



Gemeente  
Amsterdam



# Overlastmeldingen door Amsterdammers

Onderzoek en Statistiek



In opdracht van: Dienstverlening

Projectnummer: 21330

Auteur: Joris Klingen, Sara de Wilde, Kiran Ramlakhan, Nathalie Hesseling

E-mailadres: [j.klingen@amsterdam.nl](mailto:j.klingen@amsterdam.nl), [s.wilde@amsterdam.nl](mailto:s.wilde@amsterdam.nl), [k.ramlakhan@amsterdam.nl](mailto:k.ramlakhan@amsterdam.nl),  
[nathalie.bosman@amsterdam.nl](mailto:nathalie.bosman@amsterdam.nl)

*Met medewerking van Lotje Cohen en Isabel van Winsen*

Bezoekadres: Weesperstraat 113-117

Telefoon: 020 251 0333

Postbus 658, 1000 AR Amsterdam

[data.amsterdam.nl](http://data.amsterdam.nl)

Amsterdam, september 2022

Foto voorzijde: Koningsdag 2022, fotograaf John van Helvert (2022)

# Inhoud

<b>Samenvatting en conclusie</b>	<b>4</b>
Trends van diverse type meldingen en de plekken waar gemeld wordt	5
De ervaren overlast van Amsterdammers	5
Factoren die het aantal meldingen beïnvloeden	6
De meldingsbereidheid van Amsterdammers	7
Conclusie en aanbevelingen	8
<b>Inleiding</b>	<b>10</b>
Methode	10
Literatuurverkenning	11
Data-analyse	11
Kwalitatief onderzoek	11
Leeswijzer	12
<b>1 Literatuur over overlast en melden</b>	<b>13</b>
1.1 Overlast beleven	13
1.2 Overlast melden: waarom wel of niet?	14
1.3 Achtergrondkenmerken, motivaties en emoties meldingsbereidheid in dit onderzoek	15
<b>2 Analyse SIA-meldingen</b>	<b>18</b>
2.1 Algemene ontwikkelingen	18
2.2 Metingen en subjectieve beoordeling van de openbare ruimte in relatie tot meldingen	21
2.3 Factoren die het aantal meldingen beïnvloeden	25
2.4 Veelmelders	27
2.5 Waardering van afhandeling	29
<b>3 Groepsgesprekken met bewoners</b>	<b>32</b>
3.1 Ervaren overlast	32
3.2 Overlast melden	34
3.3 Niet melden	38
3.4 Hoe kan de gemeente ervoor zorgen dat Amsterdammers overlast melden?	39
<b>Bijlage 1 Literatuur</b>	<b>41</b>
<b>Bijlage 2 Overige resultaten data-analyse</b>	<b>42</b>
Factoren meldingsbereidheid	42
Containeradoptanten	44
<b>Bijlage 3 Topiclijst groepsgesprekken</b>	<b>45</b>

## Samenvatting en conclusie

Als Amsterdammers ergens overlast van ervaren in de openbare ruimte kunnen zij dat melden bij de gemeente. Tussen 2019 en 2021 was er een sterke toename van meldingen: van ruim 250.000 in 2019 tot ruim 400.000 in 2021. Dienstverlening heeft behoefte aan meer verdieping en duidelijkheid over de meldingsbereidheid van Amsterdammers, zodat zij de dienstverlening aan Amsterdammers kan verbeteren. Bovendien heeft de Rekenkamer Metropool Amsterdam (RMA) in 2020 en 2021 onderzoek gedaan naar doeltreffendheid van de afhandeling van meldingen openbare ruimte in Amsterdam en Weesp.<sup>1</sup> De conclusies en aanbevelingen van dat onderzoek zijn door Dienstverlening uitgewerkt in een meerjarig actieplan met 15 activiteiten. Eén van de activiteiten is het onderzoeken van de meldingsbereidheid en de achtergrond van het stijgend aantal meldingen. Dienstverlening heeft daarom aan Onderzoek en Statistiek (O&S) gevraagd om een onderzoek naar de meldingsbereidheid van Amsterdammers uit te voeren, waarbij de volgende kernvraag centraal staat:

*Hoe verhouden de toegenomen meldingen in de stad zich tot de meldingsbereidheid?*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden is het van belang om meer inzicht te krijgen in een aantal aspecten van de onderzoeksvraag:

- De trends van diverse type meldingen en de plekken waar gemeld wordt.
- De ervaren overlast van Amsterdammers.
- De meldingsbereidheid van Amsterdammers.

### **Methode**

O&S heeft het onderzoek stapsgewijs uitgevoerd. Allereerst is een korte literatuurverkenning gedaan naar wat uit eerder onderzoek bekend is over het ervaren van overlast en meldingsbereidheid. Deze literatuurverkenning is vervolgens gebruikt om een data-analyse uit te voeren op het meldingenbestand van de gemeente Amsterdam. Het doel van de data-analyse was de trend van (verschillende type) meldingen op verschillende plekken in de stad te doorgronden en de ontwikkelingen van deze meldingen te vergelijken met andere bronnen (zoals metingen van zwerfvuil in de openbare ruimte). Ook is de relatie onderzocht tussen het aantal meldingen en een aantal sociale en fysieke kenmerken van een gebied. Kenmerken van melders konden niet onderzocht worden, omdat hierover geen informatie wordt bijgehouden. Tot slot is, met input vanuit de literatuur en de data-analyse, een drietal groepsinterviews met Amsterdammers uitgevoerd in drie wijken (Bijlmer-Oost, de Dapperbuurt en Buikslotermeer). Met de groepsinterviews is getracht naar boven te brengen welke achterliggende motivaties een rol spelen in het al dan niet melden van overlast, wanneer bewoners iets als overlast ervaren en wat bewoners nodig hebben om laagdrempelig te melden.

---

<sup>1</sup> RMA (2021). *Afhandeling meldingen openbare ruimte Amsterdam - Bestuurlijk rapport*. Geraadpleegd via <https://publicaties.rekenkamer.amsterdam.nl/afhandeling-meldingen-openbare-ruimte-amsterdambestuurlijk-rapport/>; RMA (2021). *Afhandeling meldingen openbare ruimte Amsterdam – Onderzoeksrapport*. Geraadpleegd via <https://publicaties.rekenkamer.amsterdam.nl/afhandeling-meldingen-openbare-ruimte-amsterdamonderzoeksrapport/>

## Trends van diverse type meldingen en de plekken waar gemeld wordt

### *Stijging in het aantal meldingen, voornamelijk over afval*

Het aantal meldingen stijgt overal in de stad. Wel zijn er grote verschillen tussen gebieden, zowel in het aantal meldingen als in de onderwerpen waarover wordt gemeld. Veruit de meeste meldingen gaan over afval (meer dan 50% in 2021) en in die rubriek groeide het aantal meldingen ook het sterkst. Voor sommige typen meldingen lijkt er ook een invloed te zijn van de coronacrisis, zoals de toename in het aandeel meldingen van overlast van personen of groepen aan het begin van 2020. De *meldingsdichtheid* (het aantal meldingen per vierkante kilometer) is vooral groot op de drukke plekken in de stad, zoals Burgwallen-Oost, Rembrandtplein, Leidsepleinbuurt-Noordoost en de Jordaan. Ook de Pijp en het zuidoostelijke deel van stadsdeel West hebben een hogere meldingsdichtheid.

### *Veelmelders verantwoordelijk voor aanzienlijk deel van de niet-anonieme meldingen*

Ongeveer de helft van de meldingen wordt anoniem gedaan, de andere helft niet. Voor het niet-anonieme deel is gepseudonimiseerd berekend hoeveel meldingen er per persoon zijn gedaan. Ruim 60% van deze niet-anonieme melders heeft tussen 2019 en 2021 één melding gedaan. Die meldingen vertalen zich tot 20% van de niet-anonieme meldingen die door burgers zijn gedaan. Tegelijkertijd zijn er weliswaar weinig (minder dan 0,1%) melders die meer dan 100 meldingen per persoon hebben gedaan tussen 2019 en 2021, maar die groep is wel verantwoordelijk voor 20% van alle niet-anonieme meldingen.<sup>2</sup>

Het aandeel meldingen van veelmelders (melders die meer dan 100 meldingen deden tussen 2019 en 2021) ligt wat hoger in Centrum, maar over het algemeen is er geen duidelijk verband tussen buurtkenmerken en de aanwezigheid van veelmelders. Wat wel opvalt is dat in sommige buurten meer dan 50% van alle niet-anonieme meldingen van veelmelders komt. Wanneer veelmelders een dusdanige hoeveelheid meldingen voor hun rekening nemen, betekent dat ook dat het beeld van de overlast dat ontstaat vanuit meldingen mogelijk vertekent. De inzichten over overlast worden dan namelijk voor een groot deel bepaald door enkele Amsterdammers. Tegelijkertijd zien we dat de rubrieken waarin veelmelders vooral actief melden niet sterk verschillen van de rubrieken van niet-veelmelders. Dat duidt erop dat als een groot aandeel van de meldingen in een buurt van veelmelders komt, dat niet per se betekent dat de meldingen een vertekend beeld geven van het type overlast dat wordt ervaren.

## De ervaren overlast van Amsterdammers

### *Aantal meldingen komt overeen met waardering openbare ruimte, zwerfvuil en aantal verblijvers*

De toename in het aantal meldingen hangt samen met 'objectieve' metingen van potentiële overlast, zoals CROW-scores (metingen van zwerfvuil) en het aantal verblijvers in de stad (verblijversdichtheidsindex), maar ook met subjectieve metingen (enquête Wonen in Amsterdam/MRA) van hoe Amsterdammers de openbare ruimte waarderen. De duidelijkste overeenkomst is te zien in de waardering van de openbare ruimte, die de afgelopen jaren op meerdere overlastthema's is gedaan. Op wijkniveau is daarnaast te zien dat de meldingen ook

---

<sup>2</sup> Het SIA-systeem wordt ook gebruikt voor interne meldingen, bijvoorbeeld door BOA's of door een gastvrouw/gastheer. Deze interne meldingen zijn niet meegenomen in deze aantallen.

hoger zijn in gebieden met een hogere verblijversdichtheidsindex<sup>3</sup> Een relatie tussen de vuilgraad (CROW-scores) en het aantal meldingen lijkt minder eenduidig. Ondanks dat het op basis van de CROW-scores iets viezer lijkt de worden in de stad, zijn deze verschuivingen klein in de periode 2017-2020 en lijkt het niet waarschijnlijk dat een toename in het aantal afvalmeldingen direct terug te leiden is tot een toename in bijvoorbeeld zwerfvuil. Van veel andere vormen van overlast zijn geen meetgegevens beschikbaar die een periode bestrijken die lang genoeg is om ontwikkelingen in kaart te brengen.

#### *Geïnterviewden ervaren vooral overlast van afval en verkeer*

Uit de groepsgesprekken met bewoners uit Bijlmer-Oost, de Dapperbuurt en Buikslotermeer blijkt dat zij in hun buurt vooral overlast ervaren van afval (zwerfvuil, bijplaatsingen, kapotte/ volle containers en grofvuil) en verkeer (te hard rijden, hard geluid en parkeerproblematiek). Ook veel andere overlastvormen werden genoemd, maar over afval en verkeer was de overlastbeleving het grootst. De overlast die de geïnterviewden ervaren en de daarbij behorende problematiek wordt door hen soms gerelateerd aan keuzes van de gemeente, zoals het verwijderen van prullenbakken door de gemeente of het vergunnings- en parkeerbeleid.

### **Factoren die het aantal meldingen beïnvloeden**

#### *Bevolkingsdichtheid, opleidingsniveau en koopwoningen mede bepalend voor het aantal meldingen.*

Uit de data-analyse komen verschillende factoren naar voren die samenhangen met het aantal meldingen in een buurt. Deze factoren zijn onafhankelijk van elkaar gemeten en komen weliswaar soms samen voor in een buurt (bijvoorbeeld veel koopwoningen en hoge inkomens), maar kunnen los van elkaar een tegengesteld effect op het aantal meldingen hebben.

- Ten eerste blijkt dat een hogere bevolkingsdichtheid van bewoners in een buurt gepaard gaat met minder meldingen per inwoner. Een mogelijke verklaring op basis van de groepsgesprekken kan zijn dat bewoners van grotere wooncomplexen (met ook sociale huur) niet (alleen) meldingen doen bij de gemeente maar ook bij de woningcorporatie.
- Daarnaast gaat een hoger aandeel hoogopgeleiden in een buurt gepaard met meer meldingen. In de groepsgesprekken noemt een enkeling ook dat er wellicht een relatie is tussen een lager opleidingsniveau en niet melden. Uit de gesprekken komt echter vooral naar voren dat niet melden te maken kan hebben met een taalbarrière of digitale barrière voor bewoners. Ook zou niet iedereen weten *waar* gemeld kan worden.
- In tegenstelling tot wat eerder onderzoek liet zien, blijkt voor Amsterdam dat een groter aandeel koopwoningen in een buurt leidt tot minder meldingen. Dit effect komt naar voren als we controleren voor andere factoren zoals opleidingsniveau en inkomen. In de praktijk zullen in gebieden met veel koopwoningen ook relatief veel hoogopgeleiden wonen, waardoor het aantal meldingen daar alsnog hoog kan uitvallen.

---

<sup>3</sup> De verblijversindex wordt jaarlijks berekend op basis van statistische gegevens, zoals het aantal inwoners, studenten, OV-reizigers en bezoekers. Deze index is geschikt voor vergelijking over de ruimte, bijvoorbeeld om wijken met elkaar te vergelijken, maar maakt het door de lage frequentie niet mogelijk om het effect van gebeurtenissen zoals een tijdelijke lockdown in kaart te brengen.

## De meldingsbereidheid van Amsterdammers

### *Wanneer wordt er gemeld?*

In de groepsgesprekken is een aantal redenen genoemd waarom bewoners wel een melding van overlast maken:

- De bewoner kan het zelf niet binnen korte tijd (bijv. 10-15 minuten) oplossen of bewoners kunnen het niet zelf oplossen; de oplossing moet vanuit een andere instantie komen. Bijvoorbeeld straatverlichting dat kapot is of een volle container.
- Als men zich eraan irriteert of ergert.
- Als het acuut/nodig/terecht is.

Over het laatste punt (wanneer is melden nodig en terecht) verschillen de meningen. Sommigen vinden bijvoorbeeld dat alles gemeld moet worden, terwijl anderen dit niet zo zien. Niet iedereen vindt dat alles melden de juiste oplossing is. Zij vrezen dat er een grote druk op de gemeente komt te staan als bewoners van alle (kleine) zaken een melding doen en dat de gemeente dan niet meer alle meldingen kan behandelen. Bewoners zouden volgens hen ook zelf verantwoordelijkheid moeten nemen en af en toe iets moeten opruimen. Geïnterviewden vinden het wel belangrijk dat bewoners die een melding maken gehoord worden: er moet een terugkoppeling komen vanuit de gemeente en de overlast moet worden opgelost. Een kleine groep betrokken bewoners meldt namelijk veel, maar als deze groep het idee krijgt dat problemen niet worden opgelost, zullen zij minder melden.

### *Redenen om niet te melden lopen uiteen*

In de groepsinterviews zijn diverse redenen genoemd waarom de geïnterviewden en/of hun buurtbewoners geen melding doen bij de gemeente:

- Bewoners kunnen de overlast zelf oplossen.
- Bewoners vindt dat melden moeizaam gaat.
- Bewoners voelen zich niet in de positie om te melden.
- Bewoners hebben geen vertrouwen dat er iets met de melding gebeurt, denken dat het geen zin heeft of voelen zich niet serieus genomen. Dat kan bijvoorbeeld door eerdere ervaringen bij de gemeente (niet per se met melden) waarbij men 'van het kastje naar de muur is gestuurd'.
- Bewoners weten niet hoe zij kunnen melden.
- Bewoners weten niet waar zij wat moeten melden: bij de gemeente, de politie of de woningcorporatie.
- Bewoners durven niet te melden.
- Bewoners ervaren situaties of gedragingen niet als overlast.

### *Een app, sleutelfiguren en duidelijke communicatie (in diverse talen) belangrijk in verhogen meldingsbereidheid*

Een app om overlast mee te melden zou volgens geïnterviewde bewoners een middel kunnen zijn waarmee meer Amsterdammers overlast melden bij de gemeente. Hiermee zou melden vooral sneller worden. Maar niet alleen moet het melden zelf makkelijker worden gemaakt, ook hoe en waar men kan melden moet breder bekend worden. Volgens diverse bewoners zijn er namelijk mensen die niet weten dat ze kunnen melden en/of niet weten hoe dat kan. Die onbekendheid komt vooral door een taalbarrière of gebrekkige digitale vaardigheden. Een advies van de deelnemers is dan ook om de mogelijkheid tot melden bij de gemeente op diverse

manieren te communiceren en/of een reclamecampagne te starten. Dit kan bijvoorbeeld met flyers of brieven in de brievenbus, banners, posters langs de weg of spotjes op lokale radiozenders, maar ook met een informatiebusje op een plein in de buurt. Deze communicatie moet volgens de geïnterviewden niet alleen in het Nederlands maar ook in verschillende andere talen. Bovendien moet de gemeente zichtbaarder zijn in de wijk om bewoners te helpen met het melden van overlast, maar ook om te helpen bij allerlei andere vragen. Men mist nu een contactpersoon in de wijk, zowel vanuit de gemeente maar bijvoorbeeld ook van de politie. Daarnaast zou een centrale sleutelfiguur in de buurt kunnen helpen. Als buurtbewoners bijvoorbeeld in een groepsapp met de buurt overlast benoemen maar zelf niet zo vaardig zijn in het melden van overlast, kunnen deze sleutelfiguren de melding voor hen doen. Uit de groepsgesprekken blijkt dat sommige bewoners deze taak al op zich nemen voor anderen, maar daar zou meer waardering en bekendheid aan gegeven kunnen worden.

## Conclusie en aanbevelingen

In het onderzoek stond de volgende vraag centraal:

*Hoe verhouden de toegenomen meldingen in de stad zich tot de meldingsbereidheid?*

De afgelopen jaren is het aantal meldingen (stap 5 in figuur 1) fors toegenomen in de stad. Die toename is voor een groot deel gedreven door meldingen over afval. Uit andere indicatoren (metingen en een enquête) blijkt ook dat zwerfvuil in de openbare ruimte is toegenomen. De toename in het aantal meldingen lijkt dus een relatie te hebben met een toename in potentiële overlast (stap 1). Ook in beoordelingen (enquête) van de openbare ruimte zien we een verslechtering (stap 3). Daarmee kunnen we de (voorzichtige) conclusie trekken dat de toename van het aantal meldingen in elk geval voor een deel wordt veroorzaakt door een verminderde tevredenheid over de openbare ruimte en/of meer potentiële overlastsituaties. In hoeverre de toename in meldingen is gedreven door een toename in *waarnemingen* (stap 2) van overlast en in een toename van *meldingsbereidheid* (stap 4) is op basis van dit onderzoek lastig te beantwoorden.

**Figuur 1: Schema overlastproces**



Bron: Andersson Elffers Felix (2012), bewerking O&S

Wat we in dit onderzoek wel zien, is een aantal factoren die samenhangen met het groter aantal meldingen in een buurt. De belangrijkste daarvan zijn: een hoger opleidingsniveau, een lagere bevolkingsdichtheid en een lager aandeel koopwoningen. In groepsgesprekken gaven Amsterdammers aan dat zij melden als zij overlast zelf niet (snel) kunnen oplossen, wanneer zij zich ergeren aan situaties of wanneer zij een melding doen *nodig/terecht* vinden. Wanneer dat laatstgenoemde het geval is, hangt af van persoonlijke opvattingen.

Het is aannemelijk dat bovengenoemde factoren niet alleen samenhangen met de mate van overlast, maar ook met de bereidheid tot melden. Uit dit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat in buurten met weinig meldingen over afval, de mate van potentiële overlast alsnog verschilt.

In buurten met weinig meldingen, maar met veel potentiële overlast (op basis van zwerfvuilmetingen) wonen gemiddeld minder hoogopgeleide Amsterdammers. Of bewoners in deze buurten de overlast niet waarnemen, anders beoordelen of een lagere meldingsbereidheid hebben, is niet met zekerheid te zeggen. Wat we wel zien is dat in buurten met weinig meldingen en veel hoogopgeleide Amsterdammers er weinig potentiële overlast is gemeten.

Wanneer de meldingsbereidheid varieert tussen buurten en groepen, zullen meldingen niet altijd representatief zijn. Er zullen groepen niet vertegenwoordigd zijn, die bijvoorbeeld niet melden door gebrek aan vertrouwen dat hun probleem wordt opgelost, of niet kunnen melden door bijvoorbeeld een taalachterstand of verminderde digitale vaardigheden. Uiteraard kunnen deze groepen nog steeds overlast ervaren, maar vinden zij de weg naar het melden niet of hebben ze hier geen behoefte aan. Het risico bestaat dat er te veel aandacht uit gaat naar wijken met de meeste meldingen, terwijl dit wellicht niet de wijken zijn waar de meeste problematiek speelt.

#### *Aanbevelingen voor vervolgonderzoek*

Om beter in beeld te krijgen of meldingen ook daadwerkelijk overlast representeren is het raadzaam om in vervolgonderzoek niet alleen de meldingsdata te analyseren, maar ook via bijvoorbeeld een enquête op een structurele en grootschalige manier op zoek te gaan naar oorzaken van het wel of niet melden. De redenen om wel of niet te melden die uit het kwalitatieve deel van dit onderzoek naar voren kwamen zouden bij een dergelijke enquête voorgelegd kunnen worden aan een grotere groep Amsterdammers om te kijken welke redenen bij welke Amsterdammers voornamelijk belangrijk zijn. Met een dergelijk onderzoek kan beter in beeld komen hoe de relatie tussen meldingen en overlast ligt in de verschillende buurten, voor de verschillende vormen van overlast en voor verschillende mensen.

#### *Aanbevelingen om de meldingsbereidheid te vergroten*

Uit de groeps gesprekken kwam daarnaast de wens naar voren om duidelijker te maken waar en hoe men kan melden op verschillende manieren. Bijvoorbeeld met flyers, banners, posters enzovoorts. Belangrijk is dat de communicatie niet alleen in het Nederlands wordt gevoerd, maar in verschillende talen. Daarnaast is er vanuit bewoners de roep voor een app die het makkelijker zou moeten maken om een melding te maken. Daarbij komt dat het contact met de gemeente in algemene zin makkelijker gemaakt moet worden, bijvoorbeeld door in te zetten op sleutelfiguren in een buurt. Tenslotte is een belangrijk punt dat het melden iets moet opleveren om te zorgen dat mensen blijven melden, of dit gaan doen. Idealiter zorgt een melding voor een oplossing, maar in ieder geval wordt een terugkoppeling vanuit de gemeente al als prettig ervaren (ook als in die terugkoppeling wordt aangegeven dat er niets aan gedaan kan worden). Mocht de gemeente gaan experimenteren met manieren om meldingsbereidheid te vergroten dan raden we aan dit in specifieke buurten te doen en via onderzoek met in ieder geval de SIA-meldingen deze experimenten te evalueren.

# Inleiding

Als Amsterdammers ergens overlast van ervaren in de openbare ruimte kunnen zij daar een melding van maken bij de gemeente. Tussen 2019 en 2021 is het aantal meldingen toegenomen van ruim 250.000 tot ruim 400.000. Dienstverlening heeft behoefte aan meer verdieping en duidelijkheid over de meldingsbereidheid van Amsterdammers, zodat zij de dienstverlening aan Amsterdammers kan verbeteren. Bovendien heeft de Rekenkamer Metropool Amsterdam (RMA) in 2020 en 2021 onderzoek gedaan naar doeltreffendheid van de afhandeling van meldingen openbare ruimte in Amsterdam en Weesp.<sup>4</sup> De conclusies en aanbevelingen van dat onderzoek zijn door Dienstverlening uitgewerkt in een meerjarig actieplan met 15 activiteiten. Eén van de activiteiten is het onderzoeken van de meldingsbereidheid en de achtergrond van het stijgend aantal meldingen. Dienstverlening heeft daarom aan Onderzoek en Statistiek (O&S) gevraagd om een onderzoek naar de meldingsbereidheid van Amsterdammers uit te voeren, waarbij de volgende kernvraag centraal staat:

*Hoe verhouden de toegenomen meldingen in de stad zich tot de meldingsbereidheid?*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden is het van belang om meer inzicht te krijgen in een aantal aspecten van de onderzoeksvraag:

- De trends van diverse type meldingen en de plekken waar gemeld wordt.
- De ervaren overlast van Amsterdammers.
- De meldingsbereidheid van Amsterdammers.

In de kern komt de vraag van Dienstverlening aan O&S neer op het ontrafelen van de meldingsbereidheid in de stad over de hele breedte van overlast.

## Methoden

O&S heeft het onderzoek stapsgewijs uitgevoerd. Allereerst is een korte literatuurverkenning gedaan naar factoren die van invloed zijn op het ervaren van overlast en het melden ervan. Deze literatuurverkenning is gebruikt om vervolgens een data-analyse uit te voeren op het meldingenbestand van de gemeente Amsterdam. Tot slot is, met input vanuit de literatuur en de data-analyse, een drietal groepsinterviews met Amsterdammers uitgevoerd. Hieronder wordt elke stap toegelicht.

---

<sup>4</sup> RMA (2021). *Afhandeling meldingen openbare ruimte Amsterdam - Bestuurlijk rapport*. Geraadpleegd via <https://publicaties.rekenkamer.amsterdam.nl/afhandeling-meldingen-openbare-ruimte-amsterdambestuurlijk-rapport/>; RMA (2021). *Afhandeling meldingen openbare ruimte Amsterdam – Onderzoeksrapport*. Geraadpleegd via <https://publicaties.rekenkamer.amsterdam.nl/afhandeling-meldingen-openbare-ruimte-amsterdamonderzoeksrapport/>

## Literatuurverkenning

Vanwege de brede vraag (de meldingsbereidheid in de stad onderzoeken over de hele breedte van overlast) is allereerst een literatuurverkenning gedaan naar wat uit eerder onderzoek bekend is over melden en de meldingsbereidheid. Daarbij is gekeken naar onderzoek dat eerder is gedaan binnen/voor de gemeente Amsterdam maar ook daarbuiten. Ook is niet alleen gekeken naar onderzoek naar redenen om overlast wel of niet te melden maar ook naar literatuur waarin het ging om het melden van criminaliteit. De input van deze literatuurverkenning is gebruikt als input voor de vervolgstappen van het onderzoek (data-analyse en kwalitatief onderzoek).

## Data-analyse

Met behulp van de input uit de literatuurverkenning en de daaruit voortvloeiende indicatoren is vervolgens een data-analyse uitgevoerd. Het doel van deze data-analyse was de trend van (verschillende type) meldingen op verschillende plekken in de stad te doorgronden. In deze data-analyse is een aantal stappen genomen:

- Allereerst zijn de verschillende soorten meldingen in de stad, het verloop daarvan door de jaren heen (start SIA-systeem t/m 2021) en de plekken waar de meldingen worden gedaan in kaart gebracht. Door middel van deze analyse is de algehele ontwikkeling van alle meldingen bekeken, van de diverse onderliggende hoofdcategorieën en op diverse plekken in de stad.
- Vervolgens zijn de ontwikkelingen van de gemelde vormen van overlast en de plekken waarop dit zich manifesteert vergeleken met andere bronnen waarmee overlast subjectief wordt gemeten (enquêtedata) en bronnen die een objectieve meting zijn van de openbare ruimte (zoals CROW-metingen of de verblijfsdichtheidsindex).
- Daarna is de relatie onderzocht tussen het aantal meldingen en een aantal sociale en fysieke kenmerken van een gebied, bijvoorbeeld een buurt of wijk. Deze variabelen zijn zowel aan de analyse toegevoegd op basis van de deskresearch als ook verkennend. Allereerst is gekeken naar de relatie tussen deze indicatoren en alle meldingen in de stad, vervolgens is dit bekeken voor verschillende type meldingen.

Tot slot is de tevredenheid over de afhandeling meegenomen in de analyses. Hetzelfde geldt voor informatie omtrent de melder: voor een deel van de meldingen was het mogelijk om gepseudonimiseerd te bekijken hoeveel unieke melders en hoeveel identieke melders er zijn. Deze informatie is eveneens geanalyseerd.

## Kwalitatief onderzoek

Na de literatuurverkenning en de data-analyse bestond er meer inzicht in de meldingspatronen in de stad over tijd, plekken en type overlast en kenmerken van wijken en bewoners die deze patronen zouden kunnen verklaren. Daarmee was echter nog geen inzicht in achterliggende motivaties voor het al dan niet melden van overlast, wanneer bewoners iets als overlast ervaren en wat bewoners al dan niet nodig hebben om laagdrempelig te melden. Uitgangspunt bij de meldingsbereidheid is dat motivaties om al dan niet te melden zullen verschillen per type overlast die men ervaart.

Om hier meer over te weten te komen, heeft O&S drie groepsinterviews van 1,5 uur georganiseerd. Groepsinterviews dagen respondenten uit om hun standpunten te verdedigen en

op elkaar te reageren. In de gesprekken is dan ook getracht te achterhalen wat de deelnemers als overlast ervaren en wat de oorzaak is van eventuele verschillen daartussen, waarom het één wel en het ander niet wordt gemeld en er is met de deelnemers nagedacht over oplossingen (zie de gehele topiclijst in bijlage 3 voor alle onderwerpen).

O&S heeft, in afstemming met Dienstverlening, de groepsinterviews in drie wijken gehouden:

- Buikslotermeer (stadsdeel Noord)
- Bijlmer-Oost (stadsdeel Zuidoost)
- De Dapperbuurt (stadsdeel Oost)

In hoofdstuk 3 is te lezen hoe de keuze voor deze wijken tot stand is gekomen.

Om een gevarieerde groep deelnemers te spreken tijdens de groepsinterviews, zijn deelnemers geworven via gebiedsmakelaars in de wijken, buurthuizen, het Stadspanel Amsterdam (beheerd door O&S) en tot slot via een sneeuwbalmethode: bewoners konden de oproep doorsturen aan andere buurtbewoners. Uiteindelijk deden de meeste deelnemers mee vanuit het Stadspanel en enkelen deden mee via een gebiedsmakelaar of de sneeuwbalmethode. Aan de groepsinterviews deden uiteindelijk in totaal 22 deelnemers mee. De gesprekken duurden 1,5 uur en vonden plaats in buurthuizen in de betreffende wijken. In elke wijk vond één groeps gesprek plaats. De deelnemers wonen in verschillende delen van de wijken. Veel deelnemers hadden weleens een melding gedaan bij de gemeente, maar niet iedereen. De meeste deelnemers wonen al lang in de wijk en zijn betrokken bij de wijk. De deelnemers vonden zichzelf geen representatieve groep voor de bewoners in de wijk: ze gaven aan dat zij bijvoorbeeld ouder zijn dan gemiddeld en dat zij diversiteit qua herkomst onder de deelnemers misten.

## **Leeswijzer**

In het eerste hoofdstuk worden beknopt de resultaten van de literatuurscan beschreven. Het tweede hoofdstuk bevat de resultaten van de data-analyse die is gedaan op de SIA-data. In het derde hoofdstuk worden de uitkomsten van de drie groeps gesprekken beschreven. Het rapport wordt afgesloten met een conclusie.

# 1 Literatuur over overlast en melden

In dit hoofdstuk beschrijven we wat in de literatuur wordt geschreven over het ervaren van overlast enerzijds en het melden van overlast anderzijds.

## 1.1 Overlast beleven

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) beschrijft, in navolging van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO), overlast als "*gedragingen die op zichzelf niet strafbaar zijn, zoals het rondhangen van groepen jongeren, onbeleefdheden, rondslingerend vuil, bedreigingen en scheldpartijen, maar die wel als hinderlijk of intimiderend worden ervaren (RMO, 2004).*"<sup>5</sup> Dergelijke gedragingen worden vaker ervaren in verstedelijkte gebieden dan in minder verstedelijkte gebieden.<sup>6</sup>

### *Het proces van overlast beleven*

Typerend aan overlast is dat het grotendeels subjectief is. In het rapport *Overlastbeleving begrijpen en aanpakken*<sup>7</sup> is dit subjectieve proces in kaart gebracht en worden vier stappen onderscheiden in de totstandkoming van ervaren overlast door burgers<sup>8</sup>:

1. Een **situatie** doet zich voor.
2. De situatie wordt al dan niet **waargenomen** door burger of overheid. Hierbij speelt het een rol hoe dichtbij de situatie speelt en of de situatie door iemand zelf is waargenomen of van horen zeggen is. Een waarneming is vaak ook onbewust. Daarnaast maakt het uit of de situatie relevant is voor de burger, of de situatie bestaande opvattingen bevestigt of tegensprekt, maar ook of iemand gewend is aan de situatie.
3. Nadat de situatie is waargenomen, vindt **beoordeling** plaats op basis van eigen of gedeelde normen en waarden. Eerst wordt ingeschat of een waarneming van invloed is op het welzijn, vervolgens wordt de ernst van de situatie ingeschat. Zowel individuele als collectieve factoren spelen een rol in de beoordeling. Individuele factoren zijn bijvoorbeeld eerdere (in)directe confrontaties met criminaliteit en overlast, de relatie met de overlastveroorzaker, relaties die men heeft met anderen, de mate waarin men zich houdt aan normen en waarden en hoe men door mensen met publiekelijk gezag is bejegend. Collectieve factoren zijn bijvoorbeeld stereotypen en metaforen (de overlast wordt gezien als symbool voor andere, diepere problematiek). Ook spelen in de beoordeling *waardeoordelen* een rol. Op basis van al deze factoren beoordeelt de burger de situatie. Bij een **positieve beoordeling** is er geen sprake van overlastbeleving, bij een

---

<sup>5</sup> SCP (2008). *Sociale veiligheid ontsleuteld. Veronderstelde en werkelijke effecten van Veiligheidsbeleid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau; RMO (2004). *Sociale veiligheid organiseren. Naar herkenbaarheid in de publieke ruimte*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.

<sup>6</sup> CBS (2020). *Veiligheidsmonitor 2019*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.

<sup>7</sup> Andersson Elffers Felix (2012). *Overlastbeleving begrijpen en aanpakken (2012)*. Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie en het Centrum voor Criminaliteitspreventie (CCV).

<sup>8</sup> Voor de overheid is een apart stappenplan.

**negatieve beoordeling** wel en bij een **neutrale beoordeling** leidt de situatie niet tot sterke gevoelens.

4. **Effect:** afhankelijk van de beoordeling kan de situatie leiden tot een effect, zoals gedrag – het overgaan tot handelen - van burgers of de overheid. Denk aan het melden van overlast of het uitvoeren van werkzaamheden. Overtuigingen bepalen of de beslissing tot actie wordt genomen. Denk aan angst voor represailles of de kans op succes van de actie (waarbij eerdere ervaringen met de overheid een rol spelen).

#### *Schema overlastproces*

Om inzichten uit eerder onderzoek toe te passen in dit onderzoek, vertalen we bovenstaande stappen naar een schema (figuur 1.1). De eerste stap in het schema is een **situatie** met potentiële overlast die zich voordoet, zoals lawaai op straat of afval in een park. De situatie wordt al dan niet **waargenomen** door de burger (stap 2), en de burger **beoordeelt** (stap 3) of er sprake is van overlast. Wanneer dat het geval is, kan er - afhankelijk van de **meldingsbereidheid** (stap 4) - overgegaan worden op een handeling (effect); in dit geval een **melding** (stap 5).

In dit onderzoek beschikken we bij de data-analyse vooral over gegevens van de laatste stap (meldingen), van enkele indicatoren van de eerste stap (potentiële overlast in de vorm van zwerfvuilmetingen en het aantal verblijvers) en in beperkte mate in de beoordeling van overlast (enquêtegegevens over ervaren overlast). In het kwalitatieve deel van het onderzoek zijn we op zoek gegaan naar meer inzicht in stappen 2 t/m 5: het proces van waarneming tot en met melding.

**Figuur 2.1: Schema overlastproces**



Bron: Andersson Elffers Felix (2012), bewerking O&S

#### *Verschillen tussen de overheid en burgers in overlast beleven, beoordelen en oplossen*

Burgers en de overheid hebben een ander referentiekader in de bepaling van wat overlast is; de context waarin een (overlast)situatie wordt beoordeeld verschilt. Dit kan ertoe leiden dat dezelfde situatie op diverse manieren beoordeeld kan worden door de overheid of burgers. Ook zijn er verschillen *tussen* burgers onderling en tussen overheden in hoe zij overlast beoordelen.<sup>9</sup> Bovendien kan de overheid iets doen om overlast aan te pakken. Voor burgers is dat niet altijd het geval; zij kunnen bijvoorbeeld niet zelf de straatverlichting repareren, zij kunnen er hooguit een melding van doen. Doordat burgers en de overheid hierdoor een ongelijkwaardige situatie hebben, kan er spanning optreden als een burger een interventie verwacht maar de overheid voert die niet uit.

## 1.2 Overlast melden: waarom wel of niet?

In de vorige paragraaf blijkt dat in de laatste stap van de overlastervaring (*effect*) er al dan niet overgegaan kan worden tot een actie. Het melden van de waargenomen overlast kan zo'n actie

<sup>9</sup> Andersson Elffers Felix (2012). *Overlastbeleving begrijpen en aanpakken* (2012). Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie en het Centrum voor Criminaliteitspreventie (CCV).

van een burger zijn, waarbij we zagen dat overtuigingen bepalen of de beslissing tot actie wordt genomen. Een van de primaire vragen in dit onderzoek is *welke factoren een rol spelen in de overtuiging om over te gaan tot actie*. Literatuur over redenen om wel of geen melding te doen van overlast is zeer beperkt; hier is niet of nauwelijks onderzoek naar gedaan. Wel zijn er diverse onderzoeken naar redenen om al dan niet melding of aangifte te doen van criminaliteit.

Wat maakt dat men wel of geen aangifte of melding doet van criminaliteit lijkt enerzijds te maken te hebben met achtergrondkenmerken van degene die iets overkomt en anderzijds ingegeven te zijn door motivaties en emoties. Als het gaat om welke kenmerken, motivaties en emoties dat zijn, spreken onderzoeken elkaar soms tegen. Ook speelt hetgeen dat iemand is overkomen een rol. Al deze aspecten samen –met het feit dat literatuur veelal gaat over criminaliteit melden - maakt het complex om eenduidig kenmerken aan te duiden die gerelateerd zijn aan wel of niet melden van overlast. Desondanks hebben we gepoogd de indicatoren die samen lijken te hangen met wel of niet melden samen te vatten.

#### *Achtergrondkenmerken, motivaties en emoties die samenhangen met melden van criminaliteit*

Uit eerder onderzoek komt naar voren dat burgers met een hogere sociaaleconomische status, met een koopwoning en die wonen in gebieden met een hoge sociale cohesie eerder geneigd lijken te melden. Ook kenmerken als opleidingsniveau, herkomst, leeftijd en geslacht kunnen een rol spelen. Zo zouden burgers zonder migratieachtergrond, vrouwen, ouderen en lager opgeleiden eerder een melding doen van criminaliteit. Dit in tegenstelling tot mannen, burgers met een migratieachtergrond, jongeren en hoger opgeleiden.<sup>10</sup> Ook maakt het uit of een burger 'sociale controle' vertegenwoordigt (denk aan een politieagent of een leraar); deze mensen zijn doorgaans meer geneigd te melden.

Naast achtergrondkenmerken komen uit de literatuur diverse motivaties en emoties naar voren die kunnen bepalen of men (criminaliteit) wel of niet meldt. Burgers die vertrouwen hebben in bijvoorbeeld politie zijn eerder geneigd te melden, evenals burgers die het als hun plicht zien en die gemotiveerd zijn hun leefomgeving te verbeteren. Ook kan behoefte aan vergelding een rol spelen of als het voorval heeft geleid tot fysieke of materiële schade. Maar ook meer praktische redenen, zoals een benodigde aangifte voor verzekering, of het überhaupt weten waar en hoe gemeld kan worden, komen aan bod in de literatuur. Tegenhangers van bovengenoemde argumenten spelen een rol in het niet melden. Te denken valt dus aan een gebrek aan vertrouwen dat er iets met de melding gebeurt en dat men niet weet hoe of waar er gemeld kan worden. Maar ook de indruk dat iets niet ernstig genoeg is om te melden, schroom om officieel te klagen of wanneer de dader een bekende is, houdt mensen tegen om een melding te doen.

### **1.3 Achtergrondkenmerken, motivaties en emoties meldingsbereidheid in dit onderzoek**

Op de volgende pagina is een overzicht te zien van de achtergrondkenmerken, gebiedskenmerken, motivaties en emoties die uit de diverse bronnen naar voren kwamen als

---

<sup>10</sup> Opvallend bij deze bevindingen is dat in het huidige onderzoek voor Amsterdam soms tegengestelde resultaten zijn gevonden. Zo blijkt dat in Amsterdam koopwoningen en een lagere opleidingsniveau juist samen te hangen met minder meldingen (zie paragraaf 2.3).

gerelateerd aan meldingsbereidheid (van criminaliteit). De achterliggende emoties en motivaties kunnen we in dit onderzoek niet kwantitatief onderzoeken op basis van de beschikbare data; hierover wordt aan melders niets gevraagd op het moment dat zij melding doen en is dus geen data beschikbaar.

Om kwantitatief te bekijken of, en in welke mate, de achtergrondkenmerken en gebiedskenmerken een rol spelen bij meldingsbereidheid zijn verschillende databronnen en methoden nodig. Achtergrondkenmerken van melders worden niet geregistreerd. Wat we wel konden doen, is kenmerken van de populatie en gebiedskenmerken op Amsterdamse buurt- of wijkniveaus analyseren tegenover het aantal meldingen dat is gedaan in de buurt/wijk. Met dergelijke analyses konden we bekijken of verschillen in het aantal meldingen tussen gebieden gerelateerd is aan specifieke kenmerken van de populatie of aan gebiedskenmerken.

Of deze analyse met achtergrond- en gebiedskenmerken mogelijk was, was vervolgens afhankelijk van een aantal zaken. Allereerst of er beschikbare data is op buurt- of wijkniveau over de betreffende populatiekenmerken of gebiedskenmerken. O&S beschikt over veel data, maar bijvoorbeeld niet over de attitude van bewoners ten opzichte van de maatschappij. Voor de data die wel beschikbaar was, moesten de verschillen *tussen buurten* op een achtergrond- of gebiedskenmerk groot genoeg zijn om het effect op meldingen te kunnen berekenen. Voor bevolkingsdichtheid of het aantal koopwoning kunnen de verschillen tussen buurten groot zijn, waardoor dit mogelijk was. Voor veel andere factoren, zoals leeftijd of geslacht, zijn de verschillen tussen buurten te klein om een zinvolle analyse uit te voeren. Tot slot moeten buurtkenmerken niet te veel overlappen. Wanneer achtergrondkenmerken altijd *samen* voorkomen in een buurt, kan niet worden berekend welke van de factoren de meldingsbereidheid beïnvloed. Zo zullen buurten met een groter aandeel hoogopgeleid gemiddeld ook vaak een hoger inkomen hebben. Een verband tussen het aandeel hoogopgeleiden en het aantal meldingen per inwoner is dan moeilijker te isoleren van het effect van inkomens. In onderstaand overzicht is in **dikgedrukt** te zien welke factoren in de kwantitatieve analyse van dit onderzoek zijn meegenomen.

Tabel 3.2: Achtergrondkenmerken, gebiedskenmerken, motivaties en emoties gerelateerd aan melden (van criminaliteit)

Achtergrondkenmerken en gebiedskenmerken	Motivaties en emoties
opleidingsniveau	verzekering
eigendomsverhouding woningen	ernst van het voorval (letsel of schade)
hoeveelheid bezoekers in een gebied	motivatie om leefomgeving te verbeteren/gevoel van burgerplicht
sociaaleconomische status (SES)	attitude tegenover politie
leeftijd*	vertrouwen in instantie die het moet oplossen
geslacht*	behoefte aan vergelding/opsporing dader
herkomst*	behoefte aan oplossing van het probleem
positie in maatschappij/attitude	bewijs/zekerheid over de dader
culturele achtergrond	gevolgen voor de buurt of de persoon
sociale cohesie*	altruïsme
locatie van het voorval	self efficacy
persoonlijke omstandigheden (armoede, narigheid)	hoeveelheid aangifte- of meldmogelijkheden
	bekendheid meldpunt
	gemak van het meldproces (weten waar, is het ingewikkeld, is het anoniem, is het bereikbaar)
	meldingsmoeheid
	sentiment richting dader (is dader bekende, schuldgevoel, angst voor wraak)
	zin en tijd om te melden
	belangrijk genoeg om te melden
	is het een kwestie voor een instantie
	schroom om officieel te klagen
	schaamte

*In bijlage 1 is een overzicht te vinden van de bronnen waarop dit overzicht is gebaseerd.*

*\*Deze factoren zijn wel meegenomen in de analyse, maar er zat te weinig verschil tussen de buurten om significante effecten te meten.*

## 2 Analyse SIA-meldingen

In dit hoofdstuk analyseren we de meldingen openbare ruimte zoals verwerkt in het SIA-systeem. Voor dit onderzoek is gekeken naar data van 2019 t/m 2021. De data bevatten naast meldingen die direct door burgers online of via telefoonnummer 14020 zijn ingediend ook interne meldingen (bijvoorbeeld door handhavers). Voor het grootste deel van onderstaande analyses, met name die op buurtniveau, zijn alle meldingen meegenomen.

Met de data-analyse kunnen we naar een aantal voorbeelden kijken van *situaties met potentiële overlast*, hoe bewoners de openbare ruimte en de overlast *beoordelen* en kunnen we kijken naar de *meldingen* die zijn gedaan. De data-analyse kan geen inzicht geven in de waarnemingen die burgers doen van overlast en ook niet in de afwegingen en bereidheid om wel of geen melding te doen van overlast.

Figuur 2.4: Schema overlastproces



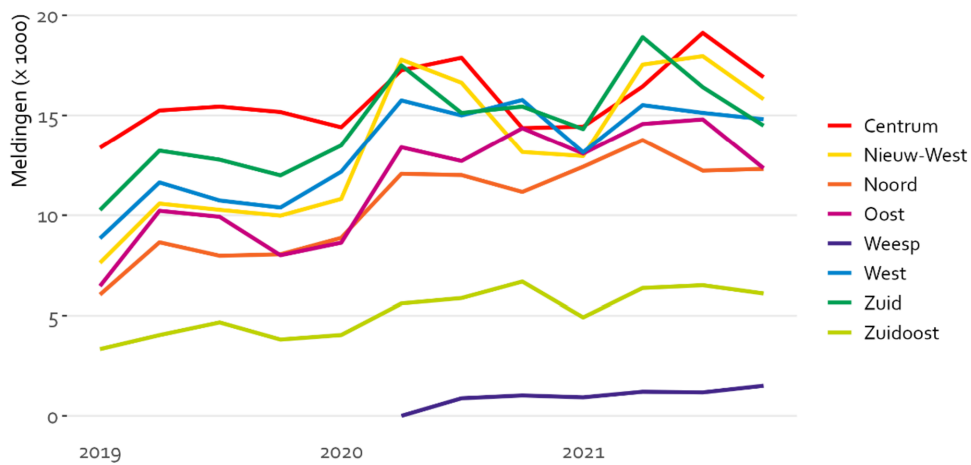
Bron: Andersson Elffers Felix (2012), bewerking O&S

### 2.1 Algemene ontwikkelingen

#### *Aantal meldingen stijgt in ieder stadsdeel*

Het aantal meldingen in alle stadsdelen is de afgelopen jaren gegroeid (figuur 2.2) met gemiddeld ongeveer 50%. De figuur laat verder zien dat er in het tweede kwartaal van 2020 een toename is te zien van het aantal meldingen, wat mogelijk is toe te schrijven aan de eerste coronalockdown waardoor Amsterdammers meer thuis waren en meer meldden. Tegelijkertijd valt op dat het aantal meldingen in het tweede en derde kwartaal van het jaar ook in andere jaren groter was dan in het eerste en vierde kwartaal, wat meer duidt op een seizoenseffect dan een effect van corona. Tot slot laat de grafiek zien hoe Weesp zich vanaf het tweede kwartaal 2020 aansloot aan het SIA-systeem, met ook in dat deel van de gemeente een lichte groei.

Figuur 2.2: Meldingen (in duizendtallen) per kwartaal per stadsdeel

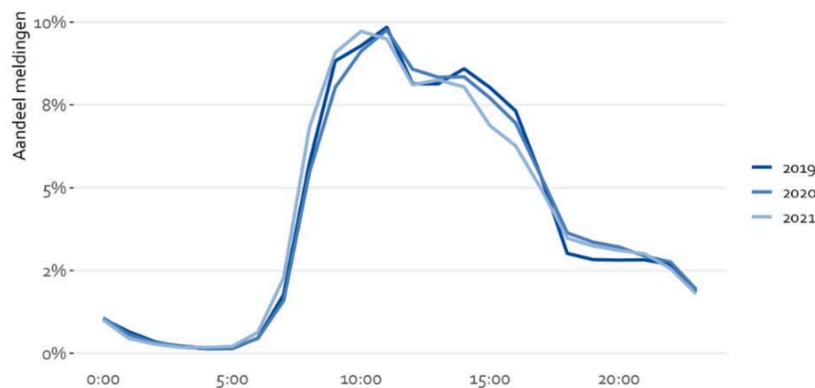


Bron: SIA, bewerking O&S

### Speelt thuiswerken tijdens corona een grote rol?

Om verder te onderzoeken of in de coronajaren een ander meldingspatroon te zien is over de dag, laat Figuur 5.3 zien hoe meldingen gemiddeld over een dag zijn verdeeld. Direct valt op dat er nauwelijks verschil zit tussen de jaren. Dit resultaat suggereert daarom dat lockdowns en thuiswerken geen sterk effect hebben gehad op de *timing* van meldingen.

Figuur 5.3: Aandeel meldingen per uur van de dag (%)



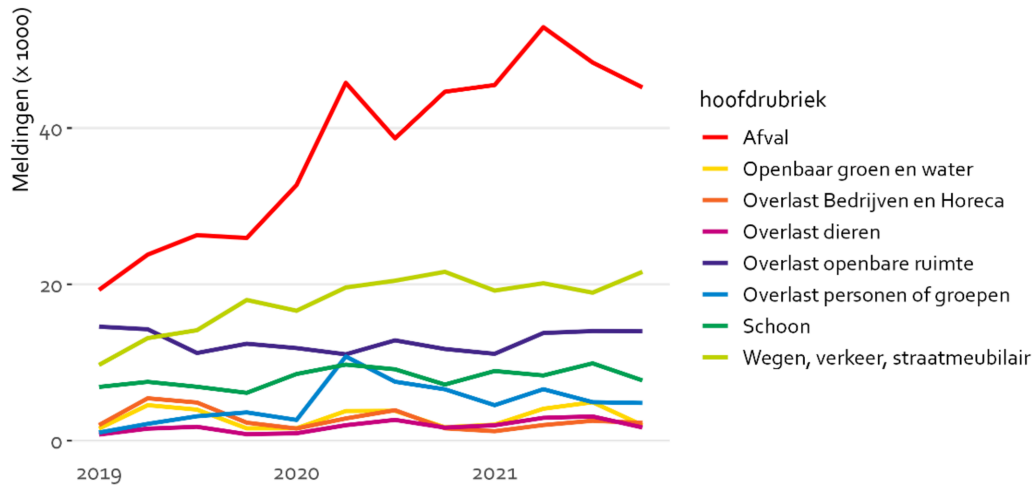
Bron: SIA, bewerking O&S

### Grootste stijging in meldingen over afval

Veruit de meeste meldingen gaan over afval, en dat aantal is toegenomen tot meer dan vijftig duizend in het laatste kwartaal van 2021 (figuur 2.4). Als we kijken naar verschuivingen rondom lockdowns dan valt een aantal zaken op. Ten eerste is er een duidelijke toename in het aantal meldingen van *overlast personen of groepen* aan het begin van 2020, dat komt met name doordat Amsterdammers veel gemeld hebben over het overtreden van de coronamaatregelen en dat deze meldingen in deze categorie behandeld zijn. Ten tweede valt op dat het aantal meldingen gerelateerd aan overlast van bedrijven en horeca wat lager is in 2020 en 2021 vergeleken met

2019. Die daling is een direct gevolg van het niet doorgaan van evenementen en de horecasluiting tijdens lockdowns.<sup>11</sup>

Figuur 2.4: Meldingen per hoofdruubriek (aantallen)



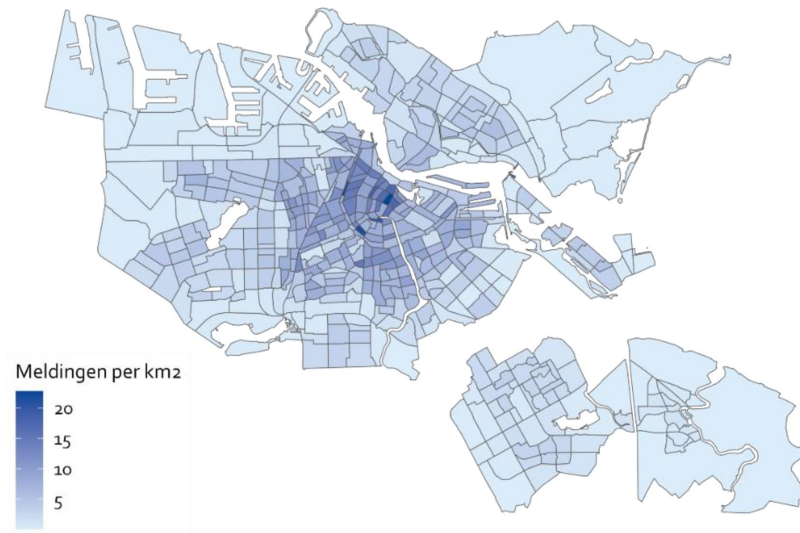
Bron: SIA, bewerking O&S

#### Meeste meldingen in centrum van de stad

De meldingsdichtheid (het aantal meldingen per vierkante kilometer) is het hoogst in het centrum van de stad (2.5). Buurten met bovengemiddelde meldingsdichtheid zijn Burgwallen-Oost, Rembrandtplein, Leidsepleinbuurt-Noordoost en in de Jordaan. Andere gebieden met een hogere meldingsdichtheid liggen in de Pijp en in het zuidoostelijke deel van stadsdeel West. Er zijn meerdere verklaringen voor het hoge aantal meldingen in het centrum. Uit verdere analyses in de rest van dit hoofdstuk blijkt namelijk dat de factoren die samenhangen met veel meldingen (bijvoorbeeld drukte op straat en het aandeel hoogopgeleiden woonachtig in een buurt) ook bovengemiddeld aanwezig zijn in het centrum.

<sup>11</sup> Ook voor *overlast openbare ruimte* en *openbaar groen en water* is een daling te zien vanaf 2019. Het is niet direct duidelijk welke factoren daarachter zitten. Wellicht is een deel van de afname in meldingen *overlast openbare ruimte* verplaatst naar de rubriek afval. Voor *openbaar groen en water* kan het mogelijk dat door de coronamaatregelen de overlast op het water afnam.

Figuur 2.5: Aantal meldingen per jaar per vierkante kilometer per buurt (gemiddeld over 2019 t/m 2021)



Bron: SIA, bewerking O&S

## 2.2 Metingen en subjectieve beoordeling van de openbare ruimte in relatie tot meldingen

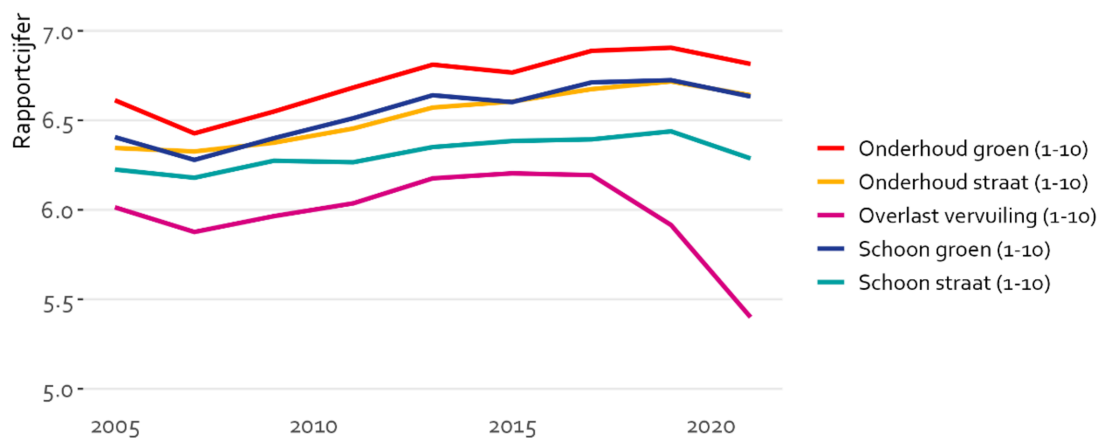
Een andere vraag is of de toename van het aantal meldingen gepaard gaat met negatieve ontwikkelingen in objectieve en subjectieve metingen over de openbare ruimte. In dit deel wordt daarom de volgende hypothese verkend: de toename van het aantal meldingen is *niet* het gevolg van toegenomen meldingsbereidheid, maar komt doordat er meer aanleiding is tot melden.

*Ook uit enquête-onderzoek komt een afname in waardering van openbare ruimte naar voren*  
Om een inschatting te maken van de algemene beleving van de openbare ruimte in Amsterdam die niet gebaseerd is op het aantal meldingen, laat Figuur 2.6 de ontwikkelingen in buurtbeleving van Amsterdammers zien, zoals gemeten in de enquête Wonen in (de metropoolregio) Amsterdam.<sup>12</sup> Deze tweejaarlijkse enquête is voor het laatst gehouden in 2021 en geeft voor meerdere indicatoren die relateren aan overlast een rapportcijfer. De figuur laat zien dat voor alle indicatoren een (lichte) verslechtering is gemeten in 2021. De meer algemene indicator *Overlast vervuiling* laat al vanaf 2019 een daling zien.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Ook voor een enquête geldt de bereidheid tot meedoen verschilt voor verschillende groepen. Omdat er voor enquête wel achtergrondkenmerken van de respondenten bekend zijn, wordt met weging op basis van bevolkingssamenstelling de representativiteit verhoogd.

<sup>13</sup> Kantekening hierbij is dat in de vraag achter dit rapportcijfer geen onderscheid wordt gemaakt tussen vormen van vervuiling zoals zwerfvuil of luchtvervuiling.

Figuur 2.6: Ontwikkelingen in beleving openbare ruimte (rapportcijfer).



Bron: Wonen in Amsterdam, bewerking O&S

Of bovenstaande ontwikkeling duidt op een toename van het aantal situaties met potentiële overlast of slechts een verschuiving in de *beleving* van overlast is niet direct vast te stellen. Duidelijk is wel dat de toename van gemelde overlast overeenkomt met een daling in de waardering van openbare ruimte.

#### *Meer vuil op straat leidt niet altijd tot meer meldingen*

De toename in het aantal afvalmeldingen roept de vraag op of er naast indicatoren op basis van enquêtes ook in *geobserveerde* indicatoren een toename te zien is. Om dat in kaart te brengen wordt in dit deel met de zogenaamde CROW-metingen<sup>14</sup> die zwerfvuil in de openbare ruimte meten, onderzocht of er op basis van de metingen ook aanleiding lijkt te zijn voor een toename in de afvalmeldingen.

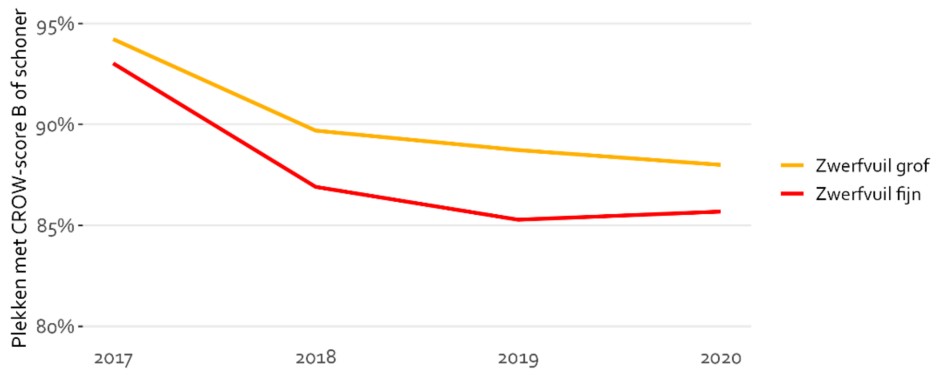
Sinds de start van de CROW-metingen is jaarlijks een lichte verslechtering zichtbaar in de score op grof zwerfvuil (figuur 2.7). Het aandeel plekken dat relatief schoon is (relatief weinig fijn zwerfvuil) verbeterde iets in 2021. Al met al zijn de verschuivingen echter klein en lijkt het niet waarschijnlijk dat de toename in het aantal afvalmeldingen geheel terug te leiden is tot een toename van zwerfvuil.

<sup>14</sup> Bij deze methode worden in een gebied het hele jaar door waarnemingen gedaan in de openbare ruimte om te beoordelen hoe schoon het is. Bij elke waarneming wordt een score toegekend van A+, A, B, C of D:

- A+: er is geen afval
- A: er ligt weinig afval
- B: er ligt redelijk veel afval
- C: er ligt veel afval
- D: er ligt zeer veel afval

Er wordt gekeken naar het percentage van alle waarnemingen in het gebied dat een score A+, A of B heeft gekregen: de minimale B-score. Oftewel: in hoeveel procent van de waarnemingen is hooguit sprake van redelijk veel afval?

**Figuur 2.7: Ontwikkelingen in gemeten vuilgraad in openbare ruimte**

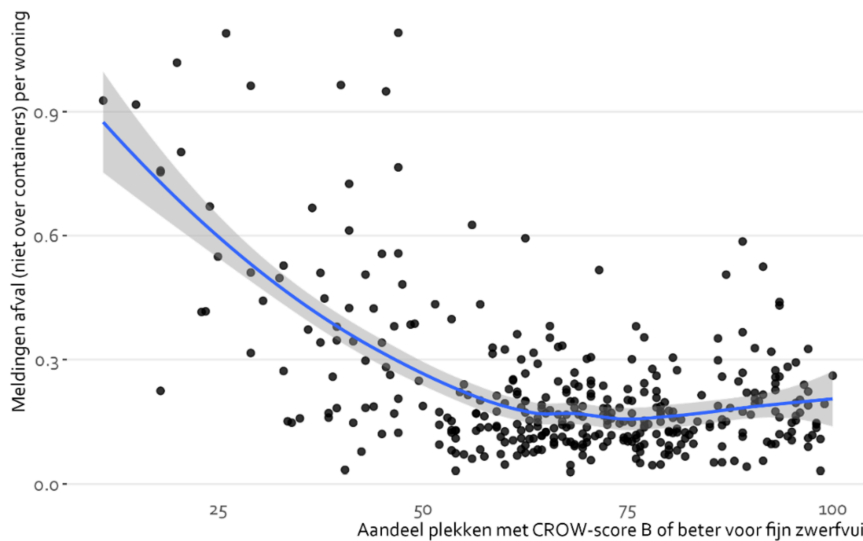


Bron: Buiten in Beeld, bewerking O&S

Om de relatie tussen gemeten vuilgraad (CROW-score) en het aantal meldingen verder te onderzoeken, laat figuur 2.8 per buurt zien hoe de gemeten vuilgraad en het aantal afvalmeldingen samenhangen. Omdat een groot deel van de meldingen over afval bijplaatsingen betreft (afval rond een container), terwijl dat geen onderdeel is van de beschikbare CROW-metingen, zijn in deze figuur alleen afvalmeldingen meegenomen die niet direct relateren aan bijplaatsingen.

Wat opvalt is dat er voor gebieden met een laag aandeel schone plekken inderdaad meer meldingen worden gedaan. Tegelijkertijd blijkt ook dat de samenhang niet erg sterk is en dat waarschijnlijk nog (veel) andere factoren bepalen hoeveel meldingen er uiteindelijk worden gedaan.

**Figuur 2.8: Meldingen afval gerelateerd aan CROW-metingen zwerfvuil**



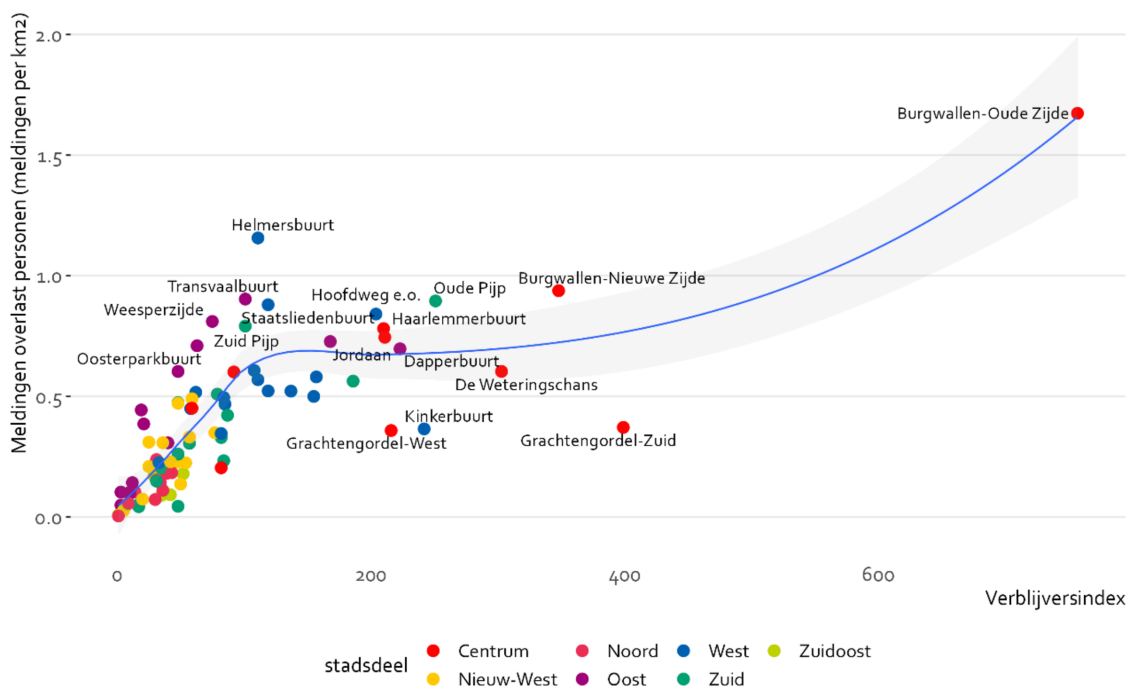
Bron: SIA, Buiten in Beeld, bewerking O&S

### Meer meldingen in gebieden met meer verblijvers op straat

Een andere aspect dat aanleiding kan geven tot een toename van meldingen is het aantal mensen dat op een plek aanwezig is. In figuur 2.9 zijn op wijkniveau de meldingen over overlast van personen en groepen afgezet tegen de verblijversindex, een indicator van verblijvers (op straat). De blauwe lijn geeft de gemiddelde hoeveelheid meldingen voor de verschillende niveaus van de verblijversindex weer.

Wat opvalt, zeker ten opzichte van de analyse hierboven over afval, is dat de relatie tussen meldingen en verblijvers eenduidiger lijkt, met name voor gebieden met een score op de verblijversindex tot ongeveer 150 nemen de meldingen duidelijk toe bij een hogere verblijversindex. Verder valt op dat de wijken in Oost wat vaker boven het gemiddelde (blauwe lijn) liggen. Dat kan een indicatie zijn van een hogere meldingsbereidheid, maar kan ook te maken hebben met hogere mate van overlast voor een gegeven aantal verblijvers.

**Figuur 2.9: Meldingen personenoverlast afgezet tegen verblijversdichtheidsindex**



Bron: SIA, O&S, bewerking O&S

### In hoeverre weerspiegelen meldingen objectieve metingen van de openbare ruimte?

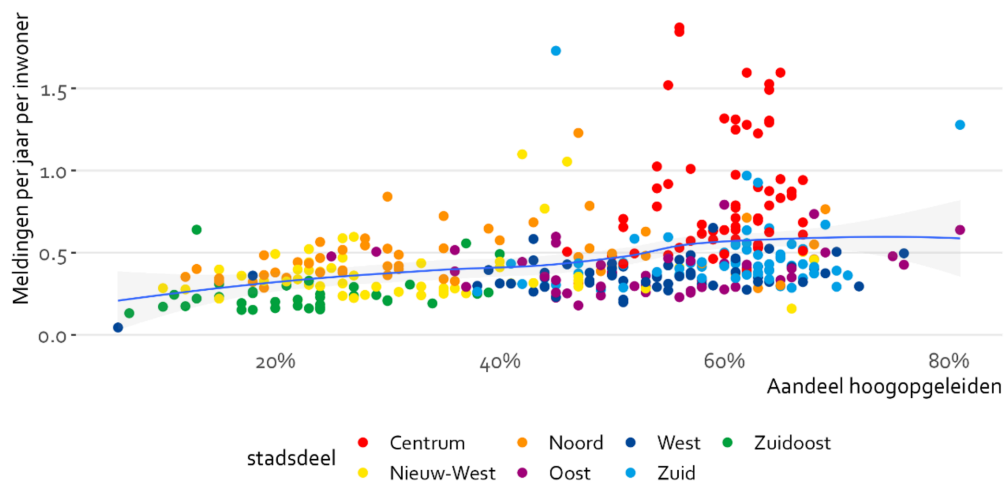
De analyses in deze paragraaf hadden als doel om te achterhalen of een toename in meldingen samengaat met een verslechtering op subjectieve en objectieve indicatoren van de openbare ruimte. Voor de beschikbare indicatoren (zwerfvuil en verblijvers) is er inderdaad een verband tussen mogelijke aanleidingen tot melden (meer zwerfvuil en verblijvers) en het aantal meldingen. Omdat tegelijkertijd blijkt dat in veel gebieden waarschijnlijk meer factoren spelen dan alleen de mate van overlast, wordt in de volgende paragraaf van dit hoofdstuk gekeken naar andere factoren die een relatie kunnen hebben op de meldingsbereidheid.

## 2.3 Factoren die het aantal meldingen beïnvloeden

Er zijn vele factoren (achtergrondkenmerken van bewoners en motivaties en emoties) die het aantal meldingen kunnen beïnvloeden, zoals ook in de literatuurstudie terugkwam. Omdat voor dit onderzoek geen persoonsgegevens bekend zijn van de mensen die een melding hebben gedaan en ook niets bekend is over de motivaties of emoties die een rol speelden bij het doen van de melding, is het niet mogelijk op meldingsniveau te analyseren hoe persoonskenmerken (zoals leeftijd of inkomen) of motivaties en emoties een rol spelen. Wat we wel konden doen, is kenmerken van de populatie en de buurt of wijk (hierna: gebiedskenmerken) op buurt- of wijkniveau analyseren tegenover het aantal meldingen dat er is gedaan in de buurt/wijk. Met dergelijke analyses konden we bekijken of verschillen in het aantal meldingen tussen gebieden gerelateerd zijn aan specifieke kenmerken van de populatie of aan gebiedskenmerken. Voorwaarde om deze analyses te kunnen doen is dat er voldoende variatie is in bepaalde populatie- of gebiedsmerken *tussen* buurten en wijken. Zo is er te weinig variatie in de populatieverdeling naar geslacht of leeftijd tussen buurten en wijken om te kunnen kijken of er een relatie is met het aantal meldingen. Voor andere populatie- en gebiedskenmerken, zoals bevolkingsdichtheid of het aantal koopwoning, is er wel genoeg variatie tussen wijken.

Een extra uitdaging bij het vergelijken van gebieden is dat veel gebiedskenmerken met elkaar overlappen. Zo zullen buurten met een groter aandeel hoogopgeleide bewoners dan gemiddeld ook vaker een populatie hebben met een hoger inkomen dan gemiddeld en zijn daar meer bewoners met een koopwoning. Het positieve verband dat we vinden tussen het aandeel hoogopgeleiden en het aantal meldingen per inwoner (zie Figuur ) is daardoor mogelijk vertekend door andere factoren. Het feit dat buurten in het centrum (rode punten) ook veelal boven het verwachte gemiddelde liggen (blauwe lijn) laat dat ook duidelijk zien.

**Figuur 2.10: Meldingen per inwoner afgezet tegen aandeel hoogopgeleiden per buurt**



Bron: SIA, CBS, bewerking O&S

Bovenstaande maakt duidelijk dat voor het analyseren van de populatie- en gebiedskenmerken die het aantal meldingen kunnen beïnvloeden een analyse nodig is waarbij het effect van een reeks van factoren op het aantal meldingen tegelijkertijd wordt berekend met een multivariate

regressie-analyse. De resultaten van die analyse met een overzicht van alle geanalyseerde factoren zijn beschreven in tabel 2.1 in bijlage 2 en leveren de volgende inzichten op:

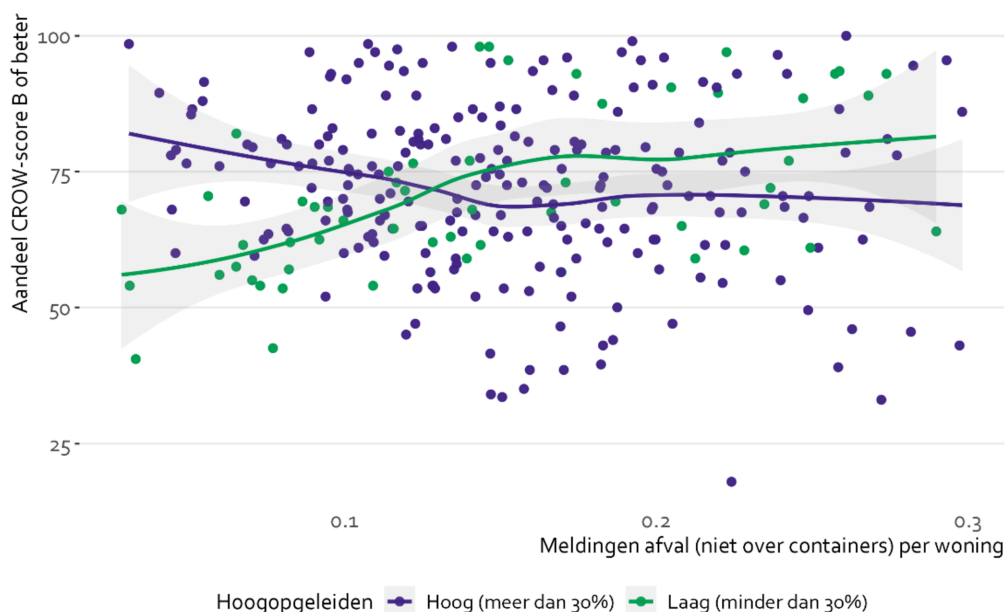
- Een *hogere* bevolkingsdichtheid hangt samen met *minder* meldingen per inwoner.
- Het opleidingsniveau speelt een belangrijke rol. Hoe meer hoogopgeleiden in een buurt, hoe meer meldingen er worden gedaan: wanneer het aandeel hoogopgeleiden in een buurt met 10 procentpunt toeneemt, neemt het gemiddelde aantal meldingen ongeveer 3% toe.
- Het gemiddelde inkomen speelt geen grote rol (nadat we controleren voor het opleidingsniveau), maar er is een klein negatief verband te zien: een *hogere* gemiddeld inkomen in een buurt hangt samen met wat *minder* meldingen.
- Hoe *hogere* het aandeel koopwoningen (gecontroleerd voor opleidingsniveau en inkomen) in een buurt hoe *lager* het aantal meldingen.
- De grootte van woningen speelt alleen in Stadsdeel Centrum, waarbij met name een *groter* aandeel krappe woningen leidt tot *meer* meldingen.

#### De indicator 'opleidingsniveau' nader bekeken

Vervolgens is bekeken of het aantal meldingen sterker samenhangt met de CROW-score in buurten waar veel meldingen worden verwacht (omdat er veel hoogopgeleiden wonen) dan in buurten waar minder meldingen worden verwacht (omdat er minder hoogopgeleiden wonen). Figuur 2.6 laat zien dat buurten waar relatief veel hoogopgeleiden wonen en waar weinig meldingen worden gedaan ook relatief schoon zijn op basis van CROW-scores. Andersom zien we dat buurten waar relatief weinig meldingen worden gedaan en waar relatief veel lager opgeleiden wonen minder schoon zijn op basis van CROW-scores.

Zoals bij eerdere analyses genoemd, maakt ook deze figuur echter duidelijk dat waarschijnlijk nog veel andere factoren een rol spelen; veel buurten wijken namelijk af van het gemiddelde patroon.

**Figuur 2.61: Metingen en meldingen van zwerfvuil afgezet tegen aandeel hoogopgeleiden**

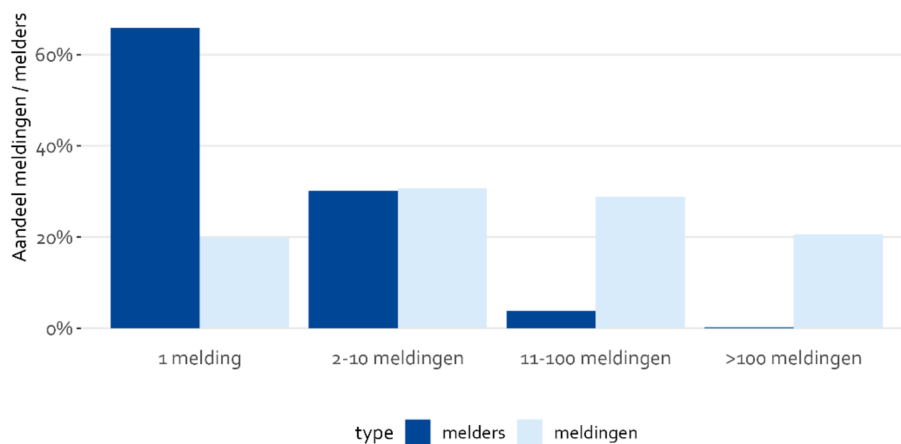


## 2.4 Veelmelders

Meldingen kunnen vrijblijvend anoniem worden ingediend (bij 50% van de meldingen is dat het geval), of met mogelijkheid tot terugkoppeling via een emailadres of telefoonnummer (de andere 50%). Voor dit onderzoek zijn de persoonsgegevens van de niet-anonieme meldingen versleuteld en gebruikt als indicatie voor het aantal meldingen per melder. Bij analyses naar het aantal meldingen per melder zijn de interne meldingen (bijvoorbeeld van handhavers) achterwege gelaten.

Figuur 2.12 laat zien dat ruim 60% van de niet-anonieme melders één melding heeft gedaan tussen 2019 en 2021. Die meldingen vertalen zich naar 20% van alle niet-anonieme *meldingen*. Aan de andere kant van het spectrum is te zien dat er weliswaar weinig (minder dan 0,1%) melders zijn die meer dan 100 meldingen hebben gedaan (tussen 2019 en 2021), maar dat die groep wel verantwoordelijk is voor 20% van alle niet-anonieme meldingen.

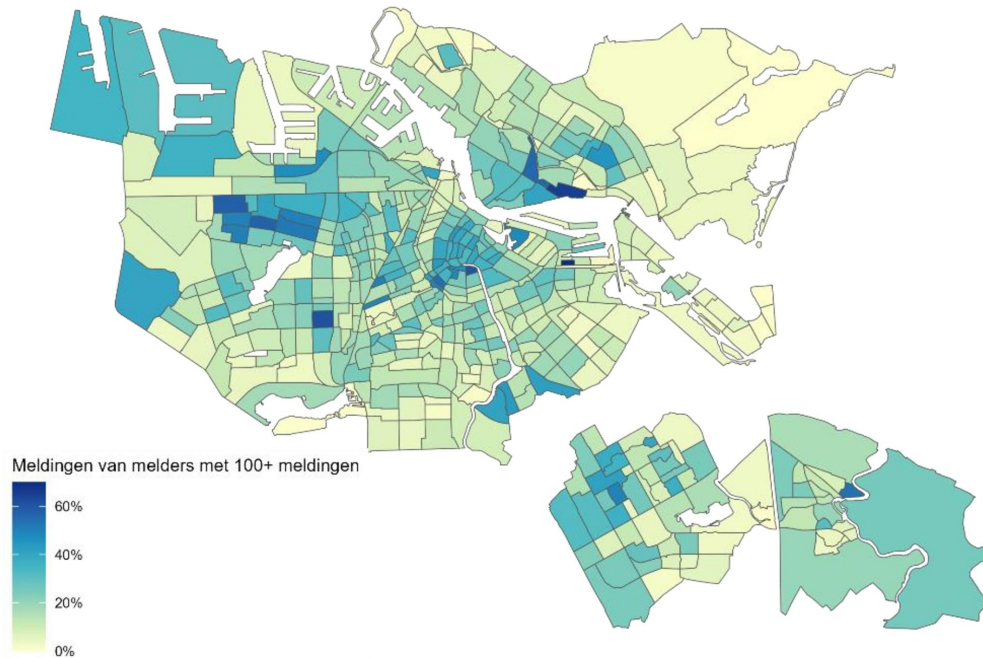
**Figuur 2.12: Meldingen en melders per aantal meldingen (aandeel t.o.v. totaal niet-anonieme meldingen)**



Bron: SIA, bewerking O&S

Om een indruk te krijgen van het effect van veelmelders (meer dan 100 meldingen tussen 2019 en 2021) op de representativiteit van meldingen per gebied laat de kaart in figuur 2.13 per buurt zien welk aandeel van de niet-anonieme meldingen afkomstig is van veelmelders. Wat opvalt is dat in sommige buurten het percentage meldingen van veelmelders boven de 50% uitkomt (donkerblauwe gebieden). Wanneer veelmelders een dusdanig grote hoeveelheid meldingen voor hun rekening nemen, betekent dat ook dat het beeld van de overlast dat ontstaat vanuit meldingen mogelijk sterk vertekent. De inzichten over overlast op basis van meldingen wordt dan namelijk voor een groot deel bepaald door enkele Amsterdammers.

Figuur 2.13: Aandeel meldingen van veelmelders per buurt



Bron: SIA, bewerking O&S

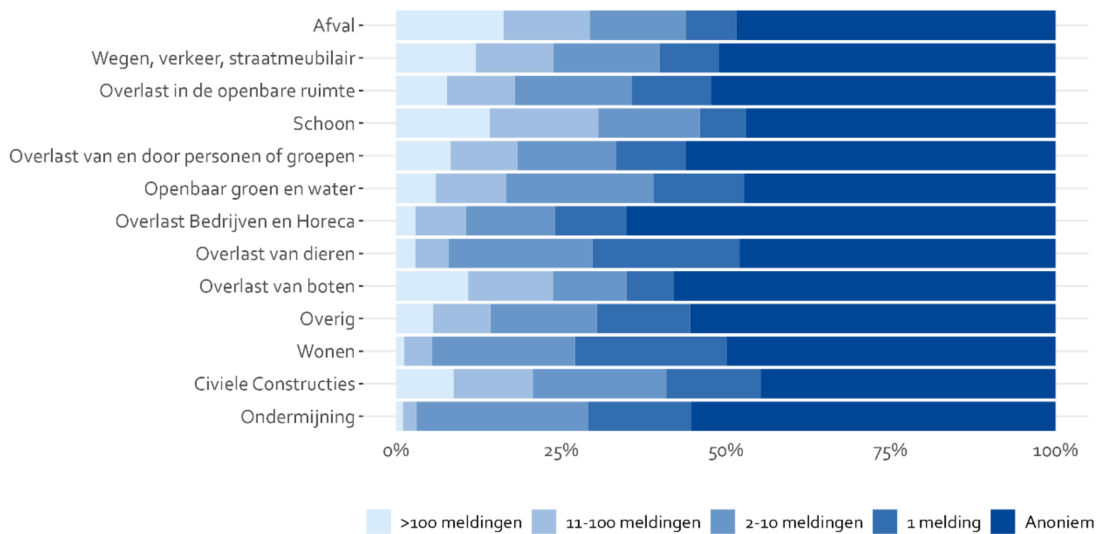
#### *Wat melden veelmelders en wat kenmerkt hen?*

Het is ook mogelijk dat de meldingen van veelmelders wel een representatief beeld geven van de overlast in een buurt. Die conclusie is met de huidige data niet direct te beantwoorden, maar de verdeling van de onderwerpen waarover wordt gemeld geeft wel een goede indicatie (Figuur 7). Allereerst valt op dat het aandeel anonieme meldingen stabiel rond 50% ligt voor de meeste onderwerpen. Slechts voor *Overlast Horeca en Bedrijven* ligt het aandeel anoniem boven de 60%.<sup>15</sup>

Uit figuur 2.14 blijkt verder dat personen die vaker melden dat doen in bijna alle rubrieken. Alleen bij de rubrieken *Ondermijning* en *Wonen*, en in mindere mate bij *Overlast Bedrijven en Horeca* en *Overlast Dieren*, komen relatief weinig meldingen van veelmelders.

<sup>15</sup> Uit gesprekken die Dienstverlening voerde met de behandelaars van deze meldingen (o.a. de gebruiksinspecteurs) is gebleken dat Amsterdammers minder snel geneigd zijn hun gegevens achter te laten voor meldingen over horeca of bedrijven. Op basis van die ervaring is in het meldingsformulier voor meldingen die terecht komen in Overlast van Bedrijven en Horeca en inmiddels een korte vraag toegevoegd waarin melders kunnen aangeven waarom ze geen contactgegevens willen achterlaten.

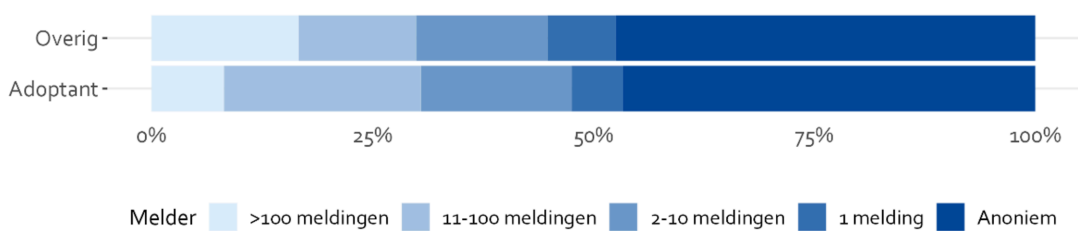
**Figuur 74: Verdeling type melder per hoofdruubriek (%)**



Bron: SIA, bewerking O&S

Het is mogelijk dat veelmelders vaker Amsterdammers zijn die een afvalcontainer hebben geadopteerd. Die zogenaamde adoptanten krijgen namelijk een speciaal telefoonnummer om meldingen te doen. Tussen 2019 en 2021 zijn er een kleine tienduizend (1% van alle meldingen) meldingen binnengekomen via het telefoonnummer voor adoptanten. Figuur 8 laat voor afvalmeldingen zien dat onder adoptanten vaker wordt gemeld door melder met 11-100 meldingen, maar ook dat er juist *minder* meldingen komen van veelmelders (>100 meldingen). In bijlage 2 is nog een aantal extra analyses te vinden over adoptantenmeldingen.

**Figuur 8: Verdeling aantal meldingen containeradoptanten (%)**



Bron: SIA, bewerking O&S

## 2.5 Waardering van afhandeling

Vanuit meldingendata kan niet worden achterhaald waarom sommige Amsterdammers nooit een melding hebben gedaan. Wel kan worden verkend of de ervaring met de afhandeling samenhangt met het aantal niet-anonieme meldingen dat een melder heeft gedaan. Voor ruim 25% van de niet anonieme meldingen geven melder namelijk een terugkoppeling met daarin een waardering van de afhandeling van de melding. Die terugkoppeling zijn grofweg in te delen in een positief en negatief oordeel, zie tabel 2.16.

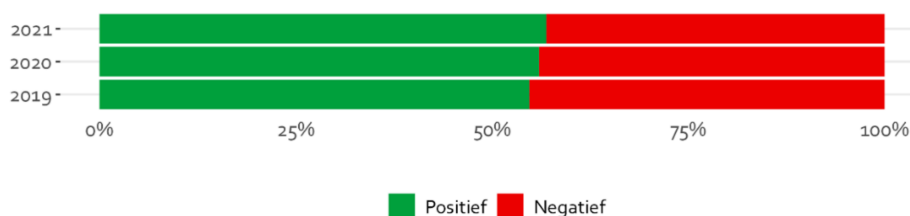
Tabel 2.16: Frequentietabel met terugkoppeling melder (aantal, %)

Terugkoppeling	Oordeel	Meldingen	Aandeel
De behandeling duurde te lang	Negatief	4356	0,4%
De oplossing volstaat niet, mijn melding is niet opgelost	Negatief	26428	2,4%
Er is niets met mijn melding gedaan	Negatief	12746	1,2%
Het contact over de afhandeling was slecht	Negatief	878	0,1%
Ik heb onvoldoende / onjuiste informatie gekregen	Negatief	3395	0,3%
Ik voel mij niet serieus genomen door de gemeente	Negatief	9996	0,9%
De communicatie over de behandeling van mijn melding ging goed	Positief	10453	1,0%
De gemeente heeft mijn melding goed opgepakt	Positief	19962	1,8%
Het probleem is verholpen	Positief	20742	1,9%
Mijn melding is snel opgepakt	Positief	22666	2,1%
Anders	Overig	12236	1,1%
Geen terugkoppeling	Overig	944669	86,8%

Bron: SIA, bewerking O&S

Voor meldingen die niet anoniem worden gedaan (ongeveer 50%) ontvangt de melder een verzoek voor een klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Voor de niet-anonieme meldingen is de respons op dat KTO ongeveer 25%. Voor de jaren die in dit onderzoek zijn meegenomen is het aandeel positieve terugkoppelingen licht gestegen, zie figuur 2.17.

Figuur 2.17: Verdeling positieve en negatieve terugkoppelingen per jaar (%)

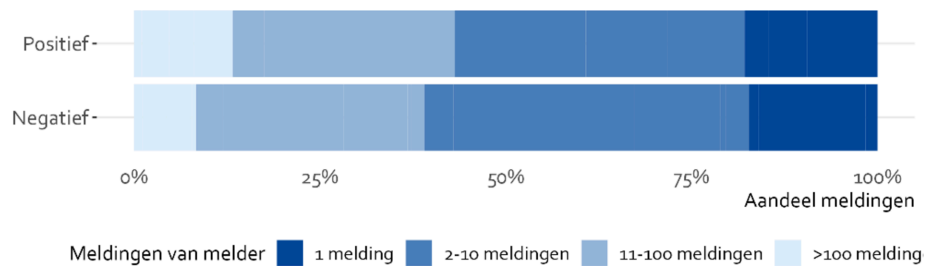


Bron: SIA, bewerking O&S

### *Zijn veelmelders vaker positief over de dienstverlening?*

Om verder te begrijpen wat veelmelders beweegt laat Figuur 2.18 zien of meldingen met een positieve of negatieve terugkoppeling vaker van veelmelders komen. Het blijkt inderdaad dat positief gewaardeerde meldingen iets vaker van veelmelders (>100 meldingen) komen, maar de figuur laat ook zien dat het verschil met negatief beoordeelde meldingen klein is.

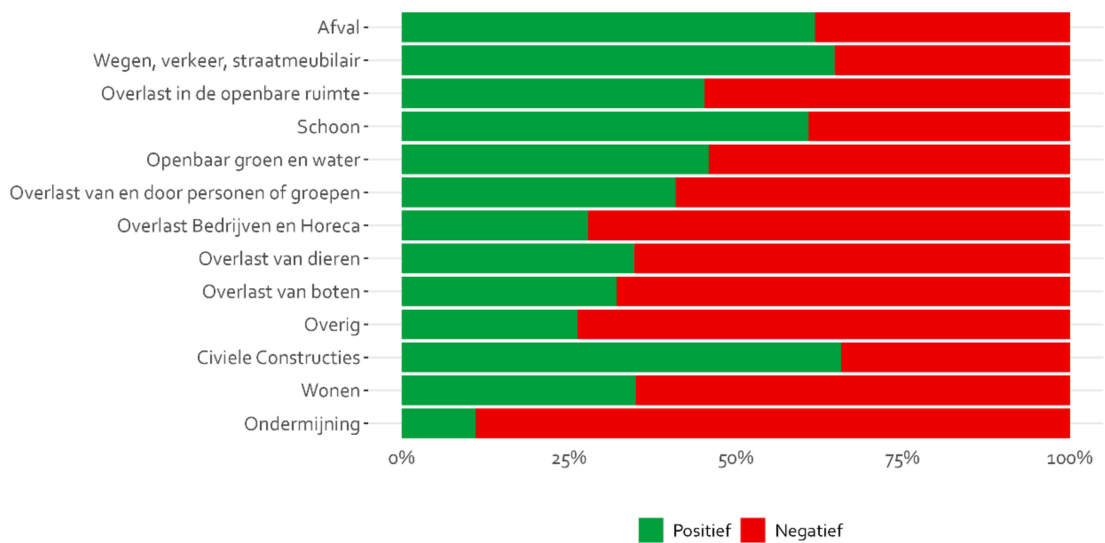
**Figuur 2.18: Verdeling van type melder afgezet tegen terugkoppeling van melder**



Bron: SIA, bewerking O&S

Omdat de meldingen door verschillende afdelingen worden behandeld is het ook belangrijk te kijken naar de waardering per onderwerp. Figuur 2.19 laat zien dat er grote verschillen zijn in tevredenheid tussen rubrieken. De waardering is bovengemiddeld vaak positief voor meldingen over: 1) afval, 2) wegen, verkeer en straatmeubilair, 3) Schoon, en 4) Civiele constructies. Voor de overige onderwerpen is de terugkoppeling vaker dan gemiddeld negatief.

**Figuur 2.19: Terugkoppeling per hoofdrubriek**



Bron: SIA, bewerking O&S

## 3 Groepsgesprekken met bewoners

In dit hoofdstuk beschrijven we de uitkomsten van de groepsinterviews met bewoners. Waar ervaren zij vooral overlast van en melden ze dit ook? Hoe wordt het doen van een melding ervaren? Waarom melden zij en wat zijn redenen om niet te melden? Op deze (en meer) vragen wordt in dit hoofdstuk ingegaan.

De input die met de kwalitatieve groepsgesprekken is opgehaald, geven met name inzicht in de *waarneming* van potentiële overlastsituaties door geïnterviewden, hoe zij deze situaties *beoordelen*, of zij vervolgens *bereid zijn te melden* en het doen van de *melding* zelf.

Figuur 3.9: Schema overlastproces



Bron: Andersson Elffers Felix (2012), bewerking O&S

De groepsinterviews zijn in drie wijken gehouden. Deze wijken zijn gekozen aan de hand van verschillende factoren, zoals het aantal meldingen, CROW-metingen en ervaren personenoverlast ten opzichte van het stadsgemiddelde. Verschillende variaties hierin heeft geleid tot het volgende:

- Relatief weinig meldingen t.o.v. het stadsgemiddelde en een relatief lage CROW-score; Bijlmer-Oost;
- Relatief weinig meldingen t.o.v. het stadsgemiddelde en relatief veel ervaren personenoverlast; de Dapperbuurt;
- Relatief veel meldingen t.o.v. het stadsgemiddelde en een gemiddelde CROW-score; Buikslotermeer.

De resultaten van de wijken worden gezamenlijk gerapporteerd.

### 3.1 Ervaren overlast

#### *Afval en verkeer zorgen voor de voornaamste hinder*

De geïnterviewde bewoners ervaren verschillende vormen van overlast in hun wijk. Een van de grootste ergernissen is afval in verschillende verschijningsvormen. Zo hebben sommigen vooral overlast van zwerfvuil, anderen vooral van bijplaatsingen naast volle of kapotte afvalcontainers en/of continu grofvuil op straat. Het afval op straat trekt ongedierte aan, waardoor het door de wijk verspreid. Daarnaast zou afval een hardnekkig probleem zijn: ook als het wordt opgeruimd, is het binnen de kortste keren weer raak. En wanneer er eenmaal afval op straat ligt, zetten anderen het erbij. Ook komen er 's nachts busjes van waaruit grofvuil op straat wordt gedumpt.

We hebben ondergrondse containers en iedereen gooit z'n vuil daarin. Op het moment dat het vol zit of vastzit, dan wordt het ernaast gezet.



Ik zie elke dag mensen met de auto uit de achterbak vuilniszakken halen en bij ons weggooien.



Daarnaast zorgt verkeer voor overlast. In Buikslotermeer en de Dapperbuurt wordt er vooral hard gereden en is er overlast van hard motorgeluid van diverse (opgevoerde) voertuigen. Ook wordt er op de stoep gefietst en gereden met auto's (onder meer door bezorgdiensten), scooters of motoren. In Bijlmer-Oost is er vooral last van parkeerproblematiek: er zijn te weinig parkeerplaatsen. Dat komt enerzijds doordat veel huishoudens meerdere auto's hebben en anderzijds doordat de wijk wordt gebruikt als een soort P+R: mensen "van buitenaf" parkeren in de wijk en vanaf daar carpoolen zij of stappen ze over op het OV. In Bijlmer-Oost (en ook in enige mate in Noord) heeft men daarnaast overlast van vliegtuigen.

Sinds sloop [viaduct] gaat alles dat de wijk in wil, langs ons... dat scheurt joh. Met opgevoerde brommers en kapotte uitlaten. En die rijden geen 50 hoor. Ik heb nooit begrepen waarom het niet 30km is geworden. En er zitten geen drempels in.



Parkeeroverlast: [mensen] die hier voornamelijk parkeren en daarna naar Centrum gaan. Of ze parkeren zelfs drie weken hier en gaan op vakantie en gaan dan naar Schiphol.



Door sommige geïnterviewden wordt daarnaast overlast van drugsdealers genoemd. In Buikslotermeer gebeurt dat vooral op parkeerplaatsen, in de Dapperbuurt is er juist overlast van drugskoeriers. Verder is er in de Dapperbuurt geluidsoverlast van bijvoorbeeld studenten (feesten) en horeca (terrassen).

Naast deze meest genoemde overlastvormen, noemt een enkeling overlast van:

- Jongeren
- Ongedierte (muizen, kakkerlakken, duiven, ratten)
- Straatverlichting (wordt niet snel gerepareerd)
- Stank (van bijvoorbeeld afval of urine)
- Hondenpoep en loslopende honden
- Verloedering en gebrekkig onderhoud (zoals losliggende stoeptegels)
- Verwarde personen
- Drugsgebruik
- Wildplassen
- Vuurwerk
- Straatintimidatie
- Onveiligheid en criminaliteit (overvallen, drugsdealen)

*Geïnterviewden relateren overlast soms aan keuzes van de gemeente en een onjuiste 'administratieve werkelijkheid'*

Wat opvalt is dat sommige deelnemers overlast relateren aan keuzes van de gemeente. Een gegeven voorbeeld is het weghalen van prullenbakken in de wijk door de gemeente, wat leidt tot zwerfvuil op straat. Daarnaast heeft men in Noord last van afvaltoerisme: omdat er geen pasje nodig is voor de container of pasjes makkelijk te krijgen zijn, komen mensen van buiten de stad

hun afval weggooien in Noord – wat leidt tot volle containers. Hetzelfde geldt voor parkeren: op sommige plekken is geen vergunningsplicht of betaald parkeren, wat zorgt voor een hoge parkeerdruk. Daarnaast zou er weinig toezicht zijn, door bijvoorbeeld handhaving of camera's.

Daarnaast heeft men het idee dat de administratieve werkelijkheid niet altijd overheen komt met de werkelijkheid. Als voorbeeld wordt genoemd: het aantal inwoners waarop afvalcapaciteit wordt gebaseerd. Dat komt in het gedrang zodra er sprake is van overbewoning in gebouwen en niet elke daadwerkelijke bewoner er staat ingeschreven. Ook zijn er meer gezinnen en kinderen met auto's dan dat er parkeerplekken zijn. Een genoemd voorbeeld is dat 0,7 parkeerplek per woning het parkeerbeleid is, maar dat kinderen door problemen op de huizenmarkt langer thuis blijven wonen. Die krijgen vervolgens werk en een auto, waardoor de problemen zich verder opstapelen.

#### *Niet altijd duidelijk wie verantwoordelijk is voor inbandige overlast*

Een andere bevinding is dat er ook diverse inbandige overlast is in flats, voornamelijk van burens. Denk aan geluidsoverlast van burens (feestjes), rijden op de galerij, overlast van scootmobielers maar ook uitwerpselen in de lift. Hierbij is het niet helder of de bewoners dit een verantwoordelijkheid vinden van de gemeente of van de woningcorporatie – het onderscheid tussen deze partijen kwam niet duidelijk naar voren in de gesprekken.

## 3.2 Overlast melden

#### *Bijna alle geïnterviewden hebben weleens een melding gemaakt bij de gemeente, zowel online als via 14020*

De meeste geïnterviewde bewoners hebben weleens een melding van overlast gemaakt; niet alleen bij de gemeente, maar ook weleens bij de woningcorporatie of bij de politie. Een enkeling heeft nog nooit gemeld bij de gemeente. Van de bewoners die weleens hebben gemeld bij de gemeente doen sommigen dit heel vaak en anderen soms. Sommige bewoners maken ook weleens een melding voor andere bewoners.

De geïnterviewden melden vooral online bij de gemeente (via amsterdam.nl). Sommige bewoners melden ook weleens door 14020 te bellen, al zijn de ervaringen met melden via dit kanaal erg wisselend. Sommigen hebben hier goede ervaring mee, anderen niet. Minder goede ervaringen zijn dat 14020 bellen geld kost, er een lang keuzemenu is, het soms erg lang duurt voordat men iemand aan de lijn krijgt en als er dan met iemand wordt gesproken, kan de medewerker de bewoner niet altijd goed helpen. Dit zijn redenen waarom sommige bewoners zijn gestopt met het melden via 14020.

Dan kom je in het bos van 14020 terecht, mijn hemel. [...] Dan moet je tig keer hetzelfde verhaal vertellen, daar heb ik geen zin in.



#### *Gemak van doen van een melding wordt wisselend beoordeeld*

Uit de gesprekken met bewoners blijkt dat sommigen heel goed weten hoe ze moeten melden en ook de verschillende manieren kennen. Maar er kwam ook naar voren dat sommigen

bepaalde meldmogelijkheden zouden willen waarvan ze denken dat het niet kan (zoals een foto meesturen), maar wat al wel kan. Dit duidt erop dat de mogelijkheden niet altijd bekend zijn.

De meesten vinden het melden via internet wel erg makkelijk: het formulier is duidelijk en er kan een foto worden gemaakt en geüpload bij de betreffende melding. Niet iedereen is het hiermee eens en het zou ook liggen aan het device waarmee de melding wordt gemaakt. Bovendien is de roep om een app groot, waarvan mensen het idee hebben dat dat het makkelijker zou maken om te melden.

Ik vind het bewerkelijk. Je moet goed zijn in foto uploaden, of in je smartphone. Dat is makkelijker. Op pc is dat ingewikkeld. Waarom is er niet meer zo'n appje? Ik zou weer app willen, zou weer meer gemak willen.



Daarnaast zou het gemak van het melden ook erg afhangen van de vaardigheden van degene zelf die een melding wil maken. Als mensen weten waar ze kunnen melden en hoe ze het internet moeten gebruiken, is het niet heel moeilijk om een melding te maken. Voor sommige doelgroepen is dit echter lastig; zij kennen de manieren niet hoe ze kunnen melden of hebben niet de digitale vaardigheden.

#### *Verskillende meningen over hoe meldingen worden afgehandeld*

Sommige geïnterviewde bewoners zijn erg tevreden over hoe voortvarend meldingen worden opgepakt. Zij hebben het idee dat er meestal wel iets met de melding gebeurt en dat het wordt opgelost. Soms komt er vanuit de gemeente een reactie dat het niet lukt om het probleem op te lossen en dat vindt men dan niet eens zo heel erg. Het feit dat er al een reactie wordt gegeven, wordt als prettig ervaren.

Er zijn wel verschillen in tevredenheid over de afhandeling van de meldingen. Zo lijkt het dat frequente melders overwegend tevreden zijn over de afhandeling. Mensen die minder vaak melden of niet zijn ontevredener. Laatstgenoemden hebben het idee dat er toch niets met de melding wordt gedaan. Die indruk is er vaker (ook bij mensen die wel melden): dat het melden niets helpt.

Vind ook dat er goed gevolg aan [de melding] gegeven wordt. Binnen een paar uur krijg ik een bericht terug. Zeggen ze wat ze gaan doen. Ben er heel tevreden over.




Krijg een melding dat het in behandeling is en volgende mail is dat mijn klacht is afgehandeld. En dan kijk ik naar buiten en dan is dat niet zo.




Ontevredenheid over de afhandeling lijkt ook bepaald te worden door de vorm van overlast waarover is gemeld. Over de afhandeling van overlast van afval is men over het algemeen niet tevreden. Grofvuil dat naast de container staat wordt bijvoorbeeld wel opgehaald, maar na een paar uur staat het weer helemaal vol. Dit heeft niet per se te maken met ontevredenheid over de gemeente, maar meer met ontevredenheid over medebewoners die hun afval naast containers blijven plaatsen. Een enkeling benoemt dat het ook weleens gebeurt dat Stadsreiniging voorbijrijdt, maar dat er niets wordt gedaan.

Ook over de afhandeling van meldingen over overlast door personen (geluidsoverlast, horeca en dergelijke) is men niet tevreden; ook hier blijft de problematiek bestaan. De algemene tendens onder veel geïnterviewde bewoners is vooral dat dit komt omdat er voor de stadsdelen te weinig handhaving en politiecapaciteit is, waardoor meldingen niet worden opgelost. Dat geldt vooral voor personenoverlast.



Het ingrijpen: ik ben iemand die belt en anderen aanspreekt, maar er wordt niet meer gehandhaafd. Dat is veel beroerder dan 10 jaar geleden. Toen kwam stadsreiniging echt nog wel checken met zoveel vuil.




Handhaving is nul. [...] En als je vraagt naar de handhaving dan zijn er gewoon drie mensen beschikbaar in heel Zuidoost. Dat is totaal onvoldoende. En dan kan je net zo goed – laat maar zitten.

Sommige deelnemers hebben de gemeente gesproken over structurelere oplossingen voor de overlast (meer fietsnietjes, al dan niet weghalen van prullenbakken) en daar worden nog wel eens – naar mening van de deelnemers – onverstandige keuzes in gemaakt. Dan is men niet zo zeer ontevreden over het melden en de opvolging daarvan maar wel over hoe wordt nagedacht/ hoe keuzes worden gemaakt voor de problemen in de wijk.


#### *Wanneer wordt er gemeld?*

Er is een aantal redenen genoemd waarom bewoners wel een melding van overlast maken:

- De bewoner kan het zelf niet binnen 10-15 minuten oplossen of bewoners komen er niet uit; de oplossing moet vanuit een andere instantie komen. Bijvoorbeeld straatverlichting dat kapot is of een volle container. Dit is dus afhankelijk van de vorm van overlast.
- Als men zich eraan irriteert of ergert.
- Als het acuut/nodig/terecht is.



Als iets me irriteert, dan meld ik het. Ik kan wel op andere mensen wachten – en dat is denk ik wat er vaak gebeurt, dat mensen denken van: nou mijn buurman belt wel of iemand anders belt wel. [...] Ik bel altijd. Of ik stuur een mail naar de gemeente om een melding te doen.




Vanaf vorig jaar ben ik ook horecaoverlast gaan melden, eerst dacht ik nog ik los het op met de burens, maar nu niet meer. Zolang je denkt dat je met iemand eruit kan komen, is er dialoog. Het zijn wel je burens.

Meningen verschillen over wanneer iets reden is tot het doen van een melding; wanneer een melding 'terecht' is. Sommige bewoners melden altijd, anderen alleen als het echt nodig, acuut of terecht is. De vraag is dan: wanneer is dat het geval? Daarover verschillen de meningen. De een vindt het pas nodig als hij/zij zelf niet in staat is het in enkele minuten op te lossen. Sommige geïnterviewde bewoners gooien namelijk een afvalzak zelf weg als die naast de container staat en vinden het niet nodig daar een melding over te maken. Een ander is het daar niet mee eens en ziet het niet als zijn/haar taak om de troep van anderen op te ruimen, dus meldt dit bij de gemeente. Ook niet iedereen stapt bij een acute situatie naar de gemeente. Anderen juist wel, zij vinden dat alles gemeld moet worden.


Toch heeft niet iedereen het idee dat alles melden de juiste oplossing is. Als voor alle kleine dingen gemeld gaat worden, komt er wellicht een grote druk op de gemeente en kunnen ze niet meer alle meldingen aflopen. Bewoners zouden daarin ook verantwoordelijkheid moeten nemen

en af en toe zelf iets opruimen. Kortom: men denkt anders over wanneer het terecht, nodig of acuut is om een melding te maken. Daarnaast wordt genoemd dat men nu eenmaal in een stad leeft waar het vaak rumoerig is en overlast er wellicht ook wel bij hoort. Niet iedereen wil het dan ook overlast noemen, maar meer ergernissen.



Samenwonen doe je samen en dan mag wel iets verwacht worden. Het is niet alleen de overheid, we moeten het met elkaar doen.

Soms is het lastig als burger: bel ik iedere avond als burger? Je moet zoveel mogelijk melding maken zodat we er iets aan kunnen doen. Dan moet je je burens gaan porren dat die ook gaan bellen. Dan denk ik ook: waar zijn we nou mee bezig? Dan zijn we de overheid aan het spammen, dat moet toch anders kunnen.




#### *Terugkoppeling op melding belangrijk om bewoners gemotiveerd te houden tot melden*


Men vindt het wel belangrijk dat bewoners gehoord worden: na een melding moet er een terugkoppeling komen en de overlast moet worden opgelost. In tegenstelling tot veel (andere) buurtbewoners is er namelijk een groep betrokken bewoners (waaronder sommige geïnterviewden ook zelfzelf verstaan) die altijd meldt, maar dat is een kleine groep. Als deze betrokken groep het idee krijgen dat problemen niet worden opgelost, zullen zij minder gaan melden en wordt de buurt minder leefbaar.

#### *Onduidelijkheid over wat waar gemeld moet worden*

Als aan de deelnemers wordt gevraagd welke overlast ze waar zouden melden, komen er verschillende antwoorden. Vuilnis zou men over het algemeen bij de gemeente melden en daar is men het over eens. Maar er blijft een aantal punten onduidelijk. Waar moet bijvoorbeeld overlast van burens worden gemeld? Gaat men voor overlast naar de gemeente en pas als het criminaliteit is naar de politie? Gaat men naar de gemeente voor een kortetermijnoplossing en naar de politie voor een lange termijn oplossing? Voor veel geïnterviewden bewoners is dit onduidelijk. Daarbij komt volgens de deelnemers ook dat sommige instanties (woningcorporaties) niet altijd bereikbaar zijn en bij andere instanties (politie, gemeente) gebrek is aan capaciteit om de overlast op te lossen.



Ik merk dat corporaties gaan over de flat. Heel veel overlast gebeurt binnen de flat. De corporaties zijn in de avond niet te bereiken. Ze doen veel te weinig. Als het extreem is, dan kun je naar de politie bellen maar daar is personeelsgebrek. Er zijn 300 agenten te kort in Amsterdam. Die komen niet voor de eerste melding. Dan moeten minstens twee of drie mensen bellen. Anders komen ze niet. Op een gegeven moment houdt het dan op.



Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd. [...] Politie verwijst je naar de gemeente en andersom en intussen gebeurt er gewoon niks.

### 3.3 Niet melden

Hoewel veel geïnterviewden ervaring hadden met het melden van overlast bij de gemeente, waren er ook deelnemers die nog nooit een melding hadden gedaan bij de gemeente. Dit had meerdere redenen:

- Overlast zelf proberen op te lossen (afval prikken, de container schoonhouden) in plaats van melden.
- Indruk dat het moeizaam is om een melding te doen en dat de gemeente meldingen niet gestructureerd bijhoudt. Zo denken sommigen dat melden vooral telefonisch kan.
- Niet in de positie voelen om te klagen over de overlast (bijvoorbeeld niet klagen over vliegtuigoverlast als je zelf wel eens vliegt).
- Geen vertrouwen dat er iets met de melding gebeurt en dat melden zin heeft. Een deelnemer licht toe dat de overlast – na oplossing – binnen de kortste keren terug is. Een ander had eerdere ervaringen met de gemeente (niet per se met betrekking tot overlast melden) en werd daarbij van het kastje naar de muur gestuurd.
- In geval van geluidsoverlast: zich er niet dusdanig storen; de overlast is vast al voorbij tegen de tijd dat de melding is gedaan.

Ik probeerde een melding te maken [...]. Er staat op de site dat je ook naar het stadsdeel kunt gaan, dus ik ging daar naartoe want dat is naast de deur. Toen kwam ik aan de balie en toen zeiden ze: 'nee, dat moet u zelf doen, digitaal.' Dus ik zei: 'ik ben niet zo handig digitaal, en jullie wel.' Nou... absoluut niet hoor. Terwijl op de site staat dat je het op het stadsdeel kunt doen.



Ook kennen deelnemers andere wijkbewoners die geen meldingen doen bij de gemeente. Hun indruk is dat dit vooral komt doordat:

- Mensen niet weten hoe zij kunnen melden.
- Melden moeilijk is voor sommige mensen (vanwege een taalbarrière of een gebrek aan digitale vaardigheden).
- Sommigen niet durven te melden.
- Mensen denken: 'een ander meldt het wel'.
- Een lager opleidingsniveau.
- Bepaalde doelgroepen vinden dat zij niet serieus worden genomen.
- Mensen verschillen in wat zij als overlast ervaren en/of de overlast maakt hen niets uit.

Sommige geïnterviewde bewoners doen wel eens een melding voor hun buurtbewoners die bijvoorbeeld niet weten hoe het melden moet.

Als je het niet weet dan kan je het niet vinden.



Andere mensen denken dat het geen zin heeft om te melden. Ik denk ook dat je geïrriteerd moet zijn om te gaan melden. Het moet je echt hoog zitten.



### 3.4 Hoe kan de gemeente ervoor zorgen dat Amsterdammers overlast melden?

*Een app, sleutelfiguren en duidelijke communicatie (in diverse talen) belangrijk in verhogen meldingsbereidheid*

Meermaals is in de groepsgesprekken opgemerkt dat het heel handig zou zijn als er een app is waarin bewoners overlast kunnen melden met een foto of als bewoners via WhatsApp kunnen communiceren met de gemeente. Snel kunnen melden is belangrijk. Wat opvalt is dat ook de suggestie wordt gegeven om bij een melding een foto en een locatie (postcode) te kunnen invullen. Dit is al mogelijk als online een melding wordt gemaakt, maar dat is kennelijk niet bij iedereen bekend.

Volgens diverse deelnemers zijn er echter bewoners die überhaupt niet weten dat ze kunnen melden en/of niet weten hoe dat kan. Daarom zou niet alleen het melden makkelijker moeten worden, maar ook de bekendheid dat er gemeld kan worden, waar en hoe. De onbekendheid met melden zou veelal komen door taalbarrières of de gebrekkige digitale vaardigheden van sommige bewoners. Een advies van de deelnemers is dan ook om de mogelijkheid tot melden bij de gemeente op diverse manieren te communiceren en/of een reclamecampagne te starten. Dit kan bijvoorbeeld met flyers of brieven in de brievenbus, banners, posters langs de weg of spotjes op lokale radiozenders. Maar ook met een informatiebusje op een plein in de buurt. Deze communicatie moet volgende de geïnterviewden niet alleen in het Nederlands maar ook in verschillende andere talen, zoals Engels, Spaans en Frans. Opvallend genoeg noemen meerdere deelnemers dat in de communicatie het telefoonnummer waar mensen kunnen melden moet staan, terwijl ook diverse keren is aangegeven dat telefonisch niet de makkelijkste en snelste meldwijze is.

*Behoeft aan centrale contactpersonen in de wijk (buurtbewoners of professionals)-*

Een andere manier om ervoor te zorgen dat de ervaren overlast van mensen die de route tot melden niet vinden of nemen, is werken met een aantal centrale sleutelfiguren in de buurt die voor anderen een melding kunnen doen. Als buurtbewoners bijvoorbeeld in de groepsapp overlast benoemen, kunnen deze sleutelfiguren daar een melding van doen bij de gemeente. Uit de groepsgesprekken blijkt dat sommige bewoners deze taak al op zich nemen voor anderen, maar dit zou actiever georganiseerd kunnen worden.

Daarnaast is geopperd dat in de wijk, bijvoorbeeld in het buurthuis, iemand aanwezig moet zijn die bewoners kan helpen met allerlei vragen en ook met het melden van overlast. Ook wordt uit de gesprekken duidelijk dat bewoners niet altijd weten bij wie ze waarvoor terecht kunnen of dat zij een aanspreekpunt vanuit de gemeente of politie missen in de wijk. Zo weten veel deelnemers niet wat een gebiedsmakelaar is, kennen ze de wijkagent niet of wenden ze zich tot de woningcorporatie als er iets is. Duidelijkheid bij wie men waarvoor terecht kan is gewenst, en ook dat dat dit kan bij een bekend gezicht in de wijk.

*Heldere communicatie over vervolg van de melding belangrijk*

Als mensen vervolgens een melding doen, moet de gemeente ervoor zorgen dat daarna snel (bijvoorbeeld binnen een uur) en eerlijk gecommuniceerd wordt over wat er gaat gebeuren met de melding. De melding moet de melder iets opleveren. Idealiter leidt een melding tot een snelle

oplossing van het probleem. Als dat niet mogelijk is, is het zaak om in elk geval snel helderheid te verschaffen over wat er al dan niet mogelijk is. Dit is vooral belangrijk om mensen die reeds melden ook te laten blijven melden.

Bij melders moet je ervoor zorgen dat ze blijven melden door er opvolging aan te geven. En bij niet-melders moet je ervoor zorgen dat ze weten waar ze kunnen melden/dat ze melders worden, maar ze ook laten blijven melden door opvolging te geven.



*Betrokkenheid van bewoners is belangrijk, maar dan moet wel gewerkt worden aan sociale cohesie*  
Daarnaast denken meerdere bewoners dat het verminderen van de anonimiteit en het verbeteren van de sociale cohesie in de stad het verantwoordelijkheidsgevoel van bewoners kan vergroten. Dat zou op een aantal manieren kunnen bijdragen:

- Doordat mensen zich meer bekommeren om hun woonomgeving en daardoor verloedering willen tegengaan, zal de overlast verminderen.
- Doordat mensen zich verantwoordelijk voelen voor hun woonomgeving, doen ze sneller een melding bij de gemeente.
- Doordat mensen elkaar beter te kennen, zullen ze elkaar eerder aanspreken op ongewenst gedrag.

Daarbij geldt het motto: goed voorbeeld doet goed volgen. Bewoners zouden zelf ook meer 'opgevoed' kunnen worden in het netjes houden van de buurt. Tegelijkertijd geven sommigen aan dat zij zich realiseren dat het creëren van sociale cohesie best lastig is. Maar meer algemeen geldt dat een schone omgeving ook schoner blijft. Een enkeling vindt dat er meer toezicht moet komen in de buurt: meer handhaving, cameratoezicht en beboeting.

Betrokkenheid met de buurt. Dat je het gevoel hebt dat de buurt van jou is, je betrokken bent en dat ga je het ook melden.



## Bijlage 1 Literatuur

- Afdeling Onderzoek gemeente Utrecht (2015). *Ervaren overlast door omwonenden en parkbezoekers van het Wilhelminapark*. Utrecht: gemeente Utrecht.
- Bureau Broekhuizen/Verwey-Jonker Instituut (2018). *Ondermijnende criminaliteit en de meldingsbereidheid van burgers*. Amersfoort: Bureau Broekhuizen.
- Bureau Onderzoek en Statistiek (2013). *Melding- en aangiftebereidheid*. Amsterdam: gemeente Amsterdam.
- CBS (2020). *Veiligheidsmonitor 2020*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Dienst Onderzoek en Statistiek (2010). *Melding- en aangiftebereidheid 2008-2010*. Amsterdam: gemeente Amsterdam.
- Inspectie Veiligheid en Justitie (2012); *Aangifte doen: de burger centraal?* Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- KIS (2018). *Evaluatie discriminatiemeldwijzer voor jongeren*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.
- NSCR/WODC (2016). *Aangifte- en meldingsbereidheid: Trends en determinanten*. Amsterdam: Nederlands Studiecencentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving.
- OIS (2021). *Onveiligheidsbeleving ontwikkelbuurten Noord* (Waterlandpleinbuurt, Banne Buiksloot, De Kleine Wereld, Molenwijk). Amsterdam: gemeente Amsterdam.
- OIS (2019). *Klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte*. Amsterdam: gemeente Amsterdam.
- OIS (2018). *Jeugdoverlast voorspellen*. Amsterdam: gemeente Amsterdam;
- Pleysier, S. & Deklerck, J. (2006). *Over hondenpoep en hangjongeren. Een verkennend onderzoek naar overlastfenomenen in parken en groenzones*. Tijdschrift voor Veiligheid (5) 1, 5-20.
- Schreurs, W. (2020). *Waarom melden burgers?* Tijdschrift voor Veiligheid (19) 2-3, 8-28.
- TwynstraGudde (2020). *Weerbare boeren in een kwetsbaar gebied*. Amersfoort: TwynstraGudde.
- VROM (2011). *Handreiking aanpak woonoverlast en verloedering*. Den Haag: ministerie BZK/WWI.

## Bijlage 2 Overige resultaten data-analyse

### Factoren meldingsbereidheid

Er zijn meerdere die invloed hebben op de meldingsbereidheid. Omdat voor dit onderzoek geen persoonsgegevens zijn gekoppeld aan meldingen, is het niet mogelijk op meldingsniveau te analyseren hoe persoonskenmerken (zoals leeftijd of inkomen) een rol spelen. De analyse van factoren in dit deel is daardoor afhankelijk van het vergelijken van buurten, waarbij de kenmerken van de buurten idealiter dusdanig van elkaar verschillen dat verschillen in meldingen toe te schrijven zijn aan buurtkenmerken.

Een uitdaging daarbij is dat veel verschillen tussen buurten overlappen. Daarom maken we gebruik van multivariate regressie-analyse om verschillende factoren van elkaar te isoleren. Tabel B1 hieronder geeft de resultaten van die analyse in de vorm van regressiecoëfficiënten. Waarbij de kolommen de resultaten weergeven voor verschillende selecties (e.g. alleen Centrum).

De resultaten in de tabel laat zien dat name bevolkingsdichtheid en het aandeel hoogopgeleiden voor alle analyses een sterk verband hebben met het aantal meldingen. De overige resultaten worden besproken in de hoofdtekst in sectie 2.3.

**Tabel B1 Regressie-analyse factoren meldingsbereidheid**

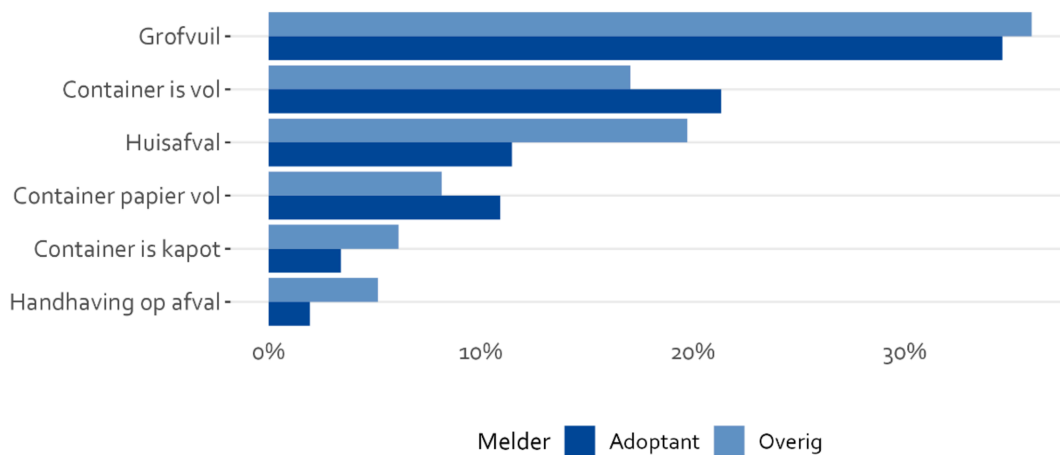
	<i>Meldingen alle rubrieken per jaar per inwoner</i>			
Bevolkingsdichtheid (100 inwoners per km2)	-0.224*** (0.014)	-0.238*** (0.025)	-0.289*** (0.019)	-0.376*** (0.044)
Percentage publiek groen in buurt	-0.797*** (0.082)	-0.271*** (0.071)	-2.020*** (0.163)	-0.998 (0.795)
Percentage krappe woningen (<20 m2 pp)	-0.085 (0.106)	0.182 (0.119)	-0.173 (0.142)	2.019** (0.984)
Percentage koopwoningen in buurt	-0.176*** (0.054)	0.010 (0.065)	-0.354*** (0.116)	-2.106*** (0.450)
Gemiddeld inkomen hh (10.000eu)	-0.025*** (0.006)	-0.029* (0.015)	-0.033*** (0.007)	-0.020 (0.024)
Percentage hoogopgeleiden	0.589*** (0.068)	0.307*** (0.099)	0.744*** (0.141)	2.084*** (0.725)
Constant	0.813*** (0.056)	0.662*** (0.068)	1.026*** (0.100)	0.813* (0.423)
Selectie	hele stad	buiten A10	binnen A10	alleen centrum
Observations	1,053	408	645	159
R <sup>2</sup>	0.299	0.288	0.383	0.575
Note:	*p<0.1; **p<0.05; ***p<0.01			

## Containeradoptanten

Amsterdammers die een afvalcontainer adopteren krijgen een speciaal telefoonnummer om meldingen te doen. In dit deel kijken we naar het gebruik van dat nummer en in hoeverre de meldingen een ander karakter vertonen. Tussen 2019 en 2021 zijn er een kleine tienduizend (1%) meldingen binnengekomen via de het telefoonnummer voor adoptanten.

Figuur B2 laat zien dat een groter deel van meldingen van adoptanten over (foutief geplaatst) grofvuil en kapotte containers gaan dan van overige melders. De verdeling van overige categorieën is grofweg vergelijkbaar met meldingen van niet-adoptanten, waarbij 'Overig afval' minder vaak van toepassing is voor adoptanten.

Figuur B2: Aandeel per subrubriek meest voorkomende categorieën voor adoptanten (%)



Bron: SIA, bewerking O&S

Tot slot valt op dat in ruim duizend meldingen in de toelichting wel duidelijk wordt gemaakt dat de melding van een adoptant komt (bijvoorbeeld "Als adoptant meld ik dat..."), maar *niet* zijn binnengekomen via het telefoonnummer voor adoptanten. Dat suggereert dat ofwel een deel van de adoptanten niet bekend zijn met het telefoonnummer, of dat men liever via de website meldt.

# Bijlage 3 Topiclijst groeps gesprekken

## Introductie (10 min)

- Deelnemers welkom heten, uitleggen wie wij zijn en wat wij doen.
- **Intro:** De afdeling Dienstverlening van de gemeente Amsterdam heeft aan ons gevraagd om onderzoek te doen naar de bereidheid van Amsterdammers om overlast te melden bij de gemeente. Daarbij staat de volgende kernvraag centraal: *Hoe verhouden de toegenomen meldingen in de stad zich tot de meldingsbereidheid?* Om deze vraag te kunnen beantwoorden, hebben we eerst gekeken naar de cijfers over meldingen in de stad. Maar om meer te weten te komen over *waarom* Amsterdammers wel of niet melden, gaan we ook in gesprek met Amsterdammers zelf. De cijfers en de uitkomsten van de gesprekken schrijven we op in één rapport. Dit onderzoeksrapport wil Dienstverlening gebruiken om aan de ene kant de reden om te melden te verkleinen maar er aan de andere kant ook voor te kunnen zorgen dat zoveel mogelijk Amsterdammers overlast melden als het toch plaatsvindt.
- Hoe ziet het onderzoek eruit, rapportage openbaar, iedereen is anoniem in het rapport: geen namen in het rapport. Mogen we het opnemen?
- Mededeling: geen goede of foute antwoorden, laat elkaar uitpraten, gespreksleider kan wel onderbreken i.v.m. de tijd.
- Mededeling: wij zijn niet de personen die de overlast kunnen oplossen in de buurt.  
-> *als er veel emotie/weerstand is: wij noteren naam, telefoonnummer, e-mailadres en beknopte omschrijving van de casus. Dit geven we door aan René en Anna (Jim in cc), die binnen twee werkdagen na ontvangen e-mail contact opnemen.*
- Informed consent tekenen (alvast klaarleggen, kan bij binnenkomst gelezen + getekend worden. Evt. naambordjes van personen klaarleggen?).
- Voorstelrondje: Waar in de wijk woon je en hoe lang woon je daar al? Op welke momenten van de dag ben voornamelijk in jouw buurt?

## Overlast ervaren (20 minuten) – Bloemassociatie<sup>16</sup>

- Waar denken jullie aan bij overlast in deze buurt? Schrijf dit voor jezelf op (+/- 5 min)
- Welke vorm van overlast is het meest hinderlijk?
  - ***Als overlast door personen/afval niet wordt genoemd, expliciet naar vragen.***
  - ***Check of overlastvormen overeen komen met de meldcijfers, zo niet, naar vragen.***

## Overlast melden (20 minuten)

- ***In deze onderdelen goed oog hebben voor verschillen tussen deelnemers; check tussendoor vaak of anderen dit ook ervaren.***

---

<sup>16</sup> Bij deze brainstormtechniek zetten we 'overlast' in een cirkel op een flip-over en vragen deelnemers naar associaties bij dit onderwerp (overlastvormen). Deze zijn allemaal een 'blaadje' van de bloem, die op zichzelf weer associaties kunnen oproepen (veroorzakers, locaties, tijdstippen, etc.) en nieuwe 'bloemen' worden.

### **Zelf melden**

- Doen jullie iets wanneer je overlast ervaart?
  - Zo ja, wat doe je dan en waarom?
  - Zo nee, waarom niet?
- Hebben jullie ervaring met overlast melden bij de gemeente? Zo ja:
  - Hoe vaak heb je een melding gedaan?
  - Hoe doe je meestal een melding?
  - Waarover doe je meestal een melding?
  - Hoe makkelijk of moeilijk was het melden?
  - Wat gebeurde er vervolgens met je melding?
  - Was je hier tevreden mee? Zo niet; wat zou je willen dat er met je melding gebeurt?
  - Ben je vaker gaan melden en zo ja, waarom?
- Wanneer meld je wel en wanneer niet? Waarom?

### **Situaties voorleggen:**

We leggen jullie nu drie situaties voor waarvan we benieuwd zijn of jullie er melding van zouden doen bij de gemeente en waarom wel of niet.

1. Op de plek waar grof afval geplaatst mag worden op de dag dat dit opgehaald wordt, wordt continu vuil geplaatst. Zowel buurtbewoners als bedrijven zijn de veroorzakers en plaatsen ook dingen die niet onder grof afval vallen. Hierdoor is de straat continu vies.
  2. Er hangt regelmatig een groep jongeren in het speeltuintje. Er wordt regelmatig alcohol gedronken, ze veroorzaken geluidsoverlast en vermoedelijk zijn zij ook de daders van vandalisme in de omgeving.
  3. Er is hier sprake van parkeeroverlast zoals foutparkeerders, weinig parkeerplekken, asociaal rijgedrag.
- In het algemeen: welke overlast zou je wel melden bij de gemeente en welke niet?
    - Waarom wel en waarom niet?

### **Niet melden:**

- Indien (sommige) deelnemers niet melden: waarom meld je overlast niet bij de gemeente?
- Niet-melders: wisten jullie dat je overlast kunt melden bij de gemeente en op welke manieren dat kan?
  - Zo niet: hoe kan de gemeente jullie het beste informeren over de verschillende manier waarop je kunt melden?
  - Wat vinden jullie belangrijk als je overlast zou melden bij de gemeente?
- Kennen jullie buurtbewoners die overlast niet melden bij de gemeente?
  - Waarom melden zij volgens jullie niet bij de gemeente?
  - Hoe kan de gemeente hen het beste informeren over de verschillende manieren waarop gemeld kan worden?
  - Ken je mensen die niet weten hoe ze moeten melden?

### **Oplossingen voor de meldingsbereidheid (20 minuten)**

- Hoe kan de gemeente het melden makkelijker maken?

- Redactievergadering<sup>17</sup> in twee groepen: Stel dat jullie het voor het zeggen hebben, hoe zouden jullie ervoor zorgen dat Amsterdammers overlast die zij ervaren ook melden bij de gemeente?

**Afsluiting** (10 minuten)

- Korte samenvatting van het gesprek
- Afsluitende ronde voor opmerkingen
- Uitreiken + tekenen voor ontvangst vvv-bonnen
- Noteren e-mailadressen voor terugkoppeling onderzoeksresultaten
- Informeren: wat wordt er met de resultaten gedaan + binnen welke tijd

---

<sup>17</sup> Bij deze techniek wordt aan respondenten de opdracht te geven om zich voor te stellen als de 'redactie' van een tijdschrift dat zij moeten maken voor een doelgroep die hen zelf betreft. De techniek kan worden vertaald naar allerlei andere onderwerpen. In dit geval wordt de respondenten gevraagd om zich voor te stellen dat zij beleidsmakers zijn die verantwoordelijk zijn voor het verhogen van de meldingsbereidheid.



# Gemeente Amsterdam



Onderzoek, Informatie en Statistiek

Postbus 658  
1000 AR Amsterdam

[data.amsterdam.nl](http://data.amsterdam.nl)