

Overzicht activiteiten en stand van zaken Meerjarig actieplan d.d. 8 mei 2023

#	Aanbeveling	Activiteit	Planning realisatie	Toelichting
1	<p>Betrek raad bij vaststellen kaders. Maak op bestuurlijk niveau keuzes over uitgangspunten, doelstellingen bijbehorende streefwaarden voor afhandeling meldingen en deel deze met raad.</p>	<p><i>Streefwaarden rond het opvolgen van meldingen als subdoel opnemen in de doelenboom in de P&C-producten</i></p>	<p>Q1 2023</p>	<p>Er ligt een voorstel om een aangepaste indicator en streefwaarde in de doelenboom in programma's 2 en 8 op te nemen. In het voorstel is het volgende opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doelstelling: De melder is tevreden over de afhandeling van zijn melding. • Indicator: KPI Prestatie meldingenproces <ul style="list-style-type: none"> o We meten in welke mate we meldingen naar tevredenheid van de melder afhandelen. o Als de oorzaak van de ontevredenheid buiten het meldingenproces ligt, wordt dit in beeld gebracht. Er is dan sprake van een 'onoplosbare melding'. o Er wordt een gecorrigeerd klanttevredenheidspercentage berekend: 'KPI Prestatie meldingenproces'. Hier zijn de onoplosbare meldingen uitgehaald. • Streefwaarde: minimaal 70% van de melders is tevreden over de afhandeling van oplosbare meldingen.* <p><i>* Voor de meldingen over handhaving en toezicht openbare ruimte/ horeca en bedrijven is het voornemen bij de begroting 2024 een aangepaste norm op te nemen die recht doet aan de aard en complexiteit van deze soort meldingen.</i></p> <p>De besluitvorming over de voorgestelde indicator en streefwaarde wordt meegenomen in het proces rondom</p>

				de Voorjaarsnota 2023 en opgenomen in de begroting 2024. Activiteit is afgerond.
#	Aanbeveling	Activiteit	Planning realisatie	Toelichting
2	Verbeter controle mogelijkheden raad. Maak informatie betekenisvoller. Geef context voor duiding.	<i>Ontwikkelen standaardrapportage om college, raad, stadsdeelcommissies en bestuurscommissie stadsgebied Weesp periodiek te informeren over prestaties.</i>	Q1 2023	<p>Er is een standaard jaarrapportage opgesteld om het bestuur meer sturingsinformatie te geven over meldingen. Het is een toelichting op de KPI cijfers over meldingen en het behalen van de streefwaarde die worden opgenomen in de doelenboom. Het geeft een verdiepend beeld van het aantal meldingen en de klanttevredenheid;</p> <ul style="list-style-type: none"> Meldingen zijn signalen over wat er speelt in de stad. Ze kunnen worden gebruikt als informatie voor de aanpak van de thema's: <ol style="list-style-type: none"> Ophalen van afval en reinigen openbare ruimte Beheer en onderhoud openbare ruimte Openbare orde en veiligheid Deze rapportage geeft alleen een beeld van de dienstverlening aan de Amsterdammers op meldingen. Integrale analyses van de thema's zijn geen onderdeel van deze rapportage. Bij alle onderdelen van de rapportage is een toelichting opgenomen. Deze toelichting geeft de context om de cijfers beter te kunnen verklaren en geeft aan wat gedaan is of nog nodig is. De toelichting kan ook een verwijzing zijn als het een onderwerp is waar de raad separaat over geïnformeerd wordt, bijvoorbeeld de beelden van OOV over veiligheid in de stad.

				<p>De rapportage wordt jaarlijks gelijk met de jaarrekening gedeeld met de raad, voor het eerst bij de jaarrekening 2023. Het is een gezamenlijk product van alle betrokken directies. De betrokken directies verzorgen de duiding en context bij de rapportage en directie Dienstverlening voert de regie over het ophalen van deze context.</p> <p>De raad wordt bij de jaarrekening 2022 alvast geïnformeerd conform het model van de nieuwe jaarrapportage, maar op de huidige indicator en streefwaarde (KPI Klanttevredenheid). Activiteit is afgerond.</p>
#	Aanbeveling	Activiteit	Planning realisatie	Toelichting
3	Verbeter controlemogelijkheden raad. Vergroot transparantie. Data beschikbaar stellen in openbaar dashboard.	<i>Onderzoek doen naar mogelijkheden om meldingsdata openbaar toegankelijk te maken.</i>	Q4 2023	In overleg met directies en de stadsdelen wordt onderzocht welke data we in welke vorm gaan gebruiken om te kunnen sturen op de uitvoering. Het dashboard wordt bij de volgende (eind) rapportage gepresenteerd.
4	Verbeter afhandeling: Onderzoek de meldingsbereidheid opnieuw.	<i>Onderzoek naar meldingsbereidheid (en achtergrond van het stijgend aantal meldingen).</i>	Q3 2023	<p>Onderzoek is uitgevoerd door Onderzoek & Statistiek (O en S).</p> <p>Activiteit is afgerond.</p> <p>In de komende 12 maanden wordt invulling gegeven aan de aanbevelingen die O en S doet in het onderzoeksrapport. Zo zal dit jaar een vervolgonderzoek uitgevoerd worden om een beter beeld te krijgen of meldingen ook daadwerkelijk overlast representeren. Hiervoor wordt de meldingsdata nader geanalyseerd en een enquête uitgevoerd om op structurele en grootschalige manier op zoek te gaan naar oorzaken van</p>

				wel of niet melden. De verbeteringsuggesties van Amsterdammers om de meldingsbereidheid te vergroten worden opgepakt. Zo gaat in de komende maande de Amsterdam app live, waarmee het mogelijk is om een melding openbare ruimte te malen. De uitvoering van de lopende activiteit uit het MJA 'implementeren van het leer- en ontwikkeltraject dienstverlenend afhandelen van meldingen' is er op gericht dat melders vaker, sneller en beter op de hoogte gehouden worden. Op een aantal momenten in de komende 12 maanden wordt er extra en specifiek gecommuniceerd over waar en hoe men kan melden. Bijvoorbeeld rond de livegang van de Amsterdam app. Tenslotte wordt bij de uitvoering van het resterende activiteiten van het MJA onderzocht of de genoemde suggesties om melden in algemene zin makkelijker te maken meegenomen en gerealiseerd kunnen worden. Bijvoorbeeld bij de uitvoering van de pilots voor het structureel oplossen van meldingen.
#	Aanbeveling	Activiteit	Planning realisatie	Toelichting
5	Verbeter afhandeling: Bied melders mogelijkheid om andere, eerdere meldingen te bekijken en eenvoudig aan te geven dat zij ook deze melding willen doen.	<i>SIG functionaliteit dubbele meldingen ontwikkelen.</i>	Q4 2022	Vanaf begin december 2022 worden meldingen die al bij ons bekend zijn aan melders getoond in het meldingsformulier en op een openbare kaart.
6	Verbeter afhandeling: Schep realistische verwachtingen in de servicebelofte.	<i>Servicebeloftes nalopen en waar nodig aanpassen voor realistische verwachtingen.</i>	Q4 2023	Uitvoering activiteit loopt.
7	Verbeter afhandeling: Informeer	<i>Uitwerken en</i>	Q2	Om afhandeling van meldingen te verbeteren is een leer-

8 9 10	<p>de melder tussentijds. Verbeter afhandeling: Zorg dat bericht over de afhandeling (het eindbericht) voldoende specifiek is en aan de eisen van de werkinstructie voldoet.</p> <p>Verbeter afhandeling: Is melder niet tevreden met de afhandeling, en wordt de melding niet heropend, bied dan aan om persoonlijk contact op te nemen met de melder. En doe dit ook als daar prijs op wordt gesteld.</p> <p>Verbeter afhandeling: Voer herziene werkwijzen uit.</p>	<p><i>implementeren van het leer- en ontwikkeltraject dienstverlenend afhandelen van meldingen.</i></p>	<p>2022</p>	<p>en ontwikkeltraject gericht op een dienstverlenende houding en gedrag (cultuur) van medewerkers meldingen en signalen afgerond. Dit traject omvatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Online toolkit 'dienstverlenend meldingen afhandelen' is opgeleverd en beschikbaar voor alle betreffende medewerkers. • Workshops communicatievaardigheden voor deze medewerkers: 1, 2, 3, 4 en 5 zijn afgerond, workshop 6 wordt in mei afgerond. • Gemeentebrede werkinstructie is opgesteld en gedeeld met de medewerkers meldingen en signalen. • Monitoring en sturing op verbeteringen prestaties is en wordt ingericht. Beoordelingscriteria zijn geformuleerd, 0- meting is uitgevoerd per afdeling en is met hen gedeeld. Periodieke meting is structureel ingericht. • Training Quality Management voor teamleiders is gereed. <p>Activiteit is afgerond.</p>
11	<p>Verbeter afhandeling: Betekent afgehandeld niet meteen opgelost, vraag dan aan melder of deze blijvend wil worden geïnformeerd over daadwerkelijke afhandeling.</p>	<p><i>Onderzoek naar mogelijkheden voor melders om na langere tijd een terugkoppeling op hun melding te ontvangen.</i></p>	<p>Q4 2023</p>	<p>Activiteit wordt in Q2 van 2023 gestart.</p>
#	<p>Aanbeveling</p>	<p><i>Activiteit</i></p>	<p>Planning realisatie</p>	<p>Toelichting</p>
12	<p>Pak structurele problemen structureel aan: Breng oorzaken structurele problemen in kaart, pak ze aan en laat melders weten hoe gesignaleerde</p>	<p><i>Pilots om oorzaak van herhaalmeldingen in de praktijk te achterhalen en op te lossen (nu voor</i></p>	<p>Q4 2023</p>	<p>Pilot parkeeroverlast Nieuw-West is afgerond. Uitkomsten worden gebruikt om de dienstverlening aan melders te verbeteren en voor het uitvoeren van nieuwe pilots. Pilot jongerenoverlast is gestart. In 2023 starten nog nieuwe pilots.</p>

	is/wordt aangepakt.	<i>parkeeroverlast, later ook voor andere onderwerpen).</i>		
13	Weesp: Vergroot doeltreffende en doelmatige afhandeling verder.	<i>Optimaliseren werkprocessen op snijvlak Weesp en Amsterdam en monitoring daarop. Medewerkers bijscholen in het gebruik van de juiste procedures.</i>	Q2 2022	Amsterdamse processen zijn volledig geïmplementeerd in het Stadsgebied Weesp. Activiteit is afgerond.
14	Weesp: Verbeter informatievoorziening Raad.	<i>Versturen van een rapportage meldingen (aantallen, afhandeltijd en klanttevredenheid) aan de raad met meerjarig actieplan.</i>	Q4 2021	Rapportage is opgenomen in de RaadsInformatieBrief (RIB) voor Weesp. College van Weesp heeft op dinsdag 5 oktober 2021 ingestemd met RIB. Activiteit is afgerond.
15	Makkelijker melden zwerfvuil in parken: gebruiksvriendelijker maken locatiefunctie in online meldformulier voor telefonisch gebruik.	<i>Als melder in SIA formulier op een mobiel op de kaart klikt wordt deze beeldvullend: maakt navigeren op de kaart gebruiksvriendelijker.</i>	Q4 2021	Mobiel melden is verbeterd. Activiteit is afgerond.