



Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam

Onderzoeksrapport

**Opvolgingsonderzoek  
Schoonhouden van de openbare ruimte**

maart 2013



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1	Behandeling rapport stadsdeelraad	5
1.2	Opvolging aanbevelingen	5
<b>2</b>	<b>Behandeling rapport in de stadsdeelraad</b>	<b>7</b>
2.1	De Baarsjes	7
2.2	Bos en Lommer	7
2.3	Geuzenveld-Slotermeer	8
2.4	Oud-West	8
2.5	Slotervaart	8
2.6	Westerpark	9
2.7	Zeeburg	9
2.8	ZuiderAmstel	9
2.9	Amsterdam	9
2.10	Conclusie	10
<b>3</b>	<b>Stand van zaken per aanbeveling</b>	<b>11</b>
3.1	Aanbeveling 1 - Verbeter de effectiviteit en efficiency	11
3.2	Aanbeveling 2 - Zuid: Verlaag de kosten	15
3.3	Aanbeveling 3 - Nieuw-West: beïnvloed het gedrag van burgers	17
3.4	Aanbeveling 4 - Normen zwerfvuilmeting	20
3.5	Aanbeveling 5 - Aanbestedingen groenonderhoud	22
3.6	Aanbeveling 6 - Gemeenschappelijke meldingen registratie	24
3.7	Aanbeveling 7 - Procesbeschrijving meldingen registratie	27
3.8	Aanbeveling 8 - Afspraak Amsterdamse Servicecode	28

<b>4</b>	<b>Conclusie over uitvoering aanbevelingen</b>	<b>33</b>
	<b>Bijlage 1 - Overzicht met geraadpleegde documenten</b>	<b>37</b>
	<b>Bijlage 2 - Overzicht met geïnterviewde personen</b>	<b>39</b>

# 1 Inleiding

In 2008 en 2009 deed de Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam (rekenkamer) onderzoek naar de manier waarop de openbare ruimte in acht Amsterdamse stadsdelen werd schoongehouden. De volgende stadsdelen waren betrokken bij het onderzoek: De Baarsjes, Bos en Lommer, Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart, Oud-West, Westerpark, Zeeburg en ZuiderAmstel. De rekenkamer vergeleek de straatreiniging van deze acht stadsdelen. Het rapport resulteerde in acht aanbevelingen voor de verbetering van de uitvoering van de straatreiniging in Amsterdam.

Wij willen de stadsdeelraden informeren over de wijze waarop de dagelijks besturen van de stadsdelen Nieuw-West, West, Oost en Zuid uitvoering hebben gegeven aan de aanbevelingen. Daarom onderzochten wij enige jaren na publicatie de wijze waarop deze aanbevelingen zijn opgepakt.

In dit onderzoek staan de volgende vragen centraal:

1. In welke mate heeft het onderzoek aanleiding gegeven tot een gedachtewisseling en behandeling in de stadsdeelraad?
2. In welke mate is door de dagelijks besturen van de stadsdelen uitvoering gegeven aan de aanbevelingen van de rekenkamer?

## 1.1 Behandeling rapport stadsdeelraad

De rekenkamer wil graag weten tot welke gedachtewisseling en behandeling de rekenkamerrapporten in de stadsdeelraden heeft geleid. Wij onderzochten daarvoor de volgende aspecten:

- de wijze waarop het rapport is geagendeerd in de raadscommissie en de stadsdeelraad;
- de mate waarin de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer inhoudelijk zijn besproken in raadscommissie en de stadsdeelraad;
- de mate waarin de aanbevelingen van de rekenkamer geleid hebben tot besluiten van de stadsdeelraad.

Voor dit deel van het onderzoek analyseerden wij verslagen van relevante vergaderingen van de stadsdeelraden van de stadsdelen Nieuw-West, Oost, West en Zuid.

## 1.2 Opvolging aanbevelingen

Door aanbevelingen te doen willen wij bijdragen aan de verbetering van het beleid en de uitvoering van handhaving openbare ruimte in stadsdelen Nieuw-West, Oost, West en Zuid. We onderzochten in dit opvolgingsonderzoek de navolging van de aanbevelingen op de volgende aspecten:

- de mate waarin de aanbevelingen door de dagelijks besturen van de stadsdelen Nieuw-West, Oost, West en Zuid zijn overgenomen;

- de mate waarin het beleid en de uitvoering in lijn met de aanbevelingen is gewijzigd.

Haar oordeel over de mate waarin uitvoering is gegeven aan de aanbevelingen baseren wij op:

- De ambtelijke schriftelijke reacties op de vraag van de rekenkamer naar de wijze waarop uitvoering is gegeven aan de aanbevelingen in het rapport.
- De relevante documenten die zijn verschenen na publicatie van de rapporten van de rekenkamer, waaruit volgens de stadsdelen Nieuw-West, Oost, West en Zuid blijkt op welke wijze de aanbevelingen ter hand zijn genomen (zie bijlage 1 voor geraadpleegde documenten).
- Toelichtende gesprekken met de verantwoordelijk ambtenaren van de stadsdelen Nieuw-West, Oost, West en Zuid (zie bijlage 2 voor geïnterviewde personen).

Deze rapportage start in hoofdstuk 2 met de behandeling van het rapport in de stadsdeelraden. In hoofdstuk 3 komt aan de orde op welke wijze de stadsdelen uitvoering heeft gegeven aan de aan haar gerichte aanbevelingen. In hoofdstuk 4 volgt een samenvatting van de bevindingen.

## **2 Behandeling rapport in de stadsdeelraad**

In dit hoofdstuk gaan we na op welke wijze de rapportage van het onderzoek naar schoonhouden openbare ruimte is behandeld in de stadsdeelraden van de stadsdelen De Baarsjes, Bos en Lommer, Geuzenveld-Slotermeer, Oud-West, Slotervaart, Zeeburg en ZuiderAmstel. Daarbij kijken we of de conclusies en aanbevelingen zijn besproken en of er een besluit is genomen over de aan het college gerichte aanbevelingen.

### **2.1 De Baarsjes**

Het rapport *Schoonhouden van de openbare ruimte* is op 14 april 2009 door de gecombineerde raadscommissie stadsdeelwerken en wonen van stadsdeel De Baarsjes besproken. Voor deze behandeling stuurde het dagelijks bestuur - naast het rapport van de rekenkamer - aanvullende stukken aan de stadsdeelraad, zoals schoonheidsmetingen en een rapport over de effectiviteit van de veegdienst. De stadsdeelraad constateerde dat het door de verschillende meetmethodes lastig was om de uitkomsten van de verschillende onderzoeken met elkaar te vergelijken. De stadsdeelraad was daarom voorstander van het gebruik van CROW-methode. De portefeuillehouder zei toe dat hij gaat onderzoeken hoe het beter kon, met name gezien de kosten en de behaalde schoonheidsgraad. Hij zei toe daarover te rapporteren aan de stadsdeelraad.

Vervolgens nam de stadsdeelraad van De Baarsjes op 26 mei 2009 een besluit over het rapport van de rekenkamer. Volgens de stadsdeelraad hadden vier van de acht aanbevelingen betrekking op De Baarsjes. Van deze aanbevelingen nam de stadsdeelraad er drie over. Bij een aanbeveling volgde de stadsdeelraad de redenering van het dagelijks bestuur om de aanbeveling niet over te nemen. Dit betrof het groenbeheer. Voor een klein stadsdeel als De Baarsjes was het beter te kiezen voor een frequentiebestek in plaats van een beeldbestek. De stadsdeelraad vroeg het dagelijks bestuur verder om de stadsdeelraad in het kader van het vergroten van de effectiviteit en de efficiëntie van het beeldvegen op de hoogte te stellen van de gesprekken met AfvalService West en van de gesprekken met de stadsdeelraden om over te gaan op het toepassen van de CROW-methode voor de zwerfvuilmeting.

### **2.2 Bos en Lommer**

In stadsdeel Bos en Lommer presenteerde de rekenkamer het rapport op 15 april 2009 aan de stadsdeelraad. Vervolgens behandelde de stadsdeelraad op 13 mei 2009 het rapport inhoudelijk. Op 3 juni 2009 besloot de stadsdeelraad de aanbevelingen van de rekenkamer over te nemen. Daarbij werden twee moties aangenomen. Met de motie van D66 'beter meten' besloot de stadsdeelraad dat het dagelijks bestuur voortaan volgens dezelfde methodiek als de schouw die door de rekenkamer was uitgevoerd de schoonheid van de openbare ruimte moest gaan meten. Tevens werd een motie aangenomen van de PvdA waarin het dagelijks bestuur werd verzocht op zeer korte termijn een pakket aan noodmaatregelen aan de stadsdeelraad voor te leggen die

ervoor moesten zorgen dat het handhavingsniveau schoon op korte termijn tot het niveau werd gebracht zoals omschreven in de werkafspraken met AfvalService West.

### **2.3 Geuzenveld-Slotermeer**

Op 7 april behandelde de raadscommissie van stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer het rapport *Schoonhouden van de openbare ruimte*. Hierbij waren zowel de rekenkamer als de portefeuillehouder aanwezig voor het beantwoorden van vragen. De aanwezige raadsleden plaatsten enkele opmerkingen over de vervuiling in stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer. De stadsdeelraad ging niet specifiek in op de conclusies en aanbevelingen uit het rapport van de rekenkamer. Deze behandeling leidde niet tot een besluit van de stadsdeelraad.<sup>1</sup>

### **2.4 Oud-West**

De stadsdeelraad van stadsdeel West behandelde op 21 april 2009 het rapport *Schoonhouden van de openbare ruimte*. De stadsdeelraad constateerde dat stadsdeel Oud-West de doelstellingen voor een schone openbare ruimte niet haalde. De stadsdeelraad wilde dat dit zou verbeteren. De portefeuillehouder zei nader onderzoek te willen doen naar de bevindingen van de rekenkamer. Deze waren namelijk afwijkend van de eigen bevindingen van het stadsdeel. Als zou blijken dat deze zouden kloppen, dan wilde de portefeuillehouder bekijken hoe de capaciteit en de opbrengst weer beter op elkaar konden worden aangesloten. Daarbij zei de portefeuillehouder toe de door de stadsdeelraad uitgesproken suggesties in het onderzoek te betrekken. Deze behandeling leidde niet tot een besluit van de stadsdeelraad.<sup>2</sup>

### **2.5 Slotervaart**

De raadscommissie van stadsdeel Slotervaart besprak het rapport *Schoonhouden van de openbare ruimte* op 20 mei 2009. Met name de kosten van het schoonhouden van de openbare ruimte werden besproken. Geconstateerd werd dat het stadsdeel efficiënt werkte, maar dat desondanks de gewenste schoonheidsgraad niet gehaald werd. De portefeuillehouder zei dit alleen te kunnen realiseren wanneer hiervoor extra geld beschikbaar zou worden gesteld. De portefeuillehouder zou onderzoek laten uitvoeren om zicht te krijgen op de benodigde extra kosten om schoonheidsgraad A te realiseren.

De stadsdeelraad besloot op 3 juni 2009 in te stemmen met de aanbevelingen van de rekenkamer. Het dagelijks bestuur werd verzocht te rapporteren over de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen. Op 9 december stuurde het dagelijks bestuur een rapportage aan de stadsdeelraad. Volgens de rapportage had het dagelijks bestuur aandacht voor de aanbevelingen van de rekenkamer en werkte aan

---

<sup>1</sup> Stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer, Verslag Raadscommissie 2 van de deelraad Geuzenveld-Slotermeer, d.d. 7 april 2009.

<sup>2</sup> Stadsdeel Oud-West, Verslag vergaderavond 21 april 2009, p. 6-9.



de opvolging ervan. De stadsdeelraad neemt deze memo op 17 februari 2010 voor kennisgeving aan.

## **2.6 Westerpark**

De stadsdeelraad van stadsdeel Westerpark koos ervoor het rapport niet te behandelen.

## **2.7 Zeeburg**

De stadsdeelraad van stadsdeel Zeeburg koos ervoor het rapport niet te behandelen.

## **2.8 ZuiderAmstel**

De raadscommissie van stadsdeel ZuiderAmstel besprak op 2 juni 2009 het rapport *Schoonhouden van de openbare Ruimte*. Tegelijkertijd met de behandeling van het rapport werden de resultaten van het project 'resultaatgericht werken met schoonheidsgraden' (beeldvegen) geëvalueerd.

De stadsdeelraad vond de reactie van het dagelijks bestuur op de aanbevelingen van de rekenkamer erg summier. Het dagelijks bestuur werd dan ook verzocht de stadsdeelraad op korte termijn te informeren op welke manier het dagelijks bestuur zou omgaan met de aanbevelingen van de rekenkamer. De aanbeveling van de rekenkamer om over te gaan op beeldvegen was in ZuiderAmstel al in uitvoering. De aanbeveling om de kosten te verlagen werd op dat moment door de commissie niet wenselijk geacht aangezien dat zou leiden tot vermindering van de kwaliteit van de openbare ruimte. Wel stond de commissie positief tegenover de invoering van een gezamenlijk registratiesysteem voor meldingen. De behandeling in de commissie leidde niet tot besluitvorming in de stadsdeelraad.<sup>3</sup> Voor zover de rekenkamer heeft kunnen nagaan heeft het dagelijks bestuur de stadsdeelraad niet meer geïnformeerd over de wijze van opvolging van de aanbevelingen.

## **2.9 Amsterdam**

De raadscommissie Zorg, Milieu, Personeel en Organisatie, Openbare Ruimte en Groen van de gemeente Amsterdam behandelde het rapport *Schoonhouden van de openbare ruimte* op 6 mei 2009. Het rapport werd ter kennisname aangenomen. De raadscommissie vond vooral dat er een eenduidige meetmethode moest komen voor het meten van de schoonheid van de openbare ruimte. Het verschil tussen de objectieve en subjectieve metingen moest daarbij worden verkleind.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Stadsdeel ZuiderAmstel, Vergadering raadscommissie 1, 2 juni 2009, p. 2-4.

<sup>4</sup> Gemeente Amsterdam, Raadscommissie voor Zorg, Milieu, Personeel en Organisatie, Openbare Ruimte en Groen, Raadscommissieverslag, 6 mei 2009, p. 16-18.

## 2.10 Conclusie

Het rapport *Schoonhouden van de openbare ruimte* is door de stadsdeelraden van De Baarsjes, Bos en Lommer, Geuzenveld-Slotermeer, Oud-West, Slotervaart en ZuiderAmstel inhoudelijk behandeld. In De Baarsjes, Bos en Lommer en Slotervaart is door de stadsdeel ook een besluit genomen waarbij de aanbevelingen van de rekenkamer geheel of gedeeltelijk werden overgenomen. De stadsdeelraden van Westerpark en Zeeburg hebben ervoor gekozen het rapport niet inhoudelijk te bespreken en hebben geen besluit genomen naar aanleiding van het rapport. De raadscommissie Openbare Ruimte van de gemeenteraad van Amsterdam heeft het rapport ook besproken en ter kennisname aangenomen.

### 3 Stand van zaken per aanbeveling

De rekenkamer deed het onderzoek *Schoonhouden van de openbare ruimte* zes aanbevelingen. De eerste aanbeveling is onderverdeeld naar drie specifieke aanbevelingen voor enkele stadsdelen.

In dit hoofdstuk geeft de rekenkamer weer op welke wijze de dagelijks besturen van de stadsdelen Nieuw-West, Oost, West en Zuid uitvoering gaven aan de aanbevelingen, zoals die oorspronkelijk waren geformuleerd voor de stadsdelen De Baarsjes, Bos en Lommer, Geuzenveld-Slotermeer, Oud-West, Slotervaart, Westerpark, Zeeburg en ZuiderAmstel. Na iedere aanbeveling volgt een toelichting op basis van de conclusies van het onderzoek uit 2009. Daarna vatten we de reactie van de dagelijks besturen op de aanbeveling samen. Bij de stand van zaken 2012 geven we eerst de conclusie of de aanbeveling niet, gedeeltelijk of volledig is uitgevoerd. Deze conclusie wordt voorzien van een toelichting.

#### 3.1 Aanbeveling 1 – Verbeter de effectiviteit en efficiency

Ga na op welke wijze meer effectiviteit en efficiency is te behalen door beeldvegen. Betrek daarbij:

- de inzet van personeel in relatie tot de opgehaalde hoeveelheid vuil. Betrek daarbij de uitkomsten van de capaciteitsberekening;
- de toegevoegde waarde van onderscheiden extra werkprocessen (zoals ledigen papierpotten, verwijderen hondenpoep, extra verwijderen zwerfvuil, vegen op vrijdag of in het weekend, verwijderen bijplaatsingen bij containers, spoelen verharding) naast het hoofdproces vegen;
- de relatie tussen het vegen en het ophalen van grofvuil;
- de algemene regels voor het aanbieden van grofvuil;
- de afspraken met de afvalinzameling (ASW of de eigen dienst) over het schoonhouden van de omgeving van de containers.

In het bijzonder geldt deze aanbeveling voor de stadsdelen De Baarsjes en Oud-West. Zij vegen al op basis van beeldvegen. Maar scoren wel lager dan gemiddeld op schoon, kosten schoon en efficiency.

##### *Toelichting*

In 2009 verschilden de veegmethodes in de 8 stadsdelen. De stadsdelen Bos en Lommer, De Baarsjes, Oud West, Slotervaart en Zeeburg stuurden de veegploegen aan op basis van beeldkwaliteit, het zogenaamde beeldvegen. De stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Westerpark en Zuideramstel voerden de veegwerkzaamheden op vaste momenten uit, het zogenaamde frequentievegen. De rekenkamer vergeleek in 2009 de stadsdelen naar de mate van schone openbare ruimte, de kosten van de reiniging en de efficiency. In tabel 1 is een overzicht gegeven van de belangrijkste conclusies. De kolom 'schoon' is gebaseerd op de uitkomsten voor schoonhouden van de schouwen. In de kolom 'kosten schoon' zijn de uitkomsten van de kosten per woonruimte verwerkt. In de kolom 'efficiency' staan de

gegevens over de kosten per kilo opgehaald straatvuil (veegzand en brandbaar veegvuil).

Tabel 1 - Scores stadsdelen op de aspecten schoonheid, kosten en efficiency van het onderhoud

Stadsdeel	Schoon	Kosten schoon	Efficiency
Bos en Lommer	+	-	+/-
De Baarsjes	-	-	-
Geuzenveld-Slotermeer	--	-	+
Oud-West	-	--	-
Slotervaart	+/-	+	+
Westerpark	+	+	+
Zeeburg	++	+	++
ZuiderAmstel	+	++	-

+ schoon = relatief schoon; + kosten= relatief lage kosten; + efficiency= relatief efficiënt.

- schoon= relatief vuil; - kosten= relatief hoge kosten; - efficiency= relatief weinig efficiënt.

Uit de tabel blijkt dat Westerpark, Zeeburg en ZuiderAmstel relatief schone stadsdelen waren, die hiervoor relatief weinig kosten maakten. Westerpark en Zeeburg zamelden ook relatief veel straatvuil in en waren daardoor relatief efficiënt. In ZuiderAmstel was dat minder het geval.

Stadsdeel Slotervaart was redelijk schoon. Het stadsdeel maakte relatief weinig kosten en haalde hiervoor veel vuil op. Bos en Lommer was schoner, maar maakte hiervoor hogere kosten. De efficiency was naar verhouding gemiddeld. De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Oud-West waren relatief de minst schone stadsdelen en de stadsdelen met relatief de hoogste kosten. De Baarsjes en Oud-West haalden ook relatief weinig vuil op. Geuzenveld-Slotermeer haalde meer straatvuil op in verhouding tot de kosten, die het stadsdeel maakte.

Op basis van bovenstaande bevindingen en de veronderstelling dat beeldvegen leidde tot een effectievere en efficiëntere werkwijze, deed de rekenkamer de eerder geformuleerde algemene aanbeveling. Daarnaast golden in het verlengde van deze aanbeveling enkele specifieke aanbevelingen voor verschillende stadsdelen. Deze worden in onderstaande paragrafen behandeld.

#### *Reacties dagelijks besturen maart 2009*

De dagelijks besturen reageerden verschillend op deze aanbeveling. Geen van de stadsdelen gaf in zijn reactie concreet aan op welke manier de aanbeveling zou worden opgevolgd. De stadsdelen De Baarsjes en Oud-West waren van mening dat een nader onderzoek nodig was om de oorzaken van verschillen in de doelmatigheid te achterhalen. Stadsdeel Bos en Lommer gaf aan al enkele verbeteringen in de veegsystematiek te hebben doorgevoerd. De stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Zeeburg lieten weten de aanbeveling over te nemen en de aandachtspunten mee te nemen bij de implementatie of optimalisatie van het beeldvegen in het stadsdeel. De stadsdelen Westerpark en ZuiderAmstel gingen niet specifiek in op deze aanbeveling, stadsdeel ZuiderAmstel zei wel daar waar mogelijk de aanbeveling constructief in acties te willen omzetten.

*Stand van zaken januari 2013 (West)*

Conclusie: de aanbeveling is gedeeltelijk uitgevoerd.

Stadsdeel West werkt volgens een combinatie van frequentie- en beeldvegen. Frequentievegen past het stadsdeel toe op drukke locaties waar snel vervuiling optreedt, zoals winkelstraten. Op deze locaties moet dagelijks geveegd worden om een schone openbare ruimte te realiseren. In andere gebieden wordt uitsluitend geveegd op basis van beeldvegen. Dit betekent dat wordt ingegrepen wanneer de vervuiling op een bepaald niveau is. Zolang het daarboven ligt is er geen reden om in dat gebied te veegen. Het ambitieniveau van stadsdeel West is een 8 op basis van de stedelijke monitor.

Stadsdeel West heeft na de fusie de afspraken met Afval Service West (ASW) vernieuwd en vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst. Dit was onder meer nodig, omdat het gebied van voormalig stadsdeel Westerpark werd toegevoegd aan het werkgebied. In 2009 was er tussen de stadsdelen en ASW veel discussie over het schoonhouden van de containerlocaties. De afspraak was dat ASW verantwoordelijk was voor een schone omgeving rondom de container met een straal van 2,5 meter. In de praktijk bleek het lastig meetbaar wie voor welk deel verantwoordelijk was, het stadsdeel of ASW, en leidde deze regel meer tot discussie dan tot een prettige samenwerking. Daarom is in de nieuwe dienstverleningsovereenkomst de regel gesimplificeerd en is de straal van 2,5 meter bij het schoonhouden van de container niet meer opgenomen. Het schoonhouden van de containerlocatie is daardoor meer een gedeelde verantwoordelijkheid geworden van ASW en het stadsdeel. De afspraken in de dienstverleningsovereenkomst worden vier maal per jaar gemonitord door een extern bureau.

Net als in de andere stadsdelen schouwen de teamleiders dagelijks en bepalen waar geveegd moet worden. Ook de medewerkers van de veegdienst kunnen zelf bepalen waar dat nodig is. Stadsdeel West heeft echter geen kwaliteitsmedewerkers in dienst die regelmatig controles uitvoeren op de kwaliteit van de openbare ruimte. Stadsdeel West neemt deel aan de stedelijke monitor en dit is het enige instrument om resultaten van de veegdienst te meten.

In 2009 gaven de dagelijks besturen van de stadsdelen De Baarsjes en Oud-West aan een nader onderzoek uit te voeren naar de efficiency van de veegdienst. Op dit moment wordt hier in stadsdeel West onderzoek naar gedaan. Eerder is dit onderzoek niet uitgevoerd. Met dit onderzoek worden indicatoren bepaald waarmee de efficiency kan worden vastgesteld. Ook moet dit onderzoek leiden tot duidelijkheid over mogelijke kostenbesparingen en maatregelen die kunnen leiden tot verhoging van de efficiency.

In 2009 benadrukten wij dat de stadsdelen De Baarsjes en Oud-West deze aanbeveling moesten uitvoeren. Wij constateren dat stadsdeel West tot en met januari 2013 geen extra maatregelen heeft genomen om de effectiviteit en efficiency te verbeteren. De aanbeveling is daarmee gedeeltelijk uitgevoerd.

*Stand van zaken januari 2013 (Nieuw-West)*

Conclusie: De aanbeveling is uitgevoerd.

Stadsdeel Nieuw-West werkt volgens een combinatie van frequentie- en beeldvegen. Frequentievegen past het stadsdeel toe op drukke locaties waar snel vervuiling optreedt. Op deze locaties moet dagelijks geveegd worden om de openbare ruimte schoon te houden. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de winkelcentra in het stadsdeel. In andere gebieden wordt uitsluitend geveegd op basis van beeldvegen. Dit betekent dat wordt ingegrepen wanneer de vervuiling van de openbare ruimte onder kwaliteitsniveau B 'basis' komt. Zolang het daarboven ligt is er geen reden om in dat gebied te vege.

Het stadsdeel zet op verschillende manieren in om de veegdienst efficiënter te maken. Zo zijn bij de start van het nieuwe stadsdeel onder andere de rijroutes aangepast, zijn werkwijzen aangepast, zijn vergelijkingsonderzoeken met andere gemeenten uitgevoerd, is een rekenmodel ontwikkeld waarmee de efficiëntie per soort openbare ruimte kan worden bepaald.

De kwaliteit van de openbare ruimte wordt door specifieke kwaliteitsmedewerkers beoordeeld. Zij bepalen dagelijks de kwaliteit van de openbare ruimte. Dit doen zij op vaste meetpunten en op projectbasis waarbij bijvoorbeeld probleemgebieden beoordeeld worden. De resultaten kunnen direct door de wijkmanager worden bekeken. Indien nodig kan er dan meteen actie worden ondernomen.

*Stand van zaken januari 2013 (Oost)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd

Stadsdeel Oost werkt volgens een combinatie van frequentie- en beeldvegen. Frequentievegen past het stadsdeel toe op drukke locaties waar snel vervuiling optreedt, zoals winkelstraten. Op deze locaties moet dagelijks geveegd worden om een schone openbare ruimte te realiseren. In andere gebieden wordt uitsluitend geveegd op basis van beeldvegen. Dit betekent dat wordt ingegrepen wanneer de vervuiling op een bepaald niveau is. Zolang het daarboven ligt is er geen reden om in dat gebied te vege. Het ambitieniveau van stadsdeel Oost is "minimaal een zes". Dit komt overeen met het uitgangspunt 'sober en doelmatig'.

Na de fusie van de stadsdelen is gekozen voor een vakgerichte benadering. Dit heeft met zich meegebracht dat de professionaliteit en de efficiency van het werk is verbeterd.

De kwaliteit van de openbare ruimte wordt door de teamleiders zelf beoordeeld. Zij schouwen hun gebied wekelijks. Dit gebeurt met name om te bepalen op welke locaties en op welke momenten de veegdienstploegen moeten worden ingezet.

*Stand van zaken januari 2013 (Zuid)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Stadsdeel Zuid werkt volgens een combinatie van frequentie- en beeldvegen. Frequentievegen past het stadsdeel toe op drukke locaties waar snel vervuiling optreedt, zoals winkelstraten. Op deze locaties moet dagelijks geveegd worden om een schone openbare ruimte te realiseren. In andere gebieden wordt uitsluitend geveegd op basis van beeldvegen. Dit betekent dat wordt ingegrepen wanneer de

vervuiling op een bepaald niveau is. Zolang het daarboven ligt is er geen reden om in dat gebied te vegen. Het ambitieniveau van stadsdeel Zuid is dat op alle locaties minimaal een 6 gescoord wordt.

Dagelijks wordt door de kwaliteitsmedewerkers van het stadsdeel bekeken aan welke kwaliteit de openbare ruimte voldoet en waar de knelpunten zich bevinden. Deze informatie is altijd door de leidinggevende direct in te zien en op basis daarvan is het mogelijk om snel in te grijpen wanneer dat nodig blijkt te zijn.

### 3.2 Aanbeveling 2 – Zuid: Verlaag de kosten

In het bijzonder voor ZuiderAmstel. Gelet op de relatief lage efficiency, verken de mogelijkheden tot verlaging van de kosten, eventueel van capaciteitsverlaging, mede in het licht van de omzwaai naar beeldvegen.

#### *Toelichting*

Uit de schouw van de rekenkamer bleek dat de openbare ruimte in stadsdeel ZuiderAmstel schoon was. In het totaal beeld waren de kosten in ZuiderAmstel niet hoog. Echter de kosten per kilo opgehaald zwerfvuil waren wel hoog, vergeleken met de andere stadsdelen. Hoge kosten per kilo opgehaald zwerfvuil en schone straten zouden kunnen betekenen dat het stadsdeel al heel schoon was, zonder dat daarvoor geveegd hoefde te worden, bijvoorbeeld omdat de bewoners niet voor veel zwerfvuil zorgen. Een mogelijke verklaring voor de hoge kosten per kilo opgehaald vuil was dat stadsdeel ZuiderAmstel meer medewerkers in dienst had dan nodig was om de straten voldoende schoon te houden.

#### *Reacties stadsdelen in 2009*

Het dagelijks bestuur van stadsdeel ZuiderAmstel gaf aan dat zij daar waar mogelijk de aanbeveling constructief in acties wilden omzetten. De dagelijks besturen van stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer en Slotervaart reageren ook op deze aanbeveling. Stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer zou de aanbeveling meenemen in het SAM-plusproject beeldbestekken en stadsdeel Slotervaart liet weten bij het opstellen van de begroting 2010 ruim aandacht te besteden aan het beheersen van de kosten van het beheer van de openbare ruimte. De overige stadsdelen gingen niet op deze aanbeveling in.

#### *Stand van zaken januari 2013 (Zuid)*

Conclusie: de aanbeveling is niet uitgevoerd.

Stadsdeel Zuid heeft de kosten voor de reiniging niet verlaagd en de totale capaciteit voor het nieuwe stadsdeel Zuid is gelijk gebleven.

Het stadsdeel heeft de ambitie naar boven bijgesteld van gemiddeld een 6 naar minimaal een 6. Het stadsdeel streeft ernaar deze ambitie zonder extra geld te realiseren. Alleen voor 2013 is incidenteel een bedrag van € 1,5 miljoen beschikbaar gesteld om de voorwaarden voor de realisatie te creëren. Vanaf 2014 kan mogelijk een kostenreductie gerealiseerd worden. Dit moet dan gerealiseerd worden door

medewerkers effectiever in te zetten op die locaties waar dat het meest noodzakelijk is. Over de omvang van de mogelijke kostenreductie is nog niets bekend. Het is niet mogelijk om een goede koppeling te maken tussen het huidige aantal fte van stadsdeel Zuid en het aantal fte van stadsdeel ZuiderAmstel. In voormalig stadsdeel ZuiderAmstel waren 21 fte vegers in dienst. In stadsdeel Zuid werken nu 44 fte in het gebied van voormalig stadsdeel ZuiderAmstel. De manier van werken is echter anders ingevuld dat een vergelijking niet mogelijk is. In het voormalige stadsdeel ZuiderAmstel waren er gescheiden functies; er waren vegers, stratenmakers, snoeiers en medewerkers voor het onderhoud van objecten in de openbare ruimte. In stadsdeel Zuid is gekozen voor integraal werkende service medewerkers/wijkverzorgers die een gecombineerd takenpakket hebben. Ook kunnen de medewerkers, indien nodig in verschillende locaties in het stadsdeel worden ingezet<sup>5</sup>

Stadsdeel Zuid heeft geen inzicht in de kosten per kilo opgehaald zwerfvuil.<sup>6</sup> Het is dus niet mogelijk te bepalen of deze kosten verminderd zijn in de afgelopen jaren. Het stadsdeel vermoedt dat deze situatie onveranderd is.

*Stand van zaken januari 2013(Nieuw-West)*

Conclusie: de aanbeveling is gedeeltelijk uitgevoerd.
---

Bij de fusie van de stadsdelen in 2010 kreeg de afdeling beheer te maken met een taakstelling om € 250.000 te bezuinigen met een gelijkblijvend kwaliteitsniveau. Vervolgens heeft de afdeling beheer nog een taakstelling gekregen waarbij het doel was om € 800.000 te bezuinigen door een verlaging van het kwaliteitsniveau. Het stadsdeel heeft deze taakstellingen weten te realiseren door het nemen van verschillende maatregelen (beeld bestekken en logistieke maatregelen) binnen de afdeling beheer (straatreiniging, groen en infra). De straatreiniging levert een belangrijke bijdrage (beeldvegen) aan het realiseren van deze taakstelling. Stadsdeel Nieuw-West heeft blijvend aandacht voor de kosten van de reiniging. Zo maakt het stadsdeel gebruik van een rekenmodel. Dit rekenmodel geeft inzicht in de kosten van een vierkante meter straatreiniging bij verschillende soorten openbare ruimte (straten, pleinen, winkelgebieden, schuine hellingen, etc). Indien de kosten van een specifiek gebied substantieel hoger zijn is dan kan het noodzakelijk zijn de werkwijze aan te passen. De functionaliteit van dit rekenmodel kan nog verbeterd worden. Op basis van de huidige gegevens constateert het stadsdeel dat de kosten in vergelijking met andere gemeente in stadsdeel Nieuw-West aan de hoge kant zijn, maar vergeleken met andere Amsterdamse stadsdelen is dit niet het geval. Desondanks is de aanbeveling gedeeltelijk uitgevoerd. Stadsdeel Nieuw-West dringt de kosten terug, de aanzet hiervoor is gegeven door de opgelegde bezuiniging. Het bedrijfsmatig en doelmatig werken staan ook verwoord in de visie van de afdeling Beheer en vormen het kader voor de uitvoering van de werkzaamheden.

---

<sup>5</sup> Naar aanleiding van de ambtelijke reactie is deze informatie toegevoegd. De rekenkamer ziet op basis van deze informatie geen aanleiding om de conclusie aan te passen.

<sup>6</sup> De rayons Noord en Oost wegen het aantal kilo opgehaald zwerfvuil niet. Rayon Zuid doet dit wel. Het zou mogelijk zijn om op basis van de facturen van de afvalverbranding te achterhalen wat de kosten per kilo zijn. In het kader van dit opvolgingsonderzoek hebben we daarover geen nieuwe gegevens verzameld.



*Stand van zaken januari 2013(Oost)*

Conclusie: de aanbeveling is gedeeltelijk uitgevoerd.

Stadsdeel Oost heeft recent een taakstelling gekregen om € 350.000 te bezuinigen. Dit leidde er onder andere toe dat het aantal fte afnam van 72 fte naar 68 fte. De beoordeling van de kwaliteit van de openbare ruimte is gelijk gebleven, terwijl het areaal is toegenomen (IJburg en Science Park) en het aantal fte is afgenomen. Het stadsdeel wil in de toekomst de Amsterdamse monitor van de kwaliteit van de openbare ruimte gebruiken om de prestaties van de veegdienst te benchmarken. Indien mogelijk ook met veegdiensten buiten Amsterdam. Met als doel alert te blijven op de relatie tussen de efficiency van het schoonhouden openbare ruimte en de kosten daarvan.

Desondanks is de aanbeveling gedeeltelijk uitgevoerd. Stadsdeel Oost dringt de kosten wel terug, maar wel uitsluitend als gevolg van een recente bezuinigingstaakstelling.

*Stand van zaken januari 2013(West)*

Conclusie: de aanbeveling is niet uitgevoerd.

In stadsdeel West zijn de kosten niet gereduceerd. Het stadsdeel voert nu wel een onderzoek uit naar de wijze van uitvoering van de werkzaamheden. Dit onderzoek moet bijdragen aan het verbeteren van de efficiency van de werkzaamheden en inzicht geven in de mogelijkheden tot verlaging van de kosten.

### **3.3 Aanbeveling 3 - Nieuw-West: beïnvloed het gedrag van burgers**

In het bijzonder voor Geuzenveld-Slotermeer. Gelet op de relatief hoge kosten en lage efficiency en gezien de grote oppervlakte openbare ruimte, verken de mogelijkheden tot uitbreiding van het beïnvloeden van het gedrag van burgers en de verbetering van de handhaving.

*Toelichting*

Stadsdeel Geuzenveld haalde in vergelijking met de andere stadsdelen relatief veel zwerfvuil op en maakte hiervoor relatief hoge kosten, desondanks was er geen sprake van een schone openbare ruimte. Achtergronden voor deze situatie waren mogelijk het grote aanbod van vuil, veroorzaakt door gebruikers van de openbare ruimte en de grote oppervlakte openbare ruimte in het stadsdeel. Hierdoor leek het erop dat extra aandacht voor het beïnvloeden van het gedrag van bewoners een deel van de oplossing zou kunnen zijn.

*Reacties stadsdelen in 2009*

Stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer gaf in de reactie aan dat het stadsdeel hier al uitgebreid mee bezig was. Voorbeelden van projecten waren 'Zo pakken we zwerfvuil samen aan' en het Plusproject Zwerfvuil. Ook andere stadsdelen gingen in op deze aanbeveling. Stadsdeel Bos en Lommer reageerde door te benadrukken dat het stadsdeel veel onconventionele inspanningen verrichtte op het gebied van

gedragsbeïnvloeding. Een voorbeeld was de inzet van buurtvoorlichters, zij informeerden bewoners over de wijze waarop zij afval moesten aanbieden. Deze werkwijze was volgens het stadsdeel effectief en werd door de bewoners gewaardeerd. Een ander voorbeeld was het project 'Adopteer uw bak'. Bewoners konden een afvalbak adopteren. Zij zorgden ervoor dat de openbare ruimte rondom de container schoon bleef, spraken medebewoners aan op hun gedrag en deden meldingen richting het stadsdeel over de staat van de containers en omgeving. Stadsdeel Slotervaart liet in de reactie weten, gedragsbeïnvloeding van bewoners als doorlopend punt van aandacht te zien en dat het stadsdeel vooral door voorlichting en communicatie probeerde het gedrag van burgers te beïnvloeden. De overige stadsdelen reageerden niet op deze aanbeveling.

*Stand van zaken januari 2013 (Nieuw-West)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

In stadsdeel Nieuw-West geldt nog steeds dat het gebied van voormalig stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer veel aandacht behoeft en dat delen hiervan tot de vuilste gebieden van het stadsdeel behoren. Het stadsdeel zet ook in op gedragsbeïnvloeding en heeft daarvoor verschillende projecten opgezet.

Een aanpak om het zwerfvuil te verminderen is gestart in de Dobbebuurt. In deze buurt werken het buurtveiligheidsteam, handhaving, bewoners, scholen en woningbouwverenigingen samen om de overlast van zwerfafval te verminderen. Het stadsdeel beoordeelt niet of de inspanningen ook leiden tot een vermindering van de hoeveelheid zwerfvuil. Volgens het stadsdeel zijn de reacties van bewoners positief. Het stadsdeel onderneemt ook andere initiatieven gericht op het beïnvloeden van gedrag:

- Participatietrajecten door bewoners een afvalbak te laten adopteren of bewoners plantsoenen te laten onderhouden.
- Geven van voorlichting door de regels over het aanbieden van afval op de containers te plakken.
- Buurtveiligheids- en klussteams in de wijk.
- Afspraken met ondernemers, bijvoorbeeld met ondernemersvereniging De Dukaat waarbij de reinigingswerkzaamheden voor een deel door de ondernemingsvereniging en voor een deel door het stadsdeel worden uitgevoerd.
- Contacten met scholen, door presentaties aan leerlingen en het vergroten van de verantwoordelijkheid van de school voor het schoonhouden van de openbare ruimte.

*Stand van zaken januari 2013 (Oost)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd

Stadsdeel Oost vindt de inzet op het beïnvloeden van gedrag uitermate belangrijk bij het realiseren van een schone openbare ruimte. Het stadsdeel voert dan ook verschillende projecten uit waarbij de aandacht gericht is op het beïnvloeden van gedrag van de bewoners. Voorbeelden van dergelijke projecten zijn:

- Schoonmaakhelden: schoonmaakproject bij basisscholen.
- Campagne Schoonhouden is simpel: stadsdeel vraagt aandacht voor een schone buurt met het duo Stoffie en Blikkie.
- Adoptieprojecten afvalcontainers.
- Netwerk Schoon Oost: bewonersgroep die zich inzet voor een schoon stadsdeel.
- Contacten met de Hogeschool van Amsterdam: het vergroten van de verantwoordelijkheid van de school voor het schoonhouden van de openbare ruimte.
- Afspraken met bedrijven en organisaties, zoals Albert Heijn om zelf afval te verwijderen.

*Stand van zaken januari 2013 (West)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd
---

Stadsdeel West probeert via twee methoden het gedrag van bewoners te beïnvloeden:

1. Hotspot-aanpak: Het stadsdeel heeft de locaties waar bewoners frequent afval op een verkeerde manier aanbieden in beeld gebracht. Bij 40 van deze locaties heeft het stadsdeel actief ingezet om in vier weken de situatie te verbeteren. Activiteiten die het stadsdeel uitvoert zijn: het geven van voorlichting over de aanbiedregels van afval met brieven, via buurtvoorlichters en op borden en tot slot handhaven op verkeerd aangeboden afval. Daarna worden de resultaten geanalyseerd en wordt een vervolgtraject ingezet.
2. Afvalbakadoptanten: het stadsdeel streeft naar 650 afvalbakadoptanten in 2014. op dit moment heeft stadsdeel West er 410. het stadsdeel zet actief in op de werving van afvalbakadoptanten bij de hotspot-locaties.

*Stand van zaken januari 2013 (Zuid)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd
---

Stadsdeel Zuid onderneemt verschillende initiatieven waarbij bewoners en ondernemers samen met het stadsdeel schoonmaakcampagnes houden.

Een voorbeeld is een campagne in het Vondelpark met de Vondelparkkabouter. Deze campagne voert het stadsdeel uit in samenwerking met vrienden van het Vondelpark. Het doel is het park dat gebruikers na gebruik het park zo schoon mogelijk achter laten. Op zomerse dagen en tijdens grote evenementen zoals Koninginnedag worden picknickende bezoekers door vrijwilligers en handhavers van het stadsdeel benaderd en gevraagd hun afval zelf op te ruimen. Zij delen zakken uit waar bezoekers het afval in kunnen doen. In het Sarphatipark zijn picknickleden van wegwerpmateriaal beschikbaar die na gebruik als afvalzak dienen. In de Pijp zijn buurtveegmiddagen georganiseerd waarbij bewoners en stadsdeelmedewerkers samenwerken. In de drukke woongebieden is veel overleg met de buurt om betrokkenheid te vergroten en samen na te denken over verbeteringen aan de buurt. Het stadsdeel stimuleert en faciliteert buurtinitiatieven. Het stadsdeel overlegt periodiek met winkeliers- en buurtverenigingen.

### 3.4 Aanbeveling 4 - Normen zwerfvuilmeting

Zorg er voor dat de normen die gehanteerd worden voor schoon in de Amsterdamse zwerfvuilmeting meer aansluiten bij de waardering bij burgers voor de schoonheid van de openbare ruimte. Overweeg bovendien aansluiting bij de landelijke VROMmonitor en de daarin gebruikte criteria, waardoor Amsterdam vergelijkbaar wordt met andere gemeenten.

#### *Toelichting*

De rekenkamer liet in 2008 een schouw uitvoeren naar onder andere de aanwezigheid van zwerfvuil. Uit deze schouw bleek dat de acht stadsdelen gemiddeld net boven de ondergrens van het kwaliteitsniveau 'basis' scoorden. Dit niveau is berekend op grond van de landelijke methode, die is vastgesteld door het CROW. De gemiddelde indruk voor zwerfvuil komt uit op een waardering van 2,77 op een schaal van 0 (zeer laag) tot 5 (zeer hoog). Zeeburg en ZuiderAmstel waren het schoonst (scores 3,17 en 3,14); Oud West scoort net boven het gemiddelde (2,78). Vijf van de acht stadsdelen behaalden voor zwerfvuil een uitkomst die lager lag dan het basisniveau (2,75): Geuzenveld-Slotermeer, Westerpark, De Baarsjes, Bos en Lommer en Slotervaart behaalden CROW-kwaliteitsniveau 'laag'.

De resultaten voor de verwijdering van zwerfvuil - op basis van de door de rekenkamer uitgevoerde schouw - verschilden met de uitkomsten van de halfjaarlijkse Amsterdamse zwerfvuilmeting. Bij de twee zwerfvuilmetingen van O&S uit 2008 kregen alle stadsdelen een rapportcijfer tussen 7 en 9. Het gemiddelde van de 8 stadsdelen is 2,77. Hoewel dit cijfer niet zo maar met 2 te vermenigvuldigen is naar een rapportcijfers was duidelijk dat de stadsdelen in de zwerfvuilmetingen van O&S gemiddeld ruim voldoende tot goed scoren (bijna kwaliteitsniveau 'hoog' =8), terwijl volgens de schouwen van de rekenkamer het basis kwaliteitsniveau maar nauwelijks wordt gehaald.

Het verschil tussen de schouwen van de rekenkamer en de metingen van O&S leek voor een groot deel te herleiden naar de verschillen tussen de gebruikte methodes. De rekenkamer hanteerde in de schouw de landelijke CROW-methode, die ook in het landelijke onderzoek naar zwerfvuil in gemeenten voor het Ministerie van VROM werd gebruikt. Een verschil met de Amsterdamse methode, die door O&S werd gebruikt was dat meer vuil als 'zwerfvuil' werd meegeteld. Dat leverde een groter aantal aangetroffen stuks vuil op en dus een lager cijfer. Ook was het mogelijk dat de (voor)kennis die medewerkers van stadsdelen hadden over de ligging van de meetpunten van de zwerfvuilmeting van O&S een rol speelden.

Daarnaast vergeleken we de uitkomsten van de schouw met de uitkomsten van een meer subjectieve meting van het oordeel over de 'schone' openbare ruimte afkomstig uit de monitor Wonen in Amsterdam (WIA). De hoogte van de uitkomsten uit het WIA lag tussen de rapportcijfers 5,8 en 6,8. dit kan een 'matig' niveau worden genoemd. De totale indruk bij de schouwen is dat de staat van onderhoud in alle stadsdelen op basisniveau is (van 2,75 tot 3,75). Tussen de hoogte van de twee onderzoeken leek dus geen groot verschil te zijn. De resultaten van de 'objectieve'

meetmethoden (schouwen rekenkamer) lijken sterk op de subjectieve waardering van de burgers (WIA). Deze beide verschillen daarmee aanzienlijk van de resultaten van de zwerfvuilmetingen van O&S.

*Reacties stadsdelen maart 2009*

De meeste stadsdelen (De Baarsjes, Bos en Lommer, Oud-West, Slotervaart en Zeeburg) stonden positief tegenover een aanpassing van de normen van de meetmethode voor het meten van zwerfvuil en wilden hierover in gesprek gaan met de andere stadsdelen. De andere stadsdelen (Geuzenveld-Slotermeer, Westerpark en ZuiderAmstel) gaan niet specifiek in op de aanbeveling. Enkele stadsdelen plaatsten een kritische kanttekening bij de aanbeveling waar het de aansluiting van de objectieve en subjectieve meting betrof. Zo gaf stadsdeel Zeeburg bijvoorbeeld aan dat een objectief schone openbare ruimte niet automatisch leidt tot een meer waardering door de burger.

*Stand van zaken januari 2013 (Nieuw-West)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd

De stadsdelen, de Dienst Onderzoek en Statistiek, Dienst Ruimtelijk Ordening, Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer hebben gezamenlijk aan het project 'Buiten in Beeld' gewerkt. Dit project heeft ertoe geleid dat vanaf 2013 gewerkt wordt met een andere meetmethode bij het meten van zwerfvuil in de stedelijke zwerfvuilmonitor. Bij de meting zal de CROW-systematiek als basis worden genomen. Voor de meting worden rastervakken van 100 x 100 meter bepaald. Van dit vak wordt niet meer, zoals voorheen, de gemiddelde kwaliteit van de openbare ruimte bepaald, maar het vuilste gebied van 10 x 10 meter zal bepalend zijn voor de eindscore. De bedoeling is dat deze stedelijke monitor twee maal per jaar wordt uitgevoerd.

*Stand van zaken januari 2013 (Oost)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd

De stadsdelen, de Dienst Onderzoek en Statistiek, Dienst Ruimtelijk Ordening, Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer hebben gezamenlijk aan het project 'Buiten in Beeld' gewerkt. Dit project heeft ertoe geleid dat vanaf 2013 gewerkt wordt met een andere meetmethode bij het meten van zwerfvuil in de stedelijke zwerfvuilmonitor. Bij de meting zal de CROW-systematiek als basis worden genomen. Voor de meting worden rastervakken van 100 x 100 meter bepaald. Van dit vak wordt niet meer, zoals voorheen, de gemiddelde kwaliteit van de openbare ruimte bepaald, maar het vuilste gebied van 10 x 10 meter zal bepalend zijn voor de eindscore. De bedoeling is dat deze stedelijke monitor twee maal per jaar wordt uitgevoerd.

*Stand van zaken januari 2013 (West)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd

De stadsdelen, de Dienst Onderzoek en Statistiek, Dienst Ruimtelijk Ordening, Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer hebben gezamenlijk aan het project 'Buiten in Beeld' gewerkt. Dit project heeft ertoe geleid dat vanaf 2013 gewerkt wordt met een andere meetmethode bij het meten van zwerfvuil in de stedelijke zwerfvuilmonitor.

Bij de meting zal de CROW-systematiek als basis worden genomen. Voor de meting worden rastervakken van 100 x 100 meter bepaald. Van dit vak wordt niet meer, zoals voorheen, de gemiddelde kwaliteit van de openbare ruimte bepaald, maar het vuilste gebied van 10 x 10 meter zal bepalend zijn voor de eindscore. De bedoeling is dat deze stedelijke monitor twee maal per jaar wordt uitgevoerd.

*Stand van zaken januari 2013 (Zuid)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd

De stadsdelen, de Dienst Onderzoek en Statistiek, Dienst Ruimtelijk Ordening, Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer hebben gezamenlijk aan het project 'Buiten in Beeld' gewerkt. Dit project heeft ertoe geleid dat vanaf 2013 gewerkt wordt met een andere meetmethode bij het meten van zwerfvuil in de stedelijke zwerfvuilmonitor. Bij de meting zal de CROW-systematiek als basis worden genomen. Voor de meting worden rastervakken van 100 x 100 meter bepaald. Van dit vak wordt niet meer, zoals voorheen, de gemiddelde kwaliteit van de openbare ruimte bepaald, maar het vuilste gebied van 10 x 10 meter zal bepalend zijn voor de eindscore. De bedoeling is dat deze stedelijke monitor twee maal per jaar wordt uitgevoerd.

### 3.5 Aanbeveling 5 - Aanbestedingen groenonderhoud

Besteed aanbestedingen voor groenonderhoud op beeldbestek uit; zo mogelijk meerjarig en bij verschillende aannemers.

*Toelichting*

De relatieve kosten voor het onderhoud van klein groen liepen in 2008 uiteen van € 73 per woonruimte in ZuiderAmstel tot € 26 per woonruimte in Westerpark. In Zeeburg waren de kosten per woonruimte met € 58 ook relatief hoog. De kosten van Oud-West, De Baarsjes en Bos en Lommer waren relatief gemiddeld. De meeste stadsdelen werkten bij de aanbesteding met frequentiebestekken en de stadsdelen besteedden de werkzaamheden uit bij 1 aannemer. Vanuit het oogpunt van efficiency was het mogelijk beter om met beeldbestekken en meerdere aannemers te werken.

*Reacties stadsdelen maart 2009*

Uit de reacties van de stadsdelen was niet duidelijk op welke manier zij gehoor wilden geven aan de opvolging van de aanbevelingen. De stadsdelen De Baarsjes en Zeeburg lieten weten bewust de keuze te hebben gemaakt voor een aanbesteding op basis van frequentiebestek. Zij gaven aan mogelijk bij een volgende aanbestedingsprocedure een andere keuze te maken. De stadsdelen Bos en Lommer en Slotervaart gaven aan al te werken op de manier die de rekenkamer voorstelde. Stadsdeel Oud-West wilde de mogelijkheden voor een aanbesteding op basis van beeldbestek nader onderzoeken. De stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Westerpark en ZuiderAmstel zijn niet specifiek ingegaan op deze aanbeveling, stadsdeel ZuiderAmstel zei wel daar waar mogelijk de aanbeveling constructief in acties te willen omzetten.

*Stand van zaken januari 2013 (Nieuw-West)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Het groenonderhoud besteedt stadsdeel Nieuw-West zowel aan op basis van frequentie- als beeldbestek. Sommige werkzaamheden, zoals snoeien lenen zich niet goed voor een aanbesteding op basis van beeldbestek. Bijvoorbeeld omdat dit op specifieke momenten in het jaar moet gebeuren. De werkzaamheden die zich lenen voor beeldbestek worden ook op die manier aanbesteed. Bij de aanbesteding heeft het stadsdeel 1 bestek, met meerdere percelen. Verschillende aannemers kunnen zich per perceel inschrijven. Het perceel wordt gegund aan de voordeligste inschrijver.

*Stand van zaken januari 2013 (Oost)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Het groenonderhoud besteedt stadsdeel Oost zowel aan op basis van frequentie- als beeldbestek. Sommige werkzaamheden, zoals snoeien lenen zich niet goed voor een aanbesteding op basis van beeldbestek. Bijvoorbeeld omdat dit op specifieke momenten in het jaar moet gebeuren. De werkzaamheden die zich lenen voor beeldbestek worden ook op die manier aanbesteed. Terwijl in 2009 stadsdeel Zeeburg bewust had gekozen op basis van frequentiebestek aan te besteden.

Stadsdeel Oost besteedt het groenonderhoud aan via drie verschillende groenbestekken en daarmee drie verschillende aannemers. Eén groenbestek is een onderhandse aanbesteding voor het schoffelwerk. Twee groenbestekken worden Europese aanbesteed:

1. Boomwerk/groen
2. Diemerpark

Een deel van het groenbestek boomwerk/groen is op basis van frequentiebestek, zoals snoeien en een ander deel is op basis van beeldbestek, zoals maaien. Vooral om financiële redenen is voor twee grote Europese aanbestedingen gekozen, waarbij wel een goede kwaliteit gewaarborgd is.

*Stand van zaken januari 2013 (West)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Stadsdeel West besteedt het groenonderhoud (snoei-, schoffel en maaiwerkzaamheden) aan op basis van beeldbestek. Het stadsdeel werkt hiervoor met verschillende kleine aannemers die het gebied goed kennen. Het voordeel van meerdere kleine bestekken is volgens het stadsdeel dat de werkzaamheden goed en goedkoop kunnen worden uitgevoerd. Deze aanbestedingen hebben een looptijd van twee jaar tot 2014. De controle op de uitgevoerde werkzaamheden voert stadsdeel West zelf uit. Ook het onderhoud van de parken (met uitzondering van grasmaaien en boomonderhoud) en het klein onderhoud van bijvoorbeeld plantsoenen doet het stadsdeel zelf.

*Stand van zaken januari 2013 (Zuid)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Het groenonderhoud besteedt stadsdeel Zuid zowel aan op basis van frequentie- als beeldbestek. Sommige werkzaamheden, zoals snoeien lenen zich niet goed voor een

aanbesteding op basis van beeldbestek. Bijvoorbeeld omdat dit op specifieke momenten in het jaar moet gebeuren. De werkzaamheden die zich lenen voor beeldbestek worden ook op die manier aanbesteed. Stadsdeel Zuid heeft het groenbestek en het bomenbestek bij verschillende aannemers aanbesteed. De bestekken zijn eenjarig met een mogelijkheid tot verlenging. Het stadsdeel heeft zelf mensen in dienst die de uitgevoerde werkzaamheden controleren. Ook heeft het stadsdeel nog zelf de parkinspectie en de boominspectie in eigen beheer.

### 3.6 Aanbeveling 6 - Gemeenschappelijke meldingen registratie

Kom tot een gemeenschappelijk registratiesysteem voor meldingen voor alle stadsdelen en richt dit op eenzelfde manier in. Maak daarbij ook afspraken over wat in de registratie wordt opgenomen. Maak eenduidige afspraken over wanneer een melding is afgehandeld.

#### *Toelichting*

De rekenkamer constateerde dat er bij de stadsdelen geen sprake was van een eenduidige registratie van meldingen. Dit maakte dat het lastig was de meldingenregistraties van de stadsdelen te vergelijken. Vijf stadsdelen (Bos en Lommer, De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Zeeburg) maakten weliswaar gebruik van het registratiesysteem KIM MOR, maar maakten onderscheid in andere rubrieken voor het boeken van de meldingen. Zo namen sommige stadsdelen alleen meldingen van burgers op, terwijl anderen ook de meldingen van eigen medewerkers in het systeem opnamen. Dit zorgde ervoor dat ook vergelijking tussen de stadsdelen met een zelfde systeem lastig was.

#### *Reacties stadsdelen maart 2009*

De reacties van de stadsdelen op deze aanbeveling waren positief. De stadsdelen gaven aan dat in stedelijk verband aandacht is voor het gebruik van een uniform systeem met een eenduidige rubricering. Alleen de stadsdelen Westerpark en ZuiderAmstel zijn niet specifiek op deze aanbeveling ingegaan, stadsdeel Zuid gaf wel aan de aanbeveling waar mogelijk en constructief in acties om te zetten.

#### *Stand van zaken januari 2013 (Nieuw-West)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Door het stedelijk programma dienstverlening is, onder leiding van stadsdeel West, de afgelopen tijd gewerkt aan het verbeteren van het proces van de meldingen openbare ruimte. De volgende onderdelen maken deel uit van dit verbetertraject:

- Implementatie nieuw registratiesysteem
- Aanpassen meldingenformulier
- Aanpassen procesbeschrijving en werkinstructies
- Aanpassen afhandeltermijnen



In februari 2013 wordt bij alle stadsdelen een nieuw registratiesysteem 'MORA' in gebruik genomen. Dit nieuwe registratiesysteem moet op de volgende punten voor verbetering zorgen:

- Gebruiksvriendelijker programma (sneller)
- Betere managementinformatie (inzicht op meldingen per categorie en per buurt)
- Betere rapportages

Over de afhandeling van de meldingen zijn, in het kader van de Amsterdamse Servicecode, aparte afspraken gemaakt. Hiervoor zijn de meldingen in drie categorieën ingedeeld:

- Binnen drie werkdagen: bijvoorbeeld calamiteiten en zwerfvuil
- Tussen drie werkdagen en drie weken: bijvoorbeeld verwijderen van fietswrakken
- Meer dan drie weken: bijvoorbeeld snoeiwerkzaamheden

*Stand van zaken januari 2013 (Oost)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Door het stedelijk programma dienstverlening is, onder leiding van stadsdeel West, de afgelopen tijd gewerkt aan het verbeteren van het proces van de meldingen openbare ruimte. De volgende onderdelen maken deel uit van dit verbetertraject:

- Implementatie nieuw registratiesysteem
- Aanpassen meldingenformulier
- Aanpassen procesbeschrijving en werkinstructies
- Aanpassen afhandeltermijnen

In februari 2013 wordt bij alle stadsdelen een nieuw registratiesysteem 'MORA' in gebruik genomen. Dit nieuwe registratiesysteem moet op de volgende punten voor verbetering zorgen:

- Gebruiksvriendelijker programma (sneller)
- Betere managementinformatie (inzicht op meldingen per categorie en per buurt)
- Betere rapportages

Over de afhandeling van de meldingen zijn, in het kader van de Amsterdamse Servicecode, aparte afspraken gemaakt. Hiervoor zijn de meldingen in drie categorieën ingedeeld:

- Binnen drie werkdagen: bijvoorbeeld calamiteiten en zwerfvuil
- Tussen drie werkdagen en drie weken: bijvoorbeeld verwijderen van fietswrakken
- Meer dan drie weken: bijvoorbeeld snoeiwerkzaamheden

*Stand van zaken januari 2013 (West)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Door het stedelijk programma dienstverlening is, onder leiding van stadsdeel West, de afgelopen tijd gewerkt aan het verbeteren van het proces van de meldingen openbare ruimte. De volgende onderdelen maken deel uit van dit verbetertraject:

- Implementatie nieuw registratiesysteem
- Aanpassen meldingenformulier

- Aanpassen procesbeschrijving en werkinstructies
- Aanpassen afhandeltermijnen

In februari 2013 wordt bij alle stadsdelen een nieuw registratiesysteem 'MORA' in gebruik genomen. Dit nieuwe registratiesysteem moet op de volgende punten voor verbetering zorgen:

- Gebruiksvriendelijker programma (sneller)
- Betere managementinformatie (inzicht op meldingen per categorie en per buurt)
- Betere rapportages

Over de afhandeling van de meldingen zijn, in het kader van de Amsterdamse Servicecode, aparte afspraken gemaakt. Hiervoor zijn de meldingen in drie categorieën ingedeeld:

- Binnen drie werkdagen: bijvoorbeeld calamiteiten en zwerfvuil
- Tussen drie werkdagen en drie weken: bijvoorbeeld verwijderen van fietswrakken
- Meer dan drie weken: bijvoorbeeld snoeiwerkzaamheden

*Stand van zaken januari 2013 (Zuid)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.
--

Door het stedelijk programma dienstverlening is, onder leiding van stadsdeel West, de afgelopen tijd gewerkt aan het verbeteren van het proces van de meldingen openbare ruimte. De volgende onderdelen maken deel uit van dit verbetertraject:

- Implementatie nieuw registratiesysteem
- Aanpassen meldingenformulier
- Aanpassen procesbeschrijving en werkinstructies
- Aanpassen afhandeltermijnen

In februari 2013 wordt bij alle stadsdelen een nieuw registratiesysteem 'MORA' in gebruik genomen. Dit nieuwe registratiesysteem moet op de volgende punten voor verbetering zorgen:

- Gebruiksvriendelijker programma (sneller)
- Betere managementinformatie (inzicht op meldingen per categorie en per buurt)
- Betere rapportages

Over de afhandeling van de meldingen zijn, in het kader van de Amsterdamse Servicecode, aparte afspraken gemaakt. Hiervoor zijn de meldingen in drie categorieën ingedeeld:

- Binnen drie werkdagen: bijvoorbeeld calamiteiten en zwerfvuil
- Tussen drie werkdagen en drie weken: bijvoorbeeld verwijderen van fietswrakken
- Meer dan drie weken: bijvoorbeeld snoeiwerkzaamheden

### 3.7 Aanbeveling 7 - Procesbeschrijving meldingen registratie

Stel een procesbeschrijving of werkinstructie meldingen openbare ruimte op.

#### *Toelichting*

De meeste stadsdelen (vijf van de acht) beschikten niet over een procesbeschrijving of werkinstructie: alleen in De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Oud-West was dit het geval. De procesbeschrijvingen dienden als werkinstructie voor de betrokken afdeling en medewerkers en gaven een richtlijn voor het gehele proces van binnenkomst tot afhandeling van de meldingen.

#### *Reacties stadsdelen maart 2009*

De stadsdelen Bos en Lommer en Slotervaart lieten in de reacties weten van plan te zijn op korte termijn een nieuwe procesbeschrijving gereed te hebben. Stadsdeel Zeeburg onderschreef het belang van een werkbeschrijving voor meldingen openbare ruimte en zou hieraan gaan werken bij de implementatie van de Amsterdamse servicecode. Stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer en Oud-West lieten weten al te beschikken over duidelijke werkinstructies. De stadsdelen Westerpark en ZuiderAmstel gaven in de reacties niet duidelijk aan op welke manier opvolging zou worden gegeven aan de aanbeveling, stadsdeel Zuid gaf wel aan de aanbeveling waar mogelijk en constructief in acties om te zetten. De overige stadsdelen beschikten op dat moment al over een procesbeschrijving.

#### *Stand van zaken januari 2013 (Nieuw-West)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Stadsdeel Nieuw-West heeft de procesbeschrijvingen uit 2009 niet aangepast. In 2012 is onder regie van stadsdeel West een procesoptimalisatie gestart voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Eén onderdeel daarvan is het verbeteren van de procesbeschrijving en bijbehorende werkinstructie. Dit proces is in de eindfase, maar is nog niet afgerond. Stadsdeel Nieuw-West sluit zich aan bij dit project en zal gebruik maken van de procesbeschrijvingen zodra deze gereed zijn.

#### *Stand van zaken januari 2013 (Oost)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Stadsdeel Oost werkt momenteel met een procesbeschrijving voor meldingen openbare ruimte. In 2012 is onder regie van stadsdeel West een procesoptimalisatie gestart voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Eén onderdeel daarvan is het verbeteren van de procesbeschrijving en bijbehorende werkinstructie. Dit proces is in de eindfase, maar is nog niet afgerond. Stadsdeel Oost zal de huidige procesbeschrijving vervangen zodra de nieuwe procesbeschrijving gebaseerd op het nieuwe registratiesysteem gereed is.

*Stand van zaken januari 2013 (West)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

In 2012 is onder regie van stadsdeel West een procesoptimalisatie gestart voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Eén onderdeel daarvan is het verbeteren van de procesbeschrijving en bijbehorende werkinstructie. Dit proces is in de eindfase, maar is nog niet afgerond.

*Stand van zaken januari 2013 (Zuid)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Volgens stadsdeel Zuid is geen procesbeschrijving of werkinstructie nodig in het volledig gedigitaliseerde proces van registratie en afhandeling van meldingen openbare ruimte.

In 2012 is onder regie van stadsdeel West een procesoptimalisatie gestart voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Eén onderdeel daarvan is het verbeteren van de procesbeschrijving en bijbehorende werkinstructie. Dit proces is in de eindfase, maar is nog niet afgerond. Stadsdeel Zuid heeft aangegeven zich aan te sluiten bij dit nieuwe systeem. De rekenkamer gaat er dan ook vanuit dat stadsdeel Zuid de daarbij behorende werkwijze zal hanteren.

### **3.8 Aanbeveling 8 - Afspraak Amsterdamse Servicecode**

Streef naar de afspraak uit de Amsterdamse Servicecode, waardoor 80% van de meldingen openbare ruimte in twee dagen wordt afgehandeld. Stel evaluatierapportages op over de afhandeling van meldingen openbare ruimte.

*Toelichting*

In de Amsterdamse Servicecode was vastgelegd dat 80% van de meldingen openbare ruimte binnen 2 werkdagen moest zijn afgehandeld. Alleen de stadsdelen Bos en Lommer, De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer hadden de Servicecode ingevoerd als norm. De stadsdelen Oud-West en Slotervaart voldeden aan de norm uit de Servicecode. Zeeburg wist slechts de helft van de meldingen binnen 2 dagen af te handelen. Voor Westerpark en ZuiderAmstel waren geen gegevens beschikbaar.

*Reacties stadsdelen maart 2009*

De stadsdelen Bos en Lommer, Slotervaart en Zeeburg onderschreven de aanbeveling in hun reacties. De stadsdelen De Baarsjes, Westerpark en ZuiderAmstel gingen niet specifiek in op deze aanbeveling, stadsdeel Zuid gaf wel aan de aanbeveling waar mogelijk en constructief in acties om te zetten. Stadsdeel Oud-West vond deze norm niet relevant, aangezien zij al voldeden aan de norm uit de servicecode.

*Stand van zaken januari 2013 (Nieuw-West)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Voor stadsdeel Nieuw-West zijn de afspraken uit de Amsterdamse Servicecode leidend. Het stadsdeel heeft zich de afgelopen twee jaar ingezet om de afhandeling van de meldingen te optimaliseren. Volgens het stadsdeel heeft dit ertoe geleid dat in oktober 2012 bijna 80% van de meldingen openbare ruimte binnen twee dagen zijn afgehandeld.<sup>7</sup> In september was dit voor de afdeling beheer nog 65%.<sup>8</sup> Het stadsdeel hanteert hierbij de volgende definities voor afgehandeld:

- Melding is afgehandeld, probleem is opgelost;
- Melder heeft terugkoppeling gekregen dat de afhandeling langer gaat duren en binnen welke termijn;
- Melder heeft terugkoppeling gekregen dat stadsdeel niets met melding doet en waarom.

Per maand maakt de afdeling Klantservicecentrum een voortgangsrapportage van de termijn waarbinnen de meldingen zijn afgehandeld. Het management van de afdeling Beheer bespreekt vier keer per jaar een kwartaalrapportage. Opvallende afwijkingen ten opzicht van de Amsterdamse Servicecode worden besproken. Op basis daarvan wordt gericht bijgestuurd.

Het bestuur en de stadsdeelraad worden periodiek ook geïnformeerd over de wijze van afhandeling van de meldingen openbare ruimte.

Tijdens het project om het proces voor de afhandeling van meldingen te optimaliseren is gebleken dat de huidige afspraak uit de Amsterdamse Servicecode 'afhandeling van 80% van de meldingen openbare ruimte binnen 2 dagen' niet haalbaar is. Er zijn meldingen waarvan de afhandeling aan wettelijke of besteltermijnen gebonden is, zoals het weghalen van fietswrakken en het plaatsen van straatmeubilair. Hieruit is voortgekomen dat per 1 februari 2013 stedelijk gewerkt wordt met drie verschillende afhandeltermijnen. 1) Binnen drie werkdagen, 2) Tussen drie werkdagen en drie weken en 3) Meer dan drie weken/moet ingepland worden. Stedelijk moet nog een besluit worden genomen over de wijze waarop deze stedelijke afspraken kunnen worden opgenomen in de Amsterdamse Servicecode.

*Stand van zaken januari 2013 (Oost)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Het stadsdeel houdt zelf bij welke meldingen zijn binnengekomen en op welk moment deze zijn afgehandeld. Uit deze rapportages blijkt dat het afhandelpercentage voor afvalinzameling en vegen binnen drie dagen tussen de 80% en 90% ligt.

<sup>7</sup> Stadsdeel Nieuw-West, Rapportage KIM-MOR, oktober 2012.

<sup>8</sup> Stadsdeel Nieuw-West, Rapportage KIM-MOR, september 2012.

Tijdens het project om het proces voor de afhandeling van meldingen te optimaliseren is gebleken dat de huidige afspraak uit de Amsterdamse Servicecode 'afhandeling van 80% van de meldingen openbare ruimte binnen 2 dagen' niet haalbaar is. Er zijn meldingen waarvan de afhandeling aan wettelijke of besteltermijnen gebonden is, zoals het weghalen van fietswrakken en het plaatsen van straatmeubilair. Hieruit is voortgekomen dat per 1 februari 2013 stedelijk gewerkt wordt met drie verschillende afhandeltermijnen. 1) Binnen drie werkdagen, 2) Tussen drie werkdagen en drie weken en 3) Meer dan drie weken/ moet ingepland worden. Stedelijk moet nog een besluit worden genomen over de wijze waarop deze stedelijke afspraken kunnen worden opgenomen in de Amsterdamse Servicecode.

*Stand van zaken januari 2013 (West)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Stadsdeel West streeft naar het behalen van de afspraken uit de Servicecode. De afdeling dienstverlening kijkt tot nu toe wel of de huidige norm behaald wordt en stelt daarover rapportages op. De afdeling dienstverlening van het stadsdeel maakt rapportages over de meldingenregistratie. Uit de programmabegroting 2013 maken we op dat bijna 85% van alle meldingen openbare ruimte binnen de norm van twee dagen wordt afgehandeld.

Tijdens het project om het proces voor de afhandeling van meldingen te optimaliseren is gebleken dat de huidige afspraak uit de Amsterdamse Servicecode 'afhandeling van 80% van de meldingen openbare ruimte binnen 2 dagen' niet haalbaar is. Er zijn meldingen waarvan de afhandeling aan wettelijke of besteltermijnen gebonden is, zoals het weghalen van fietswrakken en het plaatsen van straatmeubilair. Hieruit is voortgekomen dat per 1 februari 2013 stedelijk gewerkt wordt met drie verschillende afhandeltermijnen. 1) Binnen drie werkdagen, 2) Tussen drie werkdagen en drie weken en 3) Meer dan drie weken/ moet ingepland worden. Stedelijk moet nog een besluit worden genomen over de wijze waarop deze stedelijke afspraken kunnen worden opgenomen in de Amsterdamse Servicecode. Uit de programmabegroting 2013 blijkt dat stadsdeel West een norm van 95% voor afhandeling van de meldingen openbare ruimte voorstelt.

*Stand van zaken januari 2013 (Zuid)*

Conclusie: de aanbeveling is uitgevoerd.

Stadsdeel Zuid streeft naar het behalen van afspraken uit de servicecode. Op grond van de huidige servicecode moet 95% van de meldingen over de openbare ruimte direct in behandeling te worden genomen waarvan 80% binnen twee dagen moet zijn afgehandeld. Stadsdeel Zuid hanteert hierbij de volgende afhandelwijze: 1) het stadsdeel handelt de melding af binnen twee dagen, 2) het stadsdeel laat - indien melder heeft aangegeven daar prijs op te stellen - binnen twee dagen weten binnen welke termijn de melding wordt opgelost en houdt contact totdat de melding is opgelost 3) het stadsdeel deelt gemotiveerd mee dat er met de melding niets kan worden gedaan.

De afdeling dienstverlening van stadsdeel Zuid stelt rapportages op over de realisatie van de afspraken uit de servicecode. De voortgangsrapportage dienstverlening Zuid vermeldt voor de 3 rayons gezamenlijk in 2011 een totaal van 5.307 meldingen waarvan gemiddeld 77% binnen de vastgestelde norm van twee dagen werd afgehandeld. In 2012 werd een totaal van 4.524 meldingen aan de 3 rayons voor gemiddeld 91% binnen de vastgestelde norm van twee dagen afgehandeld.

Tijdens het project om het proces voor de afhandeling van meldingen te optimaliseren is gebleken dat de huidige afspraak uit de Amsterdamse Servicecode 'afhandeling van 80% van de meldingen openbare ruimte binnen 2 dagen' niet haalbaar is. Er zijn meldingen waarvan de afhandeling aan wettelijke of besteltermijnen gebonden is, zoals het weghalen van fietswrakken en het plaatsen van straatmeubilair. Hieruit is voortgekomen dat per 1 februari 2013 stedelijk gewerkt wordt met drie verschillende afhandeltermijnen. 1) Binnen drie werkdagen, 2) Tussen drie werkdagen en drie weken en 3) Meer dan drie weken/ moet ingepland worden. Stedelijk moet nog een besluit worden genomen over de wijze waarop deze stedelijke afspraken kunnen worden opgenomen in de Amsterdamse Servicecode.





## 4 Conclusie over uitvoering aanbevelingen

In dit hoofdstuk vatten we onze bevindingen samen naar de uitkomst van de vraag in welke mate de dagelijks besturen van de stadsdelen uitvoering hebben gegeven aan de aanbevelingen uit het rapport *Schoonhouden van de openbare ruimte* van de Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam.

Tabel 4.1 - Samenvatting van de oordelen van de rekenkamer over de opvolging van de aanbevelingen door de dagelijks besturen van de stadsdelen en de uitvoering van de aanbevelingen

Aanbeveling		Overgenomen								Uitgevoerd			
		DB	BL	GS	OW	SI	Wp	Zb	ZA	N-W	O	W	Z
1	<p>Ga na op welke wijze meer effectiviteit en efficiency is te behalen door beeldvegen. Betrek daarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de inzet van personeel in relatie tot de opgehaalde hoeveelheid vuil. Betrek daarbij de uitkomsten van de capaciteitsberekening;</li> <li>de toegevoegde waarde van onderscheiden extra werkprocessen (zoals ledigen papierpotten, verwijderen hondenpoep, extra verwijderen zwerfvuil, vegen op vrijdag of in het weekend, verwijderen bijplaatsingen bij containers, spoelen verharding) naast het hoofdproces vegen;</li> <li>de relatie tussen het vegen en het ophalen van grofvuil;</li> <li>de algemene regels voor het aanbieden van grofvuil;</li> <li>de afspraken met de afvalinzameling (ASW of de eigen dienst) over het schoonhouden van de omgeving van de containers.</li> </ul> <p>In het bijzonder voor de stadsdelen De Baarsjes en Oud-West, die beeldvegen, geldt dat zij goed naar de verbetering van de effectiviteit en efficiency moeten kijken. Zij scoren namelijk lager dan gemiddeld op schoon, kosten schoon en efficiency.</p>	●	●	●	●	●	x	●	●	●	●	●	●
2	<p>In het bijzonder voor ZuiderAmstel. Gelet op de relatief lage efficiency, verken de mogelijkheden tot verlaging van de kosten, eventueel van capaciteitsverlaging, mede in het licht van de omzwaai naar beeldvegen.</p>	x	x	●	x	●	x	x	●	●	●	●	●

Aanbeveling		Overgenomen								Uitgevoerd			
		DB	BL	GS	OW	Sl	Wp	Zb	ZA	N-W	O	W	Z
3	In het bijzonder voor Geuzenveld-Slotermeer. Gelet op de relatief hoge kosten en lage efficiency en gezien de grote oppervlakte openbare ruimte, verken de mogelijkheden tot uitbreiding van het beïnvloeden van het gedrag van burgers en de verbetering van de handhaving.	●	●	●	x	●	x	x	●	●	●	●	●
4	Zorg er voor dat de normen die gehanteerd worden voor schoon in de Amsterdamse zwerfvuilmeting meer aansluiten bij de waardering bij burgers voor de schoonheid van de openbare ruimte. Overweeg bovendien aansluiting bij de landelijke VROMmonitor en de daarin gebruikte criteria, waardoor Amsterdam vergelijkbaar wordt met andere gemeenten.	●	●	x	●	●	x	●	●	●	●	●	●
5	Besteed aanbestedingen voor groenonderhoud op beeldbestek uit; zo mogelijk meerjarig en bij verschillende aannemers.	●	●	x	●	●	x	●	●	●	●	●	●
6	Kom tot een gemeenschappelijk registratiesysteem voor meldingen voor alle stadsdelen en richt dit op eenzelfde manier in. Maak daarbij ook afspraken over wat in de registratie wordt opgenomen. Maak eenduidige afspraken over wanneer een melding is afgehandeld.	●	●	●	●	●	x	●	●	●	●	●	●
7	Stel een procesbeschrijving of werkinstructie meldingen openbare ruimte op.	●	●	x	x	●	x	●	●	●	●	●	●
8	Streef naar de afspraak uit de Amsterdamse Servicecode, waardoor 80% van de meldingen openbare ruimte in twee dagen wordt afgehandeld. Stel evaluatierapportages op over de afhandeling van meldingen openbare ruimte.	x	●	●	x	●	x	●	●	●	●	●	●

DB: De Baarsjes, BL: Bos en Lommer, GS: Geuzenveld-Slotermeer, OW± Oud-West, Sl: Slotervaart, Wp: Westerpark, Zb: Zeeburg, ZA: ZuiderAmstel,

N-W: Nieuw-West, O: Oost, W: West, Z: Zuid

●: aanbeveling overgenomen of aanbeveling (wordt) uitgevoerd, ●: aanbeveling gedeeltelijk overgenomen of gedeeltelijk uitgevoerd, ●: aanbeveling niet overgenomen of niet uitgevoerd,

x: geen reactie op aanbeveling of aanbeveling niet meer van toepassing



## **Bijlage 1 - Overzicht met geraadpleegde documenten**

### *Stadsdeel Nieuw-West*

- Rapportage KIM MOR, oktober 2012
- Rapportage KIM MOR, september 2012
- Verslag Raadscommissie 2 van de deelraad Geuzenveld-Slotermeer, d.d. 7 april 2009.

### *Stadsdeel Oost*

- Kwaliteitsrapportage openbare ruimte, najaar 2012.

### *Stadsdeel West*

- Stadsdeel Oud-West, Verslag vergaderavond 21 april 2009.
- Programmabegroting 2013: Vasthouden aan ambities.

### *Stadsdeel Zuid*

- Voortgangsrapportage dienstverlening, 2012.
- Stadsdeel ZuiderAmstel, Vergadering raadscommissie 1, 2 juni 2009.

### *Gemeente Amsterdam*

- Raadscommissie voor Zorg, Milieu, Personeel en Organisatie, Openbare Ruimte en Groen, Raadscommissieverslag, 6 mei 2009.



## **Bijlage 2 – Overzicht met geïnterviewde personen**

### *Stadsdeel Nieuw-West*

- Edwin Ringeling, afdelingshoofd beheer, directie groen en openbare ruimte.

### *Stadsdeel Oost*

- Riny de Jonge, afdelingsmanager, beheer openbare ruimte schoon.

### *Stadsdeel West*

- Angelique Meul, rayonmanager Zuid.
- Karen Offerein, adviseur beleid openbare ruimte.

### *Stadsdeel Zuid*

- Anne Marie Cannoo, adviseur bedrijfsvoering, beheer openbare ruimte.
- Henriette de Vos, rayonmanager Zuid, beheer openbare ruimte.
- Marcel Zijlstra, adviseur gebiedsbeheer, beheer openbare ruimte.

Postbus 202  
1000 AE Amsterdam  
telefoon 020 552 2897  
fax 020 552 2943  
email [info@rekenkamer.amsterdam.nl](mailto:info@rekenkamer.amsterdam.nl)

