



Memo inventarisatie 22 taken:

Aan De leden van het ketenoverleg
Van 5.1, 2, e
Kopie aan

Datum Woensdag 25 oktober 2023

Op het BOSS Afval en Reiniging van 17 juli 2023 heeft de wethouder de dagelijks bestuurders uitgenodigd om voorbeelden te geven van problemen of beperkingen waar de bestuurders tegenaan lopen bij de uitvoering van hun taken op het gebied van Afval en Schoon. Deze informatie is opgehaald bij de dagelijks bestuurders, en met deze memo informeren we u graag over de uitkomsten van deze inventarisatie.

Met dit memo willen wij ook direct een voorstel doen om de door bestuurders ervaren problemen/beperkingen te laten verbeteren. We sluiten hierbij aan bij de eerder gemaakte afspraken in het kader van de Afvalplannen.

Reacties Stadsdeelbestuurders

De reacties vanuit de verschillende stadsdelen en het stadsgebied bevinden zich in de bijlage. De geïnventariseerde problemen laten zich in de volgende onderwerpen samenvatten:

- Communicatie naar bewoners
- Oplossen/aanpakken van meldingen en communicatie hierover
- Afstemming rondom plaatsing van containers of afvalbakken
- Samenwerking tussen directies (tussen vakdirecties en met stadsdeelorganisatie)
- Wens tot flexibele inzet o.b.v. een actualiteit (zowel handhaving als reiniging)
- Wens om te differentiëren in schoonniveaus in of tussen gebieden

Conclusie moet zijn dat het niet zozeer de beleidskaders zijn die als knellend worden ervaren. Veeleer gaat het om de vraag hoe de bestuurders van de stad goed kunnen sturen op de opgaven in hun eigen stadsdeel/-gebied, vanuit de wetenschap dat zij met elkaar verantwoordelijk zijn voor de goede verdeling van schaarse mensen en middelen op dit taakveld. Hiermee gaat het ook om de vraag hoe bestuurders ambtelijk goed ondersteund worden vanuit de verschillende organisatieonderdelen en dus ook hoe de verschillende organisatieonderdelen goed samenwerken.

Werkwijze Afvalplannen

Met de Afvalplannen die dit jaar voor het eerst zijn vastgesteld is een start gemaakt juist deze aspecten beter te organiseren.

Voor elk stadsdeel is in 2023 voor het eerst een afvalplan gemaakt en zijn afspraken gemaakt over de bijbehorende overlegstructuur. De afvalplannen bestaan uit de vertaling van stedelijk beleid op lokaal niveau, en uit verschillende niveaus van afvalproblematiek die in een stadsdeel spelen. Zie hieronder de verschillende niveaus van afvalproblematiek gevisualiseerd.



De **gebiedsopgaven** Afval en Schoon zijn door de bestuurders samengesteld, op basis van informatie vanuit de gebiedsteams, medewerkers van de stadsdeelorganisaties, directie Afval en Grondstoffen, directie Stadswerken en bewoners. De gebiedsopgaven gaan over plekken waar het structureel misloopt op het gebied van Afval en schoon en waar optimalisatie van de dienstverlening in de afvalketen nodig is, maar niet voldoende voor verbetering zorgt. Een meerjarige integrale aanpak is nodig. 17 juli is in het BOSS de prioritering van deze gebiedsopgaven Afval en Schoon vastgesteld. 18 december komen de uitwerkingen van de bestuurlijk vastgestelde gebiedsopgaven Afval en Schoon terug in het BOSS.

De **afvaloverlast locaties** zijn probleemplekken of straten waar bewoners en ondernemers buikpijn van krijgen. Op deze plekken zijn vaker meldingen gedaan, maar de problemen zijn structureel en vragen daarom om een optimalisatie van de dienstverlening van Afval en Grondstoffen, of de

verbetering van de samenwerking in de Afvalketen (handhaving, inzameling en reiniging en de stadsdeelorganisaties). Ambtelijk wordt in het operationeel overleg naar een oplossing gezocht voor deze problemen. Als zij er niet uitkomen wordt er geëscaleerd naar het Tactisch Overleg Schoon.

Locaties Aanpak Bijplaatsingen

Amsterdam werkt met de Aanpak Bijplaatsingen (ABP). Binnen het team ABP werken A&G, SW en THOR al intensief samen. Er is een evenredige verdeling van ABP-locaties over de verschillende stadsdelen. Er vallen tot 230 containers binnen een stadsdeel tegelijk onder de aanpak ABP. Dit zijn probleemlocaties, interventielocaties en locaties waar veel SIG-meldingen op komen.

Daarnaast bestaat de reguliere werkwijze, de meldingen: de plekken, straten of containerlocaties waar een Melding Openbare Ruimte voor gedaan worden en die binnen de bestaande processen worden opgepakt en worden opgelost.

De hierboven in het kort beschreven afgesproken werkwijze geeft invulling aan de samenwerking in de Afvalketen. Veel van de aangekaarte problemen die zijn genoemd door de DB'ers kunnen via de afgesproken werkwijze opgepakt worden. Zo is er reeds een afspraak gemaakt om de inzetplannen van Thor te koppelen aan de afvalplannen. Dan wordt inzichtelijk welke capaciteit beschikbaar is voor afval en schoon en kan het DB bij het vaststellen van het inzetplan van THOR de afweging maken om daarin wijzigingen te laten aanbrengen. Een ander voorbeeld wat reeds binnen de afvalplannen wordt opgepakt is de behoefte aan communicatie voor laaggeletterden/anderstaligen. Dit wordt in Zuidoost opgepakt bij de gebiedsopgave doelgroepencommunicatie. Veel van de problemen die spelen zijn derhalve op te lossen via de bestaande structuren.

Omgaan met Actualiteiten

Een punt dat niet specifiek geadresseerd is, is hoe als stadsdeelbestuurder effectief ingespeeld kan worden op een actualiteit op het gebied van schoon en afval. Hiervoor wordt het volgende voorgesteld:

- De portefeuillehouder afval en reiniging bespreekt dit met programmamanager gebied A&G als het de inzameling huishoudelijk afval betreft, of met de gebiedsbeheerder als het reiniging van de openbare ruimte betreft. Zij schakelen onderling als er overlap of twijfel is bij wie dit thuishoort.
De programmamanager gebied van A&G bespreekt dit binnen de eigen directie operatie van Afval en Grondstoffen. Gebiedsbeheerder SW bespreekt dit tevens binnen de eigen directie.
Wanneer er overlap is die niet binnen één directie op te pakken is, wordt door de gebiedsbeheerder of programmamanager gebied dit

voorgelegd in het operationeel overleg dan wel het tactisch overleg schoon.

Als het een behoefte betreft die niet flexibel op te lossen is, kan dit worden geagendeerd bij de directeur A&G en/of directeur SW, bijvoorbeeld via het halfjaarlijkse gesprek tussen directie en stadsdeel/stadsgebied.

- Bestuurders kunnen een actualiteit ook agenderen in het bestuurlijke overleg (BOSS) om zo in het collectief te besluiten hoe hier mee om te gaan.

Werkwijze ten aanzien van het vastgestelde schoonheidsniveau (80% op niveau B)

Het Beleidskader “1 Amsterdam Heel & Schoon” (2017) is het stedelijke kader voor onderhoud, reiniging en assetmanagement. Hierin wordt uitgegaan van het principe van de ongedeelde stad zonder verschillen tussen gebieden. Bij de begroting 2023 is als doelstelling vastgesteld dat alle gebieden minimaal gereinigd worden op een gemiddelde CROW-score van 80% op niveau B.

Voorgesteld wordt om in het kader van de nieuwe afvalplannen dit beleidskader te operationaliseren en te concretiseren. Dit vanuit het perspectief van de dagelijks bestuurders: welke keuzes kunnen zij maken binnen hun stadsdeel/-gebied en welke keuzes worden gemaakt gezamenlijk in het BOSS, door de Wethouder of door het College?

1 Bijlage: inzending per stadsdeel/stadsgebied

1.1 Stadsdeel Centrum

Wij hebben voor nu niets aan te dragen voor het Boss.

Natuurlijk lopen we wel eens tegen kaders op, maar niet zozeer in relatie tot de takenlijst.

Dus geen input vanuit Centrum op dit agendapunt voor aankomend BOSS.

1.2 Stadsdeel Nieuw-West

Casus	Omschrijving vraag/situatie	Gewenste oplossing	Welke kaders beperkten de oplossing?	Hoe is deze afgehandeld, of waarom niet?
Invoeren van statiegeld op blikjes	Na de invoering van statiegeld op blikjes worden afvalbakken massaal overhoopgehaald op zoek naar weggegooide blikjes. Dit heeft een grote mate van afvaloverlast tot gevolg rondom de afvalbakken.	Ervoor zorgen dat afvalbakken niet meer overhoopgehaald hoeven worden voor de statiegeldblikjes	Wie is hiervoor verantwoordelijk? Vanuit welke rol kan dit opgepakt worden? Wat doen we met de overlast?	Er is een pilot met ringen rondom de afvalbakken voor statiegeldblikjes en -flesjes, die ook op enkele plekken in Nieuw-West loopt.

Connectie met handhaving	Veel afvalproblematiek valt of staat met voldoende handhaving. Echter, de connectie hiermee is omslachtig of er is onvoldoende capaciteit of prioriteit.	Meer inzet van handhaving op afval en schoon	Er is onvoldoende capaciteit en prioriteit	In overleggen met handhaving wordt om prioriteit gevraagd
Seizoensgebonden afval	Op verschillende locaties is de afvaloverlast seizoensgebonden, zoals parken of festivalterreinen. Dit zorgt voor enorme pieken van overlast en vergt veel extra inzet op bepaalde momenten in het jaar.	Extra inzet tijdens de zomermaanden vanuit Afval & Grondstoffen en handhaving	Planningen zijn voor het hele jaar en zitten al vol qua capaciteit. Er is weinig ruimte voor maatwerk	Overleg met Afval & Grondstoffen en Stadswerken over oplossingen moeten stedelijk in de keten worden aangepakt
Datasturing	Er liggen veel kansen om meer datagestuurd te handelen, maar deze worden momenteel onvoldoende benut.	Afvalinzameling en schoonmaak meer datagestuurd inrichten	Er is geen connectie tussen de data-afdelingen en inzameling	Op dit moment geen ruimte voor samenwerking met data
Connectie vergunningverlening en gebiedsteams	Vergunningen voor bijvoorbeeld dumpplekken worden afgegeven op basis van Google Maps-beelden. Dit is echter niet altijd in lijn met de meest actuele situatie en overige activiteiten en sentimenten die ter plaatse aanwezig zijn. Gebiedsteams zijn hiervan bijvoorbeeld wel op de hoogte. Een voorbeeld	Afstemming met gebiedsteams alvorens vergunningen worden afgegeven	Doordat er nu geen afstemming plaatsvindt tussen de afdeling vergunningen en gebiedsteams, worden en soms ongewenste vergunningen uitgegeven	Gesprekken over een dergelijke samenwerking worden ingericht

	hiervan speelt zich af aan de Tom Schreursweg.			
Afvaloverlast door drugs- en alcoholgebruik	In verschillende parken en (school)pleinen is afvaloverlast van drugs- en alcoholgebruik door mensen na schooltijd. De volgende ochtend moet dit iedere dag eerst opgeruimd worden door vrijwilligers, voordat kinderen er kunnen spelen.	Meer toezicht en handhaving op deze plaatsen, maar ook aandacht voor hulpverlening. Daarnaast ook meer beheerder in de avonduren en het weekend, wat zorgt voor meer ogen op het park/plein	De situaties zijn vaak complex met personen met meerdere problemen. Dit vergt nauwe afstemming tussen verschillende afdelingen en partijen. Bovendien verplaatst het probleem zich wanneer het ergens wordt opgelost.	Inzet van vrijwillige beheerders in het weekend en de avonduren helpt
Afvaloverlast rondom grofvuiltegels	Op verschillende plekken zijn grofvuiltegels, waar eens per week grofvuil opgehaald wordt. Echter, op veel plaatsen wordt het vuil de hele week geplaatst, wat vervolgens door de hele straat waait en ongedierte aantrekt. Ook zorgt het voor klein restvuil zoals glas wanneer het opgehaald wordt. Dit zorgt eveneens voor een rommelige en onveilige situatie in de straat.	Locaties van grofvuiltegels zorgvuldig kiezen, wellicht uit de straten. Regelmatig ophalen van grofvuil en schoonmaken van de locaties. Handhaving bij te vroeg plaatsen van grofvuil.	Handhaving blijkt erg lastig, heterdaad is vereist. Binnen de planning van inzameling is vaker ophalen of extra schoonmaken niet haalbaar. Bewoners houden zich niet aan de vaste plaatsingsdagen. Kortom: deze inzamelmethode werkt nu niet.	Probleem speelt nog, een oplossing lijkt niet direct voor handen.

1.3 Noord

- De verschillende diensten lijken in praktijk nog niet goed op elkaar afgestemd. Dus dat de veegwagen langsrijdt **nadat** de afvalcontainers zijn geleegd en het grofvuil is opgehaald. Dit gebeurt nu niet (altijd) en dat leidt tot frustratie/onbegrip bij bewoners.
- Formele versus informele aanbiedlocaties grofvuil: mensen weten vaak niet waar ze het grofvuil mogen/moeten neerzetten, dus zetten ze het vaak maar op de hoek dichtbij huis. Er zijn niet overal 'grofvuil' tegeltjes
- Voorbeeld in Terrasdorp, voortkomend uit bovenstaande punt: de plaatsing elektrische laadpalen blijkt op een plek te zijn waar de buurt het grofvuil altijd plaatst. Hierdoor komt er vuil en glas terecht op de elektrische parkeerplaatsen. Dit probleem voorzie ik ook bij de trafo/elektra huisjes die er allemaal nog bij gaan komen (en de vele elektrische laadpalen die nog nodig zijn).
- De vuilniswagens zijn vaak **te zwaar** of **te breed** voor de kwetsbare, smalle wegen in bijvoorbeeld Tuttifruttidorp, Oostzanerdijk, Landsmeerderdijk, Kadoelenweg. De collega's van groot onderhoud zeggen ook dat ze in bepaalde straten veel vaker groot onderhoud moeten uitvoeren omdat die wegen of stoepen stuk worden gereden door onze eigen afvalinzameling.

1.4 Oost

We lopen niet tegen knellende kaders aan, het zit hem vooral in capaciteit en uitvoering waar we tegen aan lopen.

1.5 Weesp

Afval valt qua regelgeving tot maart volgend jaar nog onder de oude regelingen van gemeente Weesp. Afvalinzameling wordt nog gedaan door de GAD. Amsterdam neemt dat per 1 januari 2025 over.

Wij hebben daardoor op dit gebied niet veel punten om in te brengen.

1.6 West

Omschrijving vraag/situatie	Gewenste oplossing	Welke kaders beperkten de oplossing?	Hoe is deze afgehandeld, of waarom niet?
Vanuit gebied wordt de wens aangegeven een vuilnisbak te plaatsen omdat gebiedsmakelaar met de bewoners afspraken heeft gemaakt over de buurt onderhouden/gedrag etc. Verzoek is er niet zomaar, maar om iets terug te doen.	Het plaatsen van een prullenbak	SW had gekeken, en was niet nodig bevonden kijkend naar de criteria (afstand, vuil). Daar moet de gebiedsmakelaar vervolgens mee terug naar de bewoners.	Niet. Eerst door gebiedsbeheerder afgewezen, daarna opgeschaald, zelfde antwoord, discussie duurt al half jaar.
Klachten over veel vuil in het Erasmuspark	Flexibel extra inzet	Onvoldoende capaciteit, niet gericht op Erasmuspark meer op Westerpark	Uiteindelijk wel extra team ingehuurd, na opschaling via DB'er
Opeens onverklaarbare rommel in heel West rond prullenbakken. Oorzaak bleek andere roosters.	Duidelijke communicatie	Onvoldoende openheid, kregen op verschillende niveaus andere antwoorden	Nvt
Verzoek extra te handhaven bij dumping / bijplaatsing	Handhaving ernaartoe	Onvoldoende capaciteit, handhaving die er is, vnl. op ABP	

1.7 Zuid

Samenwerking bewoners/gemeente.

- Een bewoner op een plein maakt elke dag samen met twee andere buurtbewoners schoon in de buurt. Daardoor ziet SW dat het schoonniveau er hoog is. Het verzoek vanuit de buurt om vaker schoon te maken en meer prullenbakken wordt daarom geweigerd, omdat het volgens hun cijfers niet nodig is. Hierdoor wordt de bewoner dus eigenlijk gestraft voor goed werk.
- 1e Montessorischool in de Corellistraat. Zij helpen om de schoolplein schoon te houden. Ze hebben bij de gemeente gevraagd of er aan het eind van de schoolvakanties een keer extra geveegd kan worden. Met name in de periode dat er veel bladeren liggen. Dit is te veel en intensief werk voor een conciërge. Maar daar wordt niet op meldingen gereageerd.
- Dufaystraat: Bij deze de casus m.b.t. de Dufaystraat en de containers. Het was voorheen een hotspot locatie waar vaker werd gehandhaafd, geleegd en schoongemaakt/aangeveegd. Echter de laatste paar jaren gaat het weer bergafwaarts met deze locatie. De adoptanten zijn actief om de containers schoon te houden en afval weg te duwen in de containers. Deze locatie wordt ook veel gebruikt door anderen gebruikers van buitenaf. Er wordt door busjes afval naast de containers geplaatst. Er zou hier meer op gehandhaafd kunnen worden
- Op de Moreelse/van Baerle hoek is er gezocht naar oplossingen voor het afval bij het afvalplein daar (2 jaar geleden, nu gelukkig minder klachten). Er is geen coördinator voor een gebiedje, dus zijn er uiteindelijk 17 collega's benaderd die allemaal een klein onderdeel van het probleem konden oplossen, maar niemand het geheel kon oppakken.

Reacties of geen reacties op meldingen.

- Vanuit een bewoner is er een melding gemaakt over dat op een groot stuk van de Koninginneweg tegels zijn waarvan de hoekjes eraf zijn geslagen (vanwege TVM borden). Verzoek was om deze tegels te vervangen. Reactie op de melding is: "wij kunnen deze melding niet in behandeling nemen omdat het niet gaat over één adres". Dit is geen correct antwoord. En daarbij wordt hierin niet met de bewoner meegedacht.

- Victorieplein, dit betreft rattenoverlast. Een bewoner heeft het probleem in een vroeg stadium en vervolgens veelvuldig gemeld (50 meldingen in 3 jaar) en consequent gewezen op de noodzaak om de problemen met betrekking tot afval, rattenoverlast en het schoonhouden van de openbare ruimte aan te pakken. Dit is nu in het kader van het actieplan Rattenoverlast onder de aandacht.

Beheerovereenkomsten

Bewoners kunnen via de website aangeven dat ze een boomtuintje o.i.d. adopteren. Ze maken het mooi en vervolgens komt Pantar langs om alles te schoffelen omdat het niet goed in het systeem staat. (hier wordt overigens al aandacht aan gegeven via het groen overleg, maar voor de volledigheid voegen we dit toe)

Samenwerking BIZ/gemeente:

- Er is een bestaande samenwerking in de vorm van een pilot voor BIZ MQ. Hier is de wens voor continuering en uitbreiding van het areaa. De BIZ wil extra inzet (boven 80% schoon bv) en wil daarvoor zelf een partij inhuren. Hier zijn geen heldere processen voor binnen de organisatie. Er is een verkenning gestart naar "hoger schoonniveau in samenwerking met ondernemers ' mogelijke samenwerkingsvormen tussen ondernemers/BIZ en gemeente.
- Bovenstaande geldt ook voor onkruid. Hier probeert BIZ the Olympic afspraken te maken om ook het onderhoud op een hoger niveau te brengen. Deze gesprekken worden nu ook gevoerd met de betrokken directies.

1.8 Zuidoost

Onderstaand de input vanuit Zuidoost. Geen cases, maar wel organisatorische en procesmatige knelpunten.

1. Voorlichting en Communicatie in de breedste zin. Communicatie is vaak standaard en niet doelgroep gericht. Bijvoorbeeld niet gericht op anderstaligen en laag geletterden.
 - a. Een voorbeeld is de vraag of een bord i.p.v. een tegel kan worden geplaatst bij een grofvuil locatie. Dit werd een zoektocht van jaren die uiteindelijk niet is gelukt., maar regelmatig in verzoeken van bewoners terugkomt

- Op dit moment een dergelijke vraag in de Ommenhof in Gaasperdam . Dit hangt samen met punt 2.
- a. Een verzoek in de T-buurt, om de hoek van de Tienraaikade over communicatie en bebording rond een grofvuillocatie. Bewoners plaatsen hun afval consequent tegen een gevel van een woning /schutting, wat voor veel overlast en schade zorgt voor het corporatiebezit, met een mogelijke schadeclaim tot gevolg.
 - b. De afvalwijzer online is bij veel laaggeletterden niet bekend omdat men er actief naar op zoek moet en vaak niet eens weet dat die bestaat.
 - c. Er is al vaker geconstateerd dat de inzameldagen/tijden op de afvalwijzer niet kloppen met de feitelijke inzameldagen, wat bij toeval bleek bij en collega in de buurt.
 - d. Zuidoost heeft al bij de vaststelling van het Uitvoeringsprogramma Afval& Grondstoffen in 2021 voorgeteld om een communicatieplan op te stellen en zou dat graag alsnog gerealiseerd zien i.s.m. A&G
2. Adviezen van gebiedsteams over gewenste locaties voor grof afval worden zelden opgevolgd.
 3. De procedure rond [ver] plaatsing van ondergrondse containers, vooral als het op verzoek van het stadsdeel is, is niet helder; wie is de trekker van het proces [projectleiding, besluitvorming, communicatie, inspraaktraject etc.] en dekking kosten
 4. De verkokering van de directies en afdelingen waardoor per opgave coalities gevormd moeten worden. Voorbeeld bij rattenaanpak: Afval, Schoon Infra, Groen, THOR en GGD. Hierbij is een zekere volgordelijkheid nodig, die heel moeilijk in te passen is binnen het ritme en de planning van de verschillende partijen. Het vraagt veel en continue afstemming. In Zuidoost is voor de rattenaanpak een goede samenwerking tot stand gebracht, maar het kost wel veel tijd.
 5. Klachtenafhandeling na SIA-melding. In de terugkoppeling is het voor bewoners en makelaars niet duidelijk wat er precies is gedaan. De klacht staat als afgehandeld terwijl het probleem niet is verholpen.
 6. Meldingen gaan vaak rechtstreeks naar de gebiedsmakelaar in plaats van naar de desbetreffende directie/afdeling/assetbeheerder. De makelaar moet vervolgens weer alle directies activeren om de klacht op te pakken, waardoor onnodig veel tijd wordt verloren. Tussen directies ontstaat regelmatig heen en weer geduw wie een klacht moet afhandelen.

7. Verhuurders, VvE's en corporaties hebben er belang bij wanneer bewoners hun afval op een goede manier aanbieden, zij kennen hun huurders en zijn vaak bereid om hierbij een rol te spelen. In de [voorheen] gebiedsgerichte uitwerking worden corporaties genoemd als een van de vele samenwerkingspartner Corporaties en andere verhuurders hebben echter een veel centralere rol en aandeel in het schoonhouden van de wijk; het zijn immers hun huurders die de wijk schoonhouden of juist vervuilen. Er is behoefte om op stedelijk niveau afspraken te maken met de corporaties en andere verhuurders zodat er eenduidige afspraken komen voor de hele stad, over de gewenste/vereiste inspanning van alle partijen
Neem deze afspraken ook op in Uitvoeringsprogramma's binnen welk kader verdere invulling kan worden gegeven op stadsdeel/ gebiedsniveau. Dit kan door het sluiten van convenanten met deze partijen, waarin afspraken kunnen worden gemaakt, o.a. over de inzet van communicatie door de verhuurder bij het betrekken of verlaten van een woning[of bij uitplaatsingen t.b.v. renovatie] , de rol van conciërges en beheerders en de verantwoordelijkheid voor het aanspreken van hun bewoners op aanbodgedrag in en om de woning.
8. Tijdig doen van uitvragen aan de stadsdelen over beschikbare budgetten, informeren over voorgenomen nieuw beleid [dit gaat meestal wel goed, maar enkele voorbeelden waarbij stukken op de BOSS agenda stonden die bij ambtenaren niet bekend waren]