



Aan: De leden van de gemeenteraad van Amsterdam  
Datum: 11 mei 2023  
Portefeuille(s): Dienstverlening, Afval, Openbare Ruimte, Openbare Orde en Veiligheid  
Portefeuillehouder(s): Wethouders van Buren, Pels, Van der Horst, burgemeester Halsema  
Behandeld door: Dienstverlening, dienstverlening@amsterdam.nl  
Onderwerp: Stand van zaken Meerjarig Actieplan naar aanleiding van Rekenkameronderzoek afhandeling Meldingen Openbare Ruimte

Geachte leden van de gemeenteraad,

In juni 2021 heeft de Rekenkamer het rapporten *Afhandeling meldingen openbare ruimte in Amsterdam*<sup>1</sup> en *Afhandeling meldingen openbare ruimte in Weesp* gepubliceerd. De conclusies en aanbevelingen uit de twee rapporten waren vergelijkbaar. De Rekenkamer doet vier aanbevelingen om de afhandeling van meldingen te verbeteren:

1. Betrek raad bij vaststellen van de kaders;
2. Verbeter de controlemogelijkheden;
3. Verbeter de afhandeling verder;
4. Pak structurele problemen structureel aan.

Het college heeft destijds aangegeven zich te herkennen in de conclusies van de Rekenkamer en de aanbevelingen over te nemen. Vanwege de fusie zijn de acties uit beide rapporten opgenomen in één actieplan. Het meerjarig actieplan (MJA) is daarom niet alleen vastgesteld door het Amsterdamse college, maar ook door het college van Weesp, en in het najaar van 2021 gedeeld met raadsleden van Weesp en Amsterdam. In het meerjarig actieplan staat aangegeven hoe en wanneer de aanbevelingen worden opgepakt.

Met deze brief en bijlagen informeer ik u tussentijds over de stand van zaken van het meerjarig actieplan, de bestuurlijke rapportage en het onderzoek naar de meldingsbereidheid.

### **Stand van zaken actieplan Meldingen Openbare Ruimte**

De voortgang van het Meerjarig Actieplan voor realisatie van de aanbevelingen uit de MOR onderzoeken van de Rekenkamer staat weergegeven in bijlage 1. Hierin is te lezen dat er al 11 van de 15 activiteiten zijn afgerond. We verwachten alle activiteiten dit kalenderjaar af te ronden en u hierover uiterlijk bij de jaarrekening 2023 te informeren.

---

<sup>1</sup> [Bestuurlijk rapport Afhandeling meldingen openbare ruimte Amsterdam op rekenkamer.amsterdam.nl](https://rekenkamer.amsterdam.nl)

**Nieuwe bestuurlijke rapportage (Activiteit 2 van het MJA)**

Aanbeveling 2 uit het Rekenkamerrapport luidde: *Verbeter controlemogelijkheden raad. Maak informatie betekenisvoller. Geef context voor duiding.* Om hier handen en voeten aan te geven is een standaard bestuurlijke jaarrapportage ontwikkeld. Deze geeft het bestuur meer sturingsinformatie over meldingen en wordt jaarlijks, voor of uiterlijk gelijk met de jaarrekening, gedeeld met de raad. De bestuurlijke rapportage geeft een verdiepend beeld van het aantal meldingen en de klanttevredenheid op een de thema's:

- Ophalen van afval en reinigen van de openbare ruimte;
- Beheer en onderhoud openbare ruimte;
- Openbare orde en veiligheid.

In bijlage 2 treft u de eerste versie van de bestuurlijke rapportage.

**Onderzoek naar meldingsbereidheid (Activiteit 4 van het MJA)**

Onderzoek en Statistiek (OenS) heeft onderzoek gedaan naar de meldingsbereidheid onder Amsterdammers om uitvoering te geven aan aanbeveling 4 uit het Rekenkameronderzoek (*Verbeter afhandeling: Onderzoek de meldingsbereidheid opnieuw.*). De centrale vraag aan OenS was 'Hoe verhouden de toegenomen meldingen in de stad zich tot de meldingsbereidheid?' In het rapport 'Overlastmeldingen door Amsterdammers' (bijlage 3) staan de uitkomsten van het onderzoek beschreven. Hieronder de belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit het rapport:

Conclusies

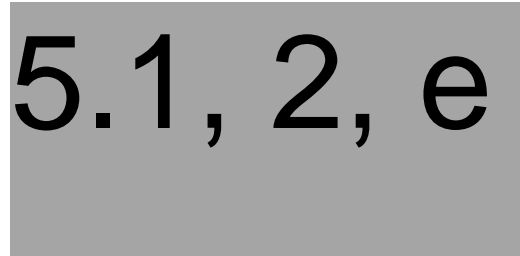
- De toename van het aantal meldingen wordt in elk geval deels veroorzaakt door een verminderde tevredenheid over de openbare ruimte en/of meer potentiële overlastsituaties;
- Een aantal factoren (bijv. opleidingsniveau, bevolkingsdichtheid) hangt samen met het grotere aantal meldingen in een buurt;
- Amsterdammers melden als zij overlast zelf niet (snel) kunnen oplossen, wanneer zij zich ergeren aan situaties of wanneer zij een melding doen nodig/terecht vinden;
- Het is aannemelijk dat deze factoren niet alleen samenhangen met de mate van overlast, maar ook met de bereidheid tot melden;
- Wanneer de meldingsbereidheid varieert tussen buurten en groepen, zullen meldingen niet altijd representatief zijn.

Aanbevelingen en vervolg

Met de oplevering van dit onderzoek is activiteit 4 afgerond. Tegelijkertijd worden de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport opgevolgd. Zo voeren we het vervolgonderzoek in de loop van het jaar uit en werken we aan het vergroten van de meldingsbereidheid (zie bijlage 1).

Met deze raadsinformatiebrief (en bijlagen) heb ik u geïnformeerd over wat we gedaan hebben, waar we nu staan en wat we nog gaan doen om de aanbevelingen uit het Rekenkameronderzoek op te volgen. Volgend jaar hoop ik dit traject af te sluiten en de aanbevelingen afgerond dan wel structureel opgenomen te hebben in ons proces.

Met vriendelijke groet,  
Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amsterdam,

A large grey rectangular box redacting the signature of Hester van Buren. The text '5.1, 2, e' is visible within the box, likely representing the page number and section identifier.

Hester van Buren  
Wethouder Dienstverlening

#### **Bijlagen**

1. Voortgang Meerjarig Actieplan voor realisatie van de aanbevelingen uit de MOR onderzoeken van de Rekenkamer
2. Bestuurlijke rapportage Meldingen en Signalen 2022
3. Onderzoeksrapport 'Overlastmeldingen door Amsterdammers'