

- Wel niet COVID gerelateerd
- Jongerenoverlast (leeftijd –grootte groep – soort van overlast) of overlast personen (soort overlast, evt politie)
- Dag en tijdstip: Tot hoe laat is Handhaving – SAOA beschikbaar.
- Instructie wie wat oppakt (afgelopen maanden een mix van Politie – HH – SAOA)
- Enz.

Standaardafhandelteksten:

- Terugkoppeling van de Handhaver
- Afgesproken nav informatie van handhaving wanneer ze beschikbaar zijn

Onderstaand komt uit de kennisbank ASC zoals de huidige werkinstructie (deze is de afgelopen maanden meerdere keren gewijzigd) is mbt overlast van perosnen en overlast van jongeren:

De inzet van THOR is op dit moment vooral preventief omdat er veel meer meldingen binnenkomen dan anders. Het ASC zet **alleen urgente** meldingen door naar THOR (of tussen 22.00 en 06.00 uur uitsluitend zeer urgente meldingen naar de politie). De overige meldingen sluiten we administratief af.
Het beoordelen van de urgentie door het ASC vraagt om een stukje interpretatie. Beoordeelde ernst van de situatie. Overleg in geval van twijfel met de Meldkamer THOR over het doorzetten van de melding. De tabel hieronder is een leidraad om te bepalen of je de melding doorzet of direct afhandelt.

Actie ASC per soort melding

Soort melding	Status	Actie ASC
Grote groepen of bijeenkomsten waarbij mensen geen 1,5 meter afstand houden. Zet melding alleen door naar THOR als de bijeenkomst: • een aanzuigende werking op anderen heeft, of • tot overlast voor anderen leidt, of • een gezagsondermijnende uitstraling naar de omgeving heeft.	URGENT	Bekijk altijd of de situatie zo ernstig is dat Handhaving moet optreden. • Zet de status van de melding op 'Urgent'. • Zet de melding door naar THOR.
Hangende jongeren die geen 1,5 meter afstand houden	URGENT of Niet urgent	Doorzetten is afhankelijk van inzettijden SAOA. Zie werkinstructie 'Overlast personen en groepen - Jongerenoverlast' op deze pagina. Buiten sporten is toegestaan voor kinderen en volwassenen. Voor kinderen tot 12 jaar geldt de 1,5-meter norm niet, voor jongerenen volwassenen geldt de norm wél.
Kinderen, jongeren of volwassenen die sporten in groepen	Normaal	• Handel de melding direct af in SIA. o Jongeren: gebruik de standaard terugkoppeltekst in SIA onder 'CORONA - Jongeren mogen sporten' in de subcategorie 'Jongerenoverlast. o Volwassenen: gebruik de standaard terugkoppeltekst:

		"Volwassenen mogen buiten in groepen sporten. Zij moeten wel de 1,5 meter norm in acht nemen. Wij controleren of mensen zich houden aan de maatregelen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Alle meldingen dat mensen zich misschien niet aan de regels houden zijn belangrijk voor ons. Wij zijn blij dat u met ons heeft meegedacht. Zorg goed voor uzelf en elkaar."." (bovenstaande tekst past op dit moment niet in SIA)
Persoon, zoals een jogger of fietser, die dichter dan 1,5 meter langs iemand rent, loopt of fietst.	Normaal	• Handel de melding direct af in SIA. • Gebruik de standaard terugkoppeltekst onder 'CORONA - Overtreding coronamaatregelen niet urgent'

-
-

Melding doorzetten naar partner

• Overlast door personen en groepen, met uitzondering van jongerenoverlast tijdens de inzeturen van SAOA Straatcoaches

Het ASC zet de volgende soort meldingen door naar CityControl met de THOR knop:

- Urgente meldingen.
- Niet urgente meldingen waar handhaving wel moet optreden. In City Control worden deze meldingen ‘terugkerende’ meldingen genoemd.

Werkwijze:

1. Zet de melding in SIA door naar CityControl via de THOR knop.
2. De Meldkamer zet de melding vervolgens door naar Handhaving van het desbetreffende stadsdeel. Deze meldingen komen via de Meldkamer terecht bij het betreffende stadsdeel en worden in een ‘wachtbak’van het stadsdeel geplaatst (Wachtbak SD).

• Jongerenoverlast tijdens inzeturen straatcoaches

Zet tijdens de inzeturen van de straatcoaches meldingen in de subcategorie jongerenoverlast door naar SAOA.

Werkwijze:

1. Zet de status van de melding in SIA op ‘In afwachting van behandeling'.
2. Maak een pdf van de melding.
3. Stuur een e-mail met de pdf in de bijlage naar: 10.2.e @aanpakoverlast.nl. Zet in het onderwerp van de e-mail het SIA-nummer en URGENT of NIET URGENT. Geef in de e-mail ook aan of het om een urgente of niet urgente melding gaat.
4. Sleep de e-mail naar de folder 'Extern verzonden SAOA'.
5. Noteer in SIA dat je de melding hebt doorgezet naar SAOA.

Inzettijden SAOA

Locatie	Tijdstip	Bijzonderheden
• West • Nieuw West	14.30 tot 23.00 uur	
• Noord	15.30 tot 00.00 uur (zo-wo)	Do-za 16.30 tot 01.00
• IJburg	15.30 tot 00.00 uur	
• Zuid	15.30 tot 00.00	vr, za, zo vanaf 14.30
• Oost	15.30 tot 01.00	
• Zuidoost	11.30 tot 23.00	zo vanaf 14.30

Meldingen graag tot 1 uur voor einde inzettijd.

Gebied Centrum:
Cluster West/NW werkt tot aan de Singel/Muntplein/Vijzelgracht. Cluster Oost/zuid werkt tot aan de Kloveniersburgwal/Geldersekade/Muntplein/Vijzelgracht In het gebied binnen de Singel/Kloveniersburgwal/Geldersekade zijn geen SC's actief.
Zie ook deze kaart van Centrum west.

- **Werkwijze doorzetten melding naar SAOA**

1. Zet de status van de melding in SIA op 'In afwachting van behandeling'.
2. Maak een pdf van de melding.
3. Stuur een e-mail met de pdf in de bijlage naar: 10.2.e @aanpakoverlast.nl. Zet in het onderwerp van de e-mail het SIA-nummer en URGENT of NIET URGENT. Geef in de e-mail ook aan of het om een urgente of niet urgente melding gaat.
4. Sleep de e-mail naar de folder 'Extern verzonden SAOA'.
5. Noteer in SIA dat je de melding hebt doorgezet naar SAOA.

Met vriendelijke groet,

10.2.e
Teamleider Actie Service Centrum

Gemeente Amsterdam

M: 10.2.e
E: 10.2.e @amsterdam.nl
W: www.amsterdam.nl

Meer weten over het Actie Service Centrum? Kijk op:
http://intranet.amsterdam.nl/asc

Van: Klachtencoordinator SDW
Verzonden: dinsdag 14 juli 2020 13:26
Aan: 10.2.e ; 10.2.e
CC: Klachtencoordinator SDW
Onderwerp: FW: SIA meldingen

Dag 10.2.e en 10.2.e

Een tijd terug hebben we elkaar gesproken over de afhandeling van meldingen naar aanleiding van klachten van de 10.2.e over o.a. jongerenoverlast.
Vervolgens heb ik gesproken met teamleider 10.2.e over hun afhandeling van de meldingen.
Toen bedachten we dat het handig zou zijn om te checken in hoeverre de informatie van Sia en Citycontrol overeenkomt.
Zie onderstaande mail en bijgaande meldingen. Alleen de meldingen 514348 en 546488 zijn bij THOR west terecht gekomen.
Om alles toch een beetje meer te begrijpen, heb ik een paar vragen. Ik hoop dat jullie me kunnen helpen.
Jullie hadden het er in het gesprek over dat ASC bepaalt wanneer meldingen naar THOR of straatcoaches gaan. Kunnen jullie me laten weten hoe die keuze gemaakt wordt?
En kunnen jullie me ook laten weten wanneer er voor wordt gekozen om een standaardtekst te versturen? Zoals er zijn geen handhavers beschikbaar?
Tot slot, wanneer wordt categorie overlast overige personen en wanneer wordt de categorie jongerenoverlast gekozen?

Dank alvast

Met vriendelijke groet,

10.2.e
Klachtencoördinator Stadsdeel West

Gemeente Amsterdam

M 10.2.e
10.2.e @amsterdam.nl

Bos en Lommerplein 250, 1055 EK Amsterdam
Amsterdam.nl

Werkdagen: di-do-vrij
En even weken op woensdag

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 26 juni 2020 09:27
Aan: 10.2.e
CC: Klachtencoordinator SDW
Onderwerp: SIA meldingen

Hoi 10.2.e

Zie bijgevoegd SIA-meldingen en de afhandeling ervan.
Ik ben benieuwd wat de vergelijking oplevert met City Control.
Weet jij overigens hoe bepaalt wordt dat een melding naar Thor gaat of naar SAOA.

Met vriendelijke groet,

10.2.e
Klachtencoördinator Stadsdeel West

Gemeente Amsterdam

T 10.2.e
M 10.2.e
10.2.e @amsterdam.nl

Bos en Lommerplein 250, 1055 EK Amsterdam
Amsterdam.nl

Werkdagen: di-do-vrij
En even weken op woensdag