

Schoonhouden van de openbare ruimte

Straatreiniging in 8 Amsterdamse stadsdelen vergeleken

maart 2009

Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam



Schoonhouden van de openbare ruimte

Straatreiniging in 8 Amsterdamse stadsdelen vergeleken

18 maart 2009

Voorwoord

Vuil op straat staat hoog in de top-10 van ergernissen van bewoners en bezoekers van de stadsdelen in Amsterdam. Het schoonmaken en schoonhouden van de openbare ruimte is dan ook een belangrijke – publieke – taak van de stadsdelen, waarvan de bewoners en bezoekers direct de resultaten kunnen waarnemen en deze vervolgens ook direct kunnen waarderen.

Hoe schoon het in de straten, op pleinen en in parken is, wordt evenwel niet alleen door de schoonhoudactiviteiten van de stadsdelen (zoals vegen, ophalen van grofvuil, verwijderen van graffiti en hondenpoep) bepaald, maar ook door het gedrag van bewoners en bezoekers. Maar ook hierop kunnen de stadsdelen invloed uitoefenen, door bijvoorbeeld voorlichting over het aanbieden van afval, maar ook door de handhaving en het toezicht hierop.

In dit vergelijkend onderzoek tussen de stadsdelen heeft de rekenkamer zich gericht op de vraag hoe schoon het nu eigenlijk is in de stadsdelen en in hoeverre de stadsdelen bij het schoonhouden van de openbare ruimte – in het bijzonder de veegdiensten en de groenvoorziening – doelmatig en doeltreffend te werk gaan. Daarbij had de rekenkamer tevens aandacht voor de wijze waarop de stadsdelen omgaan met meldingen over vuil op straat van burgers of bezoekers.

De rekenkamer had dit onderzoek niet op goede wijze tot stand kunnen brengen zonder de bijdrage van de medewerkers van de acht bij de rekenkamer aangesloten stadsdelen; in het bijzonder de medewerkers van de veegdiensten en van de stadsdeelwerven. De rekenkamer dankt allen die een bijdrage hebben geleverd aan dit onderzoek.

Het onderzoeksteam bestond uit de heren drs. J. van Leuken (projectleider), drs. V. Ho Tham (onderzoeker), drs. J. de Groot (onderzoeker) en mevrouw drs. R. Muijsers (onderzoeker). Verder hebben wij dankbaar gebruik gemaakt van de specialistische kennis op het terrein van het monitoren en de inspectie van het schoonhouden van de openbare ruimte, de heren ing. G. Vis en D.J. Damminga van Oranjewoud BV.

dr V.L. Eiff
directeur Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam

Inhoudsopgave

Samenvatting	7	
1	Inleiding	19
1.1	Aanleiding	19
1.2	Begrippen en afbakening	19
1.3	Probleemstelling en onderzoeksvragen	21
1.4	Normenkader	22
1.5	Leeswijzer	23
2	Organisatie	25
2.1	Inleiding	25
2.2	Leeswijzer	26
2.3	Schoon	26
2.4	Klein groenonderhoud	37
2.5	Conclusies	40
3	Doelstellingen	43
3.1	Inleiding	43
3.2	Kwaliteitsniveaus schoonhouden per stadsdeel	46
3.3	Kwaliteitsniveaus groen	48
3.4	Conclusies	50
4	Doeltreffendheid	53
4.1	Inleiding	53
4.2	Staat van onderhoud	53
4.3	Confrontatie vastgestelde staat van onderhoud met bestuurlijke kwaliteitsniveaus	68
4.4	Confrontatie meetgegevens met andere onderzoeken	71
4.5	Conclusies	75
5	Kostenefficiency	77
5.1	Inleiding	77
5.2	Kosten schoon	77
5.3	Kosten groenonderhoud	87
5.4	Conclusies	90
6	Waardering door bewoners	93
6.1	Inleiding	93
6.2	Organisatie meldingen openbare ruimte	93
6.3	Aantal meldingen openbare ruimte	102
6.4	Meldingen openbare ruimte naar wijze binnenkomst	108
6.5	Afhandeling meldingen openbare ruimte	108

6.6	Bestaand onderzoek naar waardering burgers	112
6.7	Conclusies	115
7	Bevindingen per stadsdeel	119
7.1	Bos en Lommer	119
7.2	De Baarsjes	121
7.3	Geuzenveld-Slotermeer	123
7.4	Oud-West	125
7.5	Slotervaart	127
7.6	Westerpark	129
7.7	Zeeburg	131
7.8	ZuiderAmstel	133
8	Conclusies en aanbevelingen	137
8.1	Doeltreffendheid	137
8.2	Kosten	139
8.3	Schoon in relatie tot kosten en efficiency	140
8.4	Meldingen openbare ruimte	141
8.5	Aanbevelingen	142
9	Bestuurlijke reacties en nawoord	145
9.1	Bestuurlijke reacties	145
9.2	Nawoord rekenkamer	156
	Bijlage 1 Kwaliteitsniveaus schoonhouden stadsdelen	161
	Bijlage 2 Kwaliteitsniveaus dagelijks onderhoud groen stadsdelen	167
	Bijlage 3 Beeldmaatlatten stadsdeel Bos en Lommer	171
	Bijlage 4 Beeldmaatlatten stadsdeel De Baarsjes	173
	Bijlage 5 Methodiek schouwen	175
	Bijlage 6 Toelichting selectie en analyse meldingen	177
	Bijlage 7 Begrippenlijst	183

Samenvatting

Inleiding

De rekenkamer heeft onderzoek gedaan naar het schoonhouden van de openbare ruimte en het dagelijks groenonderhoud. De centrale vraag van het onderzoek was:

*Hoe doeltreffend houden de stadsdelen de openbare ruimte in de woonbuurten schoon en hoe doeltreffend onderhouden de stadsdelen daar het groen?
Hoe kostenefficiënt voeren de stadsdelen deze werkzaamheden uit?*

De onderscheiden onderzoeksvragen waren:

1. Wat is het nagestreefde kwaliteitsniveau voor het schoonhouden van de openbare ruimte en groenonderhoud in de stadsdelen?
2. Welke activiteiten voeren de stadsdelen hiervoor uit?
3. Wat zijn de kosten van het schoonhouden van de openbare ruimte en het groenonderhoud in de stadsdelen?
4. Wordt het stadsdeelbestuur periodiek geïnformeerd over het schoonhouden van de openbare ruimte en het groenonderhoud?
5. Wat is in woonbuurten het objectief - met een schouw of andere inspectiesystemen - vastgestelde kwaliteitsniveau van de openbare ruimte?
6. Hoe waarderen de bewoners de kwaliteit van de openbare ruimte?
7. Hoeveel meldingen openbare ruimte zijn er in 2007 gedaan over de straatreiniging en het groenonderhoud?

Het onderzoek van de rekenkamer heeft zich bij het schoonhouden van de openbare ruimte beperkt tot de werkzaamheden van de straatreiniging. Daarnaast is het dagelijks (of klein) groenonderhoud bij het onderzoek betrokken. Tot de taken van de straatreiniging behoren - naast de hoofdtaak het vegen van de straten - het legen van prullenbakken, het verwijderen van onkruid, het spoelen van de straten en het reinigen van speeltoestellen en straatmeubilair. Bij het vegen van de straten wordt onderscheid gemaakt in 2 hoofdwerkwijzen, namelijk het zogenaamde 'frequentievegen' (waarbij het vegen van de straten is gekoppeld aan de vaste inzamelingsdag van de afvalinzameling) en het 'beeldvegen' (pas gaan vegen als een bepaalde drempelwaarde voor de schoonheid is of dreigt te worden overschreden).

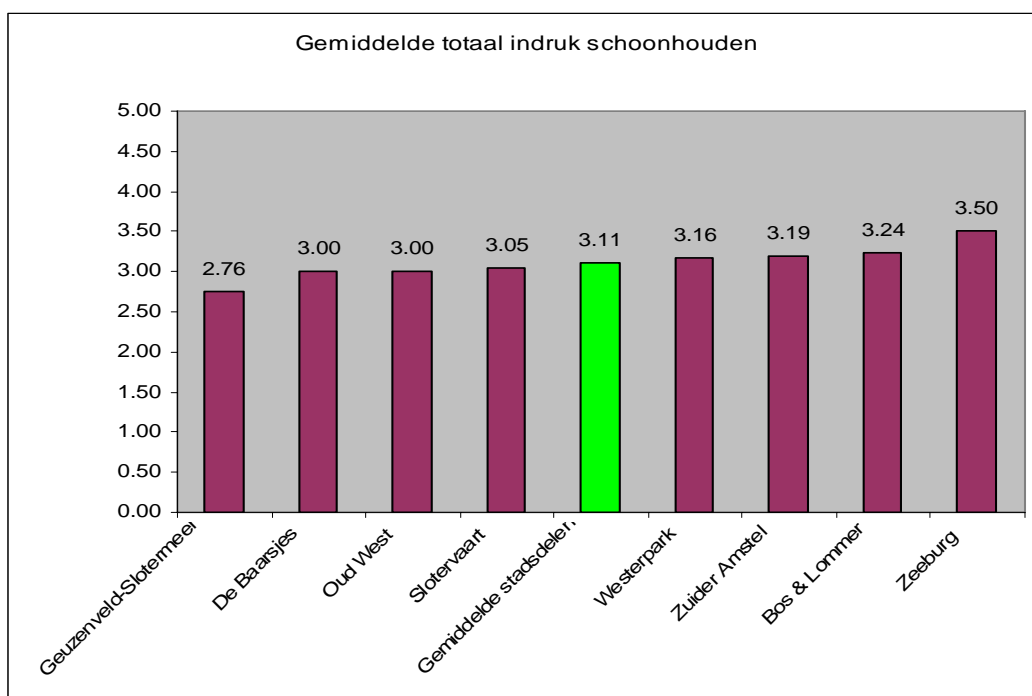
In het kader van dit onderzoek heeft de rekenkamer het bureau Oranjewoud BV schouwen laten uitvoeren naar de staat van onderhoud van de openbare ruimte en het groen. Het gaat om 3 schouwen op 3 verschillende tijdstippen (in september, oktober en december 2008) met het oog op seizoensinvloeden en om een gemiddeld beeld te krijgen. Hierbij zijn telkens 52 locaties in 8 buurten in de 8 stadsdelen geschouwd. Aspecten waarop het schoonhouden is gemeten zijn naast een totaalindruk de aanwezigheid van zwerfvuil, hondenpoep, onkruid op de verharding en in het groen, de schoonheid van prullenbakken en de aanwezigheid van graffiti. Bij het groenonderhoud zijn naast de totaalindruk het onderhoud van respectievelijk bomen, heesters, hagen en gazons geschouwd. Tevens heeft de rekenkamer gebruik gemaakt van de gegevens in de registratie van meldingen over de openbare ruimte die door de stadsdelen wordt bijgehouden.

Doeltreffendheid

Prestaties totaal indruk

Uit de schouwen, die de rekenkamer uit heeft laten voeren naar de staat van het schoonhouden van de openbare ruimte en het groenonderhoud in de stadsdelen, blijkt dat de gemiddelde prestaties van de stadsdelen voor schoon en het groenonderhoud liggen op het kwaliteitsniveau 'basis'. Dit niveau is berekend op grond van de landelijke methode, die is vastgesteld door het CROW. De gemiddelde totaalindruk voor de verschillende schoonhoudactiviteiten in de stadsdelen komt uit op een waardering van 3,11 op een schaal van 0 (zeer laag) tot 5 (zeer hoog).

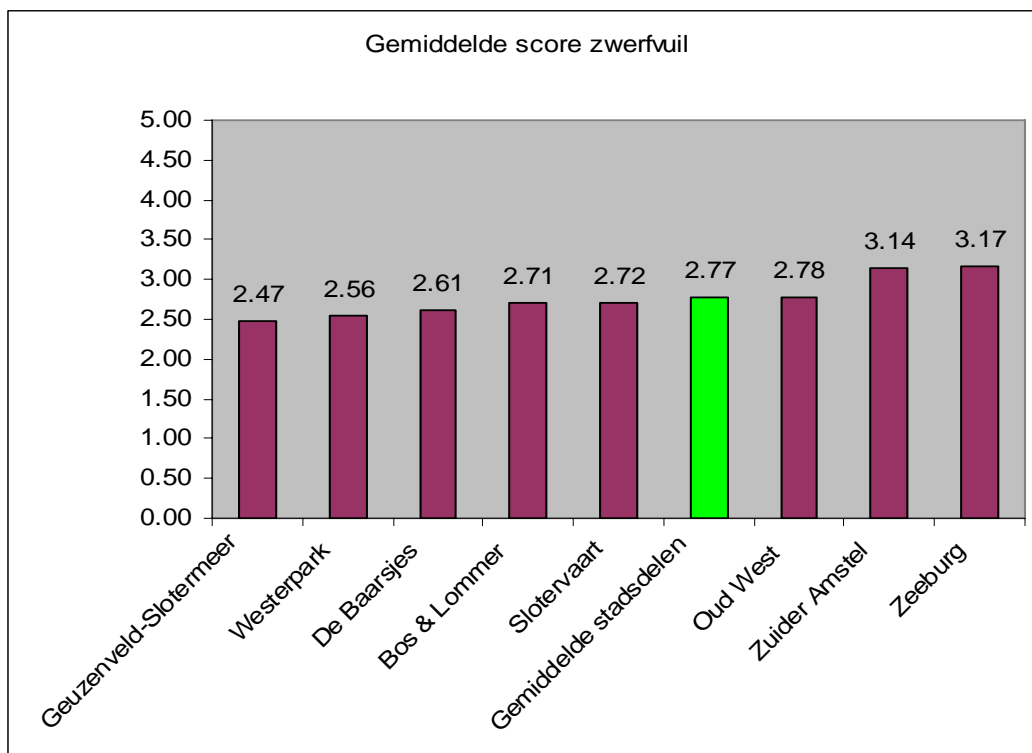
Grafiek S.1 - Gemiddelde resultaten van de 3 schouwronden voor het aspect 'totaal indruk schoonhouden' per stadsdeel



Zeeburg behaalt de hoogste score (3,50) voor het schoonhouden en Geuzenveld-Slotermeer scoort (met enige afstand tot de rest) het laagst (2,76). De uitkomsten van Bos en Lommer, Zuideramstel en Westerpark liggen boven het gemiddelde; die van Slotervaart, Oud-West en De Baarsjes er onder.

Prestaties zwerfvuil

Grafiek S.2 - Gemiddelde score van de 3 schouwronden voor het aspect 'zwerfvuil' per stadsdeel



Voor een belangrijk onderdeel van de schouw, de aanwezigheid van zwerfvuil, zijn de uitkomsten lager. Het gemiddelde van de acht stadsdelen voor zwerfvuil komt uit op een cijfer van 2,77. Dit ligt net boven de ondergrens van het kwaliteitsniveau 'basis' (namelijk 2,75).

Zeeburg en Zuideramstel zijn het schoonst (scores 3,17 en 3,14); Oud West scoort net boven het gemiddelde (2,78). Vijf van de 8 stadsdelen behalen voor zwerfvuil een uitkomst die lager ligt dan het basisniveau: Geuzenveld-Slotermeer, Westerpark, De Baarsjes, Bos en Lommer en Slotervaart behalen CROW-kwaliteitsniveau 'laag'.

Ambities worden in 6 stadsdelen niet gehaald

De bestuurlijke ambities voor de verwijdering van zwerfvuil worden in 6 van de 8 stadsdelen niet gehaald. Hierbij geldt dat Oud-West, Westerpark en Slotervaart een hoger ambitieniveau (het CROW-kwaliteitsniveau 'hoog') voor de verwijdering van zwerfvuil nastreven dan de overige stadsdelen.

Tabel S.1 - Confrontatie resultaten zwerfvuil met kwaliteitsniveaus naar stadsdeel

	Bos en Lommer	De Baarsjes	Geuzenveld -Slotermeer	Oud-West	Slotervaart	Westerpark	Zeeburg	Zuider-amstel
Score zwerfvuil	2,71	2,61	2,47	2,78	2,72	2,56	3,17	3,14
Gewenst kwaliteitsniveau	B	B	B	A	A deels B	A	B	B
In cijfers	A=3,75 - 4,75 B=2,75 - 3,75							

Uit de schouwen blijkt dat alleen Zeeburg en Zuideramstel hun (bestuurlijke) ambitie voor de verwijdering van zwerfvuil realiseren. Van de 6 stadsdelen die hun ambitieniveau niet halen streeft Oud-West naar een 'hoog' niveau voor zwerfvuil, maar scoort het op niveau 'basis'. De stadsdelen Westerpark en Slotervaart, die een 'hoog' niveau ambiëren, scoren voor zwerfvuil zelfs op het niveau 'laag'.

Daar staat tegenover dat verschillende stadsdelen voor aspecten van het schoonhouden een hogere kwaliteit dan het (CROW) basisniveau bereiken. Dit betreft in het bijzonder de aspecten 'graffiti/beplakking', 'afvalbakken' en 'hondenpoep' in de stadsdelen Oud-West, Slotervaart, Westerpark, Zeeburg en Zuideramstel.

Vergelijking prestaties schoon met uitkomsten ander onderzoek

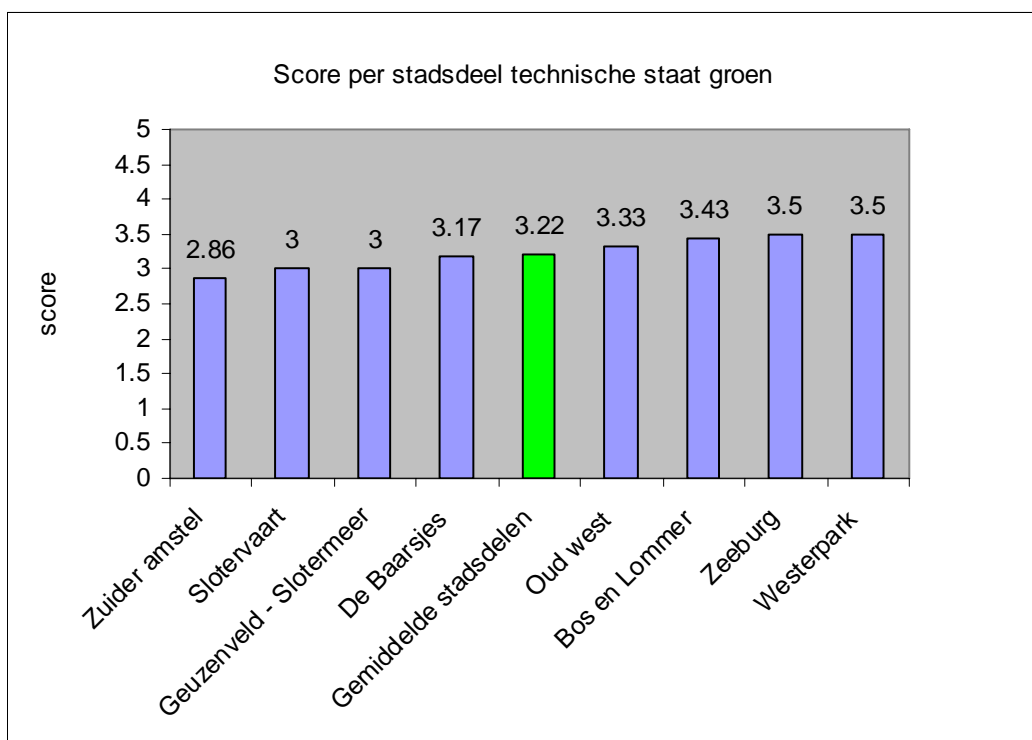
De resultaten voor de verwijdering van zwerfvuil verschillen met de uitkomsten van de stadsdelen in de halfjaarlijkse Amsterdamse zwerfvuilmeting. Bij de 2 zwerfvuilmetingen van O&S in 2008 krijgen alle stadsdelen een rapportcijfer tussen 7 en 9. Het verschil tussen de schouwen van de rekenkamer en de metingen van O&S lijkt voor een groot deel te herleiden naar de verschillen tussen de gebruikte methodes. In de schouw van de rekenkamer wordt de landelijke CROW-methode gehanteerd, die in het landelijke onderzoek naar zwerfvuil in gemeenten voor het Ministerie van VROM is gebruikt. Hierbij wordt meer vuil als 'zwerfvuil' meegeteld dan bij de Amsterdamse methode. Dat levert een groter aantal aangetroffen stuks vuil op en dus een lager cijfer. Ook de (voor)kennis die medewerkers van stadsdelen hebben over de ligging van de meetpunten van de zwerfvuilmeting van O&S kan een rol spelen.

De constatering van de rekenkamer dat zwerfvuil in de meeste stadsdelen matig wordt verwijderd, is wel in overeenstemming met de gemiddelde beleving van de Amsterdamse burger van de schoonheid van zijn stadsdeel. In het tweejaarlijkse onderzoek Wonen in Amsterdam (2007) loopt het gemiddelde rapportcijfer van de bewoners over de schoonhoudprestaties per stadsdeel (op een schaal van 1 – 10) uiteen van 5,8 tot 6,8. Dit komt overeen met de waardering 'matig'.

Prestaties groen

De gemiddelde score voor het groenonderhoud in de schouwen komt uit op 3,22. Hierbij scoren Westerpark en Zeeburg het hoogst (3,5) en Zuideramstel het laagst (2,86).

Grafiek S.3 - Gemiddelde score van de drie schouwronde voor het aspect 'totaal indruk groen' per stadsdeel



De bestuurlijke ambities voor het groenonderhoud worden in 6 van de 8 stadsdelen gehaald. Dit betekent dat de stadsdelen die voor groenonderhoud naar een CROW-niveau 'basis' streven, dit ook weten te bereiken (De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Zeeburg). Dit geldt ook voor de stadsdelen die een subjectief waarderingsscijfer hebben vastgesteld (Westerpark en Zuideramstel). Oud-West streeft voor een deel van het groen een niveau 'hoog' na en haalt dat niet; voor het resterende groen wordt het niveau 'basis' gehaald. Bos en Lommer streeft een hoog niveau voor het hele groen na en behaalt dat niet.

Kosteneffectiviteit

Schoon

Tussen de stadsdelen bestaan grote verschillen in de kosten die zij maken voor het dagelijks onderhoud van de openbare ruimte.

Tabel S.2 - Kosten van schoonhouden openbare ruimte (begroting 2008 in €)

	Absoluut	Per woonruimte
Bos en Lommer	2.283.633	154
De Baarsjes	2.986.969	156
Geuzenveld-Slotermeer	2.971.586	156
Oud-West	3.689.104	181
Slotervaart	2.360.102	116
Westerpark	1.889.250	88
Zeeburg	2.372.866	102
Zuideramstel	2.091.946	74

Oud-West heeft in absolute zin de hoogste uitgaven (in 2008 €3,7 miljoen) voor het schoonhouden van de openbare ruimte, gevolgd door Bos en Lommer en Geuzenveld-Slotermeer. Westerpark geeft het minste uit (circa €1,9 miljoen), gevolgd door Zuideramstel. Oud-West maakt ook relatief gezien de meeste kosten voor schoonhouden: in 2008 €181 per woonruimte. De stadsdelen Bos en Lommer, De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer geven elk in 2008 ongeveer €155 per woonruimte uit. Zuideramstel is relatief gezien het goedkoopst (€74 per woonruimte), gevolgd door Westerpark (€88 per woonruimte) en Zeeburg (€102 per woonruimte).

Groen

De totale kosten voor groenonderhoud in 2008 variëren van ongeveer €4,8 miljoen in Zuideramstel tot €0,7 miljoen in Oud-West.

Tabel S.3 - Kosten van groenonderhoud (begroting 2000 in €)

Stadsdeel	Absoluut		Relatief	
	Totaal groen	Klein groen	Totaal groen per are GOPRUIM	Klein groen per woonruimte
Bos en Lommer	913.560	658.288	25	44
De Baarsjes	720.000	720.000	26	38
Geuzenveld-Slotermeer	3.521.875	n.b.	45	n.b.
Oud-West	700.549	700.549	24	34
Slotervaart	2.760.295	n.b.	25	n.b.
Westerpark	1.441.120	563.810	34	26
Zeeburg	1.921.847	1.344.257	31	58
Zuideramstel	4.806.600	2.068.187	36	73

De kosten zijn het hoogst in de stadsdelen met grote parken (Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Zuideramstel) en het laagst in de stadsdelen zonder dergelijke parken (De Baarsjes en Oud-West).

Als de parken buiten beschouwing worden gelaten, blijken de verschillen veel kleiner te zijn. Zuideramstel geeft het meeste voor onderhoud van zogeheten klein groen uit (rond €2 miljoen). Westerpark geeft het minst uit, maar de bedragen van De Baarsjes, Bos en Lommer en Oud-West zijn niet veel hoger.

De relatieve kosten voor onderhoud van 'klein groen' lopen in 2008 uiteen van €73 per woonruimte in Zuideramstel tot €26 per woonruimte in Westerpark. Ook in Zeeburg zijn de kosten relatief hoog (€58 per woonruimte) te noemen. De kosten van Oud-West, De Baarsjes en Bos en Lommer zijn relatief gemiddeld.

De rekenkamer constateerde dat de meeste stadsdelen bij uitbesteding werken met frequentiebestekken (waarbij er vanuit wordt gegaan dat werkzaamheden periodiek met een bepaalde frequentie worden verricht) en niet met beeldbestekken (waarbij uitgegaan wordt van een bepaald na te streven kwaliteitsniveau) en dat stadsdelen meestal maar bij één aannemer werk uitbesteden. Vanuit het oogpunt van efficiency is het beter om met beeldbestekken en meerdere aannemers te werken.

Schoon in relatie tot kosten en efficiency

Tabel S.4 - Scores stadsdelen op de aspecten schoonheid, kosten en doelmatigheid 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.

Hierboven geeft de rekenkamer een overzicht van de belangrijkste conclusies die op basis van deze benchmark kunnen worden getrokken over de doeltreffendheid van het schoonhouden van de openbare ruimte, in relatie tot de kosten die de stadsdelen hiervoor maken en de efficiency waarmee zij de schoonhoudactiviteiten uitvoeren. 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' zijn de gegevens over de kosten per kilo opgehaald straatvuil (veegzand en brandbaar veegvuil) opgenomen.

Hieruit blijkt dat Westerpark, Zeeburg en Zuideramstel relatief schone stadsdelen zijn, die hiervoor relatief weinig kosten maken. Westerpark en Zeeburg zamelen ook relatief veel straatvuil in en kan daardoor relatief efficiënt worden genoemd. In Zuideramstel is dat minder het geval.

De schoonheid van stadsdeel Slotervaart is redelijk te noemen. Het stadsdeel maakt relatief weinig kosten en haalt hiervoor veel vuil op. Bos en Lommer is schoner, maar maakt hiervoor hogere kosten. De efficiency in dit stadsdeel is naar verhouding gemiddeld.

De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Oud-West zijn relatief de minste schone stadsdelen en de stadsdelen met relatief de hoogste kosten. De Baarsjes en Oud-West halen ook relatief weinig vuil op. Geuzenveld-Slotermeer haalt meer straatvuil op in verhouding tot de kosten, die het stadsdeel maakt.

Er is een aantal stadsdelen dat bijzondere aandacht vraagt:

- Van de 4 stadsdelen die op beeld vegen zijn er 2, namelijk De Baarsjes en Oud-West die relatief vuil zijn, relatief hoge kosten maken en minder efficiënt zijn. Dit betekent dat de organisatie te weinig vuil ophaalt in verhouding tot de kosten. In deze stadsdelen vraagt de rekenkamer extra aandacht voor de effectiviteit en de efficiency van beeldvegen.
- Zuideramstel is relatief schoon en maakt relatief minder kosten, maar is minder efficiënt. In dit stadsdeel zijn nog mogelijkheden om de kosten verder te verlagen, bijvoorbeeld door minder vegen en een verlaging van de capaciteit voor het schoonhouden.
- Geuzenveld-Slotermeer is relatief vuil en maakt relatief hoge kosten, maar is behoorlijk efficiënt. Achtergronden voor deze situatie zijn mogelijk het grote aanbod aan vuil en de grote oppervlakte openbare ruimte in het stadsdeel. Gelet hierop meent de rekenkamer dat extra aandacht voor preventie en handhaving hierdoor noodzakelijker is.

Achtergronden

Vele factoren beïnvloeden de omvang en daarmee het kostenniveau voor het schoonhouden van de openbare ruimte. Hiertoe behoren het gedrag van de bewoners, bebouwingskenmerken, de inzet en effectiviteit van preventieve maatregelen en die van de handhaving. De rekenkamer is nagegaan welke verschillen in de organisatie en uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden van invloed kunnen zijn op verschillen in kostenefficiency tussen de stadsdelen.

Van belang is in ieder geval de nauwe relatie tussen de verschillen in frequentie van vegen en de verschillen in kosten. Zuideramstel veegt minder vaak in woonstraten dan de andere stadsdelen. Westerpark en Zuideramstel vegen minder vaak hoofdroutes dan de andere stadsdelen. Zij maken daardoor relatief weinig kosten. De Baarsjes en Oud-West vegen het meeste in woon- én winkelstraten en maken de meeste kosten per woonruimte. Het aantal onderscheiden werkprocessen kan een verklaring voor de verschillen zijn. Zuideramstel heeft weinig afzonderlijke werkprocessen en maakt weinig kosten.

De rekenkamer heeft geen relatie gevonden tussen kostenverschillen en de mate waarin personeel van buiten wordt ingehuurd. De rekenkamer constateert verder dat in de 4 stadsdelen die beeldvegen, en die dus nastreven alleen te vegen als dit 'echt' nodig is, geen sprake is van lagere kosten, dan in de stadsdelen die op frequentie vegen. De stadsdelen die beeldvegen halen ook niet relatief meer vuil op. Voorlopig constateert de rekenkamer dat beeldvegen niet heeft geleid tot de te verwachten lagere kosten of hogere efficiëntie.

Meldingen openbare ruimte

Tabel S.5 - Totaal aantal meldingen (absoluut en per 1000 inwoners) schoon voor 2007

Stadsdeel	Aantal meldingen 2007	Per 1.000 inwoners
Bos en Lommer	1.530	50,9
De Baarsjes*	(1.114)	(33,0)
Geuzenveld-Slotermeer	2.148	52,0
Oud-West	870	27,6
Slotervaart	1.591	36,0
Westerpark	271	7,9
Zeeburg	964	19,8
Zuideramstel	n.b.	n.b.

*Voor stadsdeel De Baarsjes zijn cijfers van 2006 in de tabel opgenomen, omdat die van 2007 onvolledig waren.

Relatief de meeste meldingen over vuil in de openbare ruimte komen van burgers in de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Bos en Lommer, Slotervaart en De Baarsjes. In Westerpark en Zeeburg wordt het minst gemeld. De meldingen betreffen vooral verkeerd aangeboden afval en dus niet de schoonheid van het stadsdeel in het algemeen.

Organisatie

De rekenkamer is nagegaan of de organisatie van de meldingen openbare ruimte op orde is en of de stadsdelen voldoen aan de normen voor afhandeling die zijn opgenomen in de Amsterdamse Servicecode.

De organisatie van de meldingen openbare ruimte voldoet in de meeste stadsdelen op de onderdelen toegankelijkheid, monitoring van de afhandeling van meldingen en evaluatie van de afhandeling. Alleen in stadsdeel Zeeburg zijn evaluatieve rapportages nog niet aanwezig. De meeste stadsdelen (5 van de 8) blijken niet over een procesbeschrijving of werkinstructie te beschikken: alleen in De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Oud-West is dit het geval.

Er is geen eenduidige registratie van meldingen. Vijf stadsdelen maken weliswaar gebruik van het registratiesysteem KIM MOR, maar alle aangesloten stadsdelen onderscheiden andere rubrieken, waarop ze hun meldingen boeken. Sommige stadsdelen nemen alleen meldingen van burgers op, andere ook die van de eigen medewerkers. De meldingenregistraties zijn zo moeilijk vergelijkbaar.

Afhandeling

In de Amsterdamse Servicecode is vastgelegd dat 80% van de meldingen openbare ruimte binnen 2 werkdagen moet zijn afgehandeld. Op grond van hun normen voor afhandeling kan gesteld worden dat alleen Bos en Lommer, De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer de code daadwerkelijk hebben ingevoerd als norm. De genoemde 3 stadsdelen en Oud-West en Slotervaart voldoen aan de norm van 80% uit de Servicecode (dus: 5 van de 8 stadsdelen voldoen aan de norm). Zeeburg weet slechts de helft van de meldingen binnen 2 dagen af te handelen. Voor Westerpark en Zuideramstel zijn geen gegevens beschikbaar.

Aanbevelingen

Op grond van de bovenstaande conclusies doet de rekenkamer de volgende aanbevelingen aan de stadsdelen:

1. Ga na op welke wijze meer effectiviteit en efficiency is te behalen door middel van 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.

Dit geldt in het bijzonder voor de stadsdelen De Baarsjes en Oud-West, die beeldvegen, terwijl zij lager dan gemiddeld scoren op schoon, kosten schoon en efficiency.

2. 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.
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.
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 VROM-monitor en de daarin gebruikte criteria, waardoor Amsterdam vergelijkbaar wordt met andere gemeenten.

5. Besteed aanbestedingen voor groenonderhoud op beeldbestek uit; zo mogelijk meerjarig en bij verschillende aannemers.
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.
7. Stel een procesbeschrijving of werkinstructie meldingen openbare ruimte op.
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.

Bestuurlijke reacties en nawoord

De rekenkamer heeft van 7 van de 8 dagelijks besturen van stadsdelen een bestuurlijke reactie ontvangen. De rekenkamer is verheugd dat de dagelijks besturen voor een groot deel instemmen met de conclusies van het onderzoek. De rekenkamer constateert verder dat de dagelijks besturen vrijwel alle aanbevelingen van de rekenkamer overnemen, die voor het stadsdeel relevant zijn. Wel verschillen de dagelijks besturen in de mate van concreetheid van hun reactie over de wijze waarop zij de aanbevelingen in uitvoering gaan nemen.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Onderhoud van de openbare ruimte is een basistaak van de lokale overheid. In de gemeente Amsterdam zijn de stadsdelen verantwoordelijk voor het beheer en het onderhoud van de openbare ruimte. Ze maken zelfstandig beleidsmatige keuzen over het beheer en onderhoud van de openbare ruimte op hun grondgebied. Het beheer en onderhoud van de openbare ruimte maakt een groot deel uit van de uitgaven van de stadsdelen.

Het maatschappelijk belang van een goed onderhouden openbare ruimte is groot. Wanneer het onderhoud onder de maat is, kan dit veiligheidsrisico's met zich meebrengen. Maar ook kan dit van negatieve invloed zijn op de door de bewoners (ervaren) kwaliteit van de leefomgeving (verloedering). Omgekeerd geldt dat een goed onderhouden of kwalitatief hoogwaardige openbare ruimte kan bijdragen aan het in stand houden en versterken van de sociale samenhang en leefbaarheid in woonbuurten. Uit diverse monitors blijkt dat burgers in verschillende delen van de stad de kwaliteit en de staat van onderhoud van de openbare ruimte anders beoordelen. Deels houdt dit verband met verschillen in de uitvoering, doordat de ambities, de beschikbare middelen en de uitvoering (en efficiency) van het onderhoud wisselen per stadsdeel. Hiermee is de belangrijkste aanleiding gegeven voor dit onderzoek, waarmee de rekenkamer inzicht wil bieden in de mate waarin de stadsdelen het dagelijks onderhoud van de openbare ruimte effectief en efficiënt uitvoeren.

1.2 Begrippen en afbakening

Openbare ruimte is te omschrijven als de buitenruimte die voor iedereen toegankelijk is. Openbare ruimte kent een aantal onderdelen, zoals wegen, groen en water. Binnen deze indeling zijn afzonderlijke functies te onderscheiden, zoals verhardingen voor het verkeer, speelplekken, parkeerplaatsen of plantsoenen en parken.

De inrichting, het beheer en het gebruik zijn drie factoren die de kwaliteit van de openbare ruimte bepalen. Bij inrichting gaat het om de functie die de openbare ruimte moet hebben en hoe de openbare ruimte eruit ziet. Beheer heeft te maken met het onderhoud van de inrichting. Het gebruik gaat over de manier waarop gebruikers omgaan met de openbare ruimte.

Inrichting, beheer en gebruik van de openbare ruimte hebben een onderlinge relatie. Keuzes (van de overheid) bij de inrichting van de openbare ruimte kunnen een belangrijke invloed op het beheer hebben. De openbare ruimte kan er mooi uitzien, maar moeilijk of alleen tegen heel hoge kosten te onderhouden zijn. Slecht onderhoud kan leiden tot een verwaarloosde aanblik, tot vermindering van gebruik of tot een ander gebruik van de openbare ruimte dan beoogd was. Dit kan negatieve effecten hebben op de kwaliteit van de openbare ruimte.

Bij het onderhoud van de openbare ruimte is onderscheid te maken tussen dagelijks en groot onderhoud. Dagelijks onderhoud is het in stand houden van de kwaliteit van de openbare ruimte door middel van reguliere activiteiten als afvalinzameling en reiniging van de wegen en het groen. Ook gaat het hierbij om kleine herstelwerkzaamheden als gevolg van bijvoorbeeld calamiteiten, zoals ‘dichtstraten’ (repareren van gaten en kuilen in de weg), het repareren van verkeersinstallaties, bewegwijzering of snoeiwerkzaamheden aan het groen, naar aanleiding van meldingen van de bewoners of uit eigen waarneming (inspecties) van de stadsdelen.

Bij groot onderhoud gaat het in de regel om ingrijpend en planmatig onderhoud aan delen van de openbare ruimte, zoals bij voorbeeld het opknappen van de slechte delen van een straat (die om technische redenen nog niet aan herinrichting toe zijn), zonder dat het profiel of de inrichting daarvan verandert.

De rekenkamer besteedt in dit onderzoek aandacht aan een deel van het dagelijks onderhoud van de openbare ruimte, namelijk aan het schoonhouden daarvan (zowel van de straten en stoepen als van het groen) en aan het dagelijks klein groenonderhoud. Het schoonhouden van de openbare ruimte omvat het vegen en verwijderen van (zwerf)vuil en het schoonhouden van de verharde weg (stoepen, straten en pleinen). Daarnaast omvat het taken als het ledigen van prullenbakken, het verwijderen van onkruid uit de verharding, het verwijderen van graffiti en het verwijderen van aanslag aan het straatmeubilair, de speeltoestellen, de verkeersborden en de kunstwerken. Onder het dagelijks klein groenonderhoud verstaat de rekenkamer het verwijderen van zwerfvuil uit groenstroken en plantsoenen en het onderhoud van bomen, gazons, beplanting en heesters in woonbuurten. Het onderhoud van groter groen, zoals parken, blijft buiten beschouwing.

Deze afbakening houdt in dat de rekenkamer als zodanig geen onderzoek doet naar de hele sector ‘schoonhouden’. Het onderzoek richt zich derhalve niet op de volgende schoonhoudactiviteiten:

- de (kwaliteit van de) afvalinzameling;
- het verwijderen van drijvend zwerfvuil in water;
- seizoensgebonden onderhoudsactiviteiten als gladheidsbestrijding;
- centraal stedelijk georganiseerde onderhoudsactiviteiten aan de openbare ruimte, zoals het incidentele dagelijkse onderhoud van de straatverlichting.

1.3 Probleemstelling en onderzoeksvragen

De centrale probleemstelling van dit onderzoek is:

Hoe effectief houden de stadsdelen de openbare ruimte in de woonbuurten schoon en hoe effectief plegen de stadsdelen daar het groenonderhoud? Hoe kostenefficiënt voeren de stadsdelen deze werkzaamheden uit?

Onderscheiden onderzoeksvragen zijn:

1. Wat is het nagestreefde kwaliteitsniveau voor het schoonhouden van de openbare ruimte en groenonderhoud in de stadsdelen?
2. Welke activiteiten voeren de stadsdelen hiervoor uit?
 - a. Hoe vaak wordt het onderhoud uitgevoerd?
 - b. Wie voert het onderhoud uit?
 - c. Wat zijn verdere afspraken over de uitvoering?
 - d. Welke kwaliteitswaarborgen (waaronder inspectiesystemen) hebben stadsdelen getroffen voor het onderhoud?
3. Wat zijn de kosten van het schoonhouden van de openbare ruimte en het groenonderhoud in de stadsdelen?
 - a. Hoeveel bedragen deze kosten uitgedrukt in kengetallen (per m² of bewoner)?
 - b. Hoe bekostigen stadsdelen deze uitgaven?
4. Wordt het stadsdeelbestuur periodiek geïnformeerd over het schoonhouden van de openbare ruimte en het groenonderhoud? Op grond van welke informatie gebeurt dit en wat is de kwaliteit hiervan?
5. Wat is in woonbuurten het objectief - met een schouw of andere inspectiesystemen - vastgestelde kwaliteitsniveau van de openbare ruimte? Gaan de stadsdelen dit zelf na?
6. Hoe waarderen de bewoners de kwaliteit van de openbare ruimte? Is hierover informatie aanwezig bij de stadsdelen en de centraal stedelijke diensten? En zo ja, wordt dergelijke informatie gebruikt voor de evaluatie en bijsturing van de onderhoudswerkzaamheden?
7. Hoeveel meldingen openbare ruimte zijn er in 2007 gedaan over de straatreiniging en het groenonderhoud?
 - a. Hoe verhoudt dit aantal zich tot het totale aantal meldingen in het stadsdeel en tot het totale aantal bewoners?
 - b. Hoe kunnen burgers hun klacht indienen en hoe loopt na indiening van een klacht de verdere procesgang?
 - c. Wat heeft het stadsdeel met de meldingen gedaan?

1.4 Normenkader

De rekenkamer hanteert in dit benchmarkonderzoek voor de beantwoording van de onderzoeksvragen de volgende normen.

Onderzoeksvraag	Normen
1. Nagestreefd kwaliteitsniveau	Het kwaliteitsniveau (normen en doelen) is vastgelegd en afgestemd met deelraad en dagelijks bestuur.
2. Uitvoering	<ul style="list-style-type: none">- Doelen zijn vertaald naar uitvoeringsplannen en uitvoeringsvoorschriften.- Voor de uitvoering worden voldoende mensen en middelen vrij gemaakt.- Er is een systeem voor kwaliteitsbewaking dat werkt en benut wordt voor bijsturing van de activiteiten (lerende organisatie).- Bij uitbesteding maakt het stadsdeel een afweging tussen prijs en kwaliteit.
3. Kostenniveau	Verschillen in kostentoerekening tussen stadsdelen worden beoordeeld aan de hand van gangbare benchmarknormen voor prijs, product en kwaliteit.
4. Inspectiesysteem	Er is een functionerend inspectiesysteem. Inspecties worden volgens plan uitgevoerd. De bevindingen van inspecties zijn input voor bijsturing van de bedrijfsvoering.
5. Waardering bewoners	Het stadsdeel beschikt over actuele informatie over de waardering van het dagelijks onderhoud door de doelgroep van het beleid en gebruikt deze informatie voor de evaluatie en bijsturing van het beleid.
6. Meldingen onderhoud	Bewoners kunnen bij hun stadsdeel terecht met een melding over het onderhoud. Hiervoor hanteert het stadsdeel een procedure voor klachtafhandeling. Het stadsdeel reageert adequaat op de meldingen en benut de meldingen voor verbetering van de bedrijfsvoering en de beoordeling en de verantwoording over de eigen prestaties. Tenslotte koppelt het stadsdeel de uitkomsten van de behandeling van de melding terug aan de burger.

1.5 Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Eerst wordt in hoofdstuk 2 de organisatie van de straatreiniging en het groenonderhoud beschreven. In hoofdstuk 3 gaat de rekenkamer in op het beleid dat de stadsdelen hebben vastgesteld over het schoonhouden van de openbare ruimte en het groenonderhoud. Hierin komt het door de stadsdelen nagestreefde kwaliteitsniveau aan de orde.

Hoofdstuk 4 bevat de oordelen over de kwaliteit van de schoonheid van de openbare ruimte en van de staat van onderhoud van het groen. Aan de basis hiervan liggen schouwen die in opdracht van de rekenkamer zijn uitgevoerd in woonbuurten.

Hoofdstuk 5 behandelt de kostenefficiëncy van de organisatie en de werkwijze van de stadsdelen. In hoofdstuk 6 komt de waardering van de bewoners aan de orde. Hier gaan we dieper in op de meldingen, die bewoners over de openbare ruimte hebben gedaan.

Hoofdstuk 7 bevat de bevindingen per stadsdeel en hoofdstuk 8 de conclusies en aanbevelingen.

2 Organisatie

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijft de rekenkamer de organisatie en de werkwijze van de straatreiniging en het groenonderhoud in de acht stadsdelen die bij dit onderzoek zijn betrokken. Bij alle stadsdelen is de afdeling beheer openbare ruimte (BOR)¹ verantwoordelijk voor het (dagelijkse) onderhoud van de openbare ruimte, inclusief het groenonderhoud. De volgende onderafdelingen van BOR hebben taken taak op het gebied van het schoonhouden van de openbare ruimte en het groenonderhoud²:

- de afdeling afvalinzameling;
- de veegdienst;
- de afdeling groen.

Afvalinzameling

De taakverdeling tussen deze afdelingen is op hoofdlijnen de volgende. De afdeling afvalinzameling zamelt het afval in, waaronder het huishoudelijke of (rest)afval, grofvuil en andere afvalstromen. Een recente ontwikkeling hierbij is dat steeds meer stadsdelen hun activiteiten op dit terrein bundelen. Op dit moment hebben een aantal in het westelijke deel van Amsterdam in deze benchmark betrokken stadsdelen hun inzamelingsactiviteiten gebundeld in het samenwerkingsverband Afvalservice West (ASW). Het gaat hierbij om de stadsdelen Bos en Lommer, De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Oud West. Deze stadsdelen hebben hierdoor geen eigen inzamelingsdienst meer. De andere stadsdelen in deze benchmark bezinnen zich thans op het aangaan van een dergelijk samenwerkingsverband.

Veegdienst

De veegdienst staat in deze benchmark centraal op het gebied van schoon en heeft als hoofdtaak om de stoepen, straten en wegen (de verharding) schoon te vegen en te spuiten. Hiernaast voeren de veegdiensten nog diverse andere schoonhoudactiviteiten uit om de openbare ruimte schoon te houden. Hierin zijn verschillen tussen de stadsdelen (zie paragraaf 2.3). De veegdiensten voeren niet zelf alle schoonmaakactiviteiten uit. Bepaalde onderdelen zoals de verwijdering van graffiti, het prikken van zwerfvuil en het schoonspoelen van de verharding hebben zij uitbesteed (zie paragraaf 2.3).

¹ De naam van deze afdeling varieert per stadsdeel. In de meeste stadsdelen hanteert de stadsdeelorganisatie echter deze benaming. Om deze reden wordt verder gesproken van BOR.

² In stadsdeel Slotervaart is de afdeling reiniging géén onderafdeling van BOR, maar een zelfstandige afdeling, waar de beheertaken straatreiniging en afvalinzameling zijn ondergebracht.

Afdeling groen

De afdeling groen heeft in alle stadsdelen als taak om het dagelijkse en groot (planmatig) onderhoud aan het groen uit te voeren. De meeste stadsdelen hebben onderdelen van het groenonderhoud uitbesteed aan derden. Het gaat hierbij zowel om regelmatig terugkerend en relatief eenvoudig werk als meer specialistisch werk.

2.2 Leeswijzer

De indeling van dit hoofdstuk is als volgt. Eerst komt de organisatie van het schoonhouden aan bod (paragraaf 2.3), daarna volgt de organisatie van het groenonderhoud (paragraaf 2.4) en afgesloten wordt met conclusies (paragraaf 2.5).

2.3 Schoon

2.3.1 Onderhoudsregimes schoon

2.3.1.1 Afvalinzamelings- en veegmethoden

Afvalinzamelingsmethoden

Alle veegdiensten van de in deze benchmark betrokken stadsdelen hebben als hoofdtaak om de stoepen, straten en pleinen (de 'verharding') schoon te vegen. De wijze waarop de stadsdelen de verharding vegen, heeft een nauwe samenhang met de in de stadsdelen gehanteerde methode(n) van afvalinzameling. Van oudsher vindt in gemeenten en dus ook in de hier onderzochte stadsdelen de inzameling van het huishoudelijk afval plaats met vuilniszakken. In dit systeem is het vegen van de verharding gekoppeld aan de vaste inzamelingsdag van de afvaldienst. Deze methode wordt aangeduid als frequentievegen. Sinds de jaren negentig vindt in gemeenten (en dus ook in Amsterdam en de hier onderzochte stadsdelen) echter steeds vaker de inzameling van het afval plaats met containers.

Deze omslag houdt verband met landelijke Arbo-regelgeving over de fysieke belastbaarheid van vuilnismannen en doelstellingen voor de gescheiden inzameling van afval. Hiernaast spelen overwegingen van de stadsdelen over de vergroting van de efficiency van afvalinzameling en de verhoging van de dienstverlening aan burgers een rol.

Met uitzondering van stadsdeel Westerpark, dat in 2008 is gestart met de plaatsing van ondergrondse afvalcontainers, zamelen alle andere stadsdelen in deze benchmark het huishoudelijk afval overwegend in met ondergrondse of inpandige afvalcontainers. Hierbij geldt dat stadsdelen alleen nog op een vaste dag het afval verzamelen met de vuilniswagen op locaties waar geen plaats is voor ondergrondse containers of waar deze vanuit overwegingen als aanzicht (winkelstraten) of verkeersveiligheid niet wenselijk zijn.

Veegmethoden

Gekoppeld aan de omschakeling naar de afvalinzameling met containers maken de stadsdelen in de regel de omslag naar beeldvegen. De reden hiervoor is dat door de andere wijze van afvalinzameling de traditionele koppeling tussen het werk van de afvalinzamelingsdienst (het ophalen van het huisvuil op een vaste dag met de vuilniswagen) en de veegdienst is komen te vervallen. Ook spelen hierbij efficiency-overwegingen een rol. Met beeldvegen stellen de stadsdelen zich ten doel om pas te gaan veegen of over te gaan tot het uitvoeren van andere schoonhoudactiviteiten als een bepaalde (vooraf in beeldlatten gedefinieerde) drempelwaarde voor de schoonheid is of dreigt te worden overschreden. Uitgangspunt van beeldvegen is dat daar geveegd wordt waar dat nodig is. Het veegen is afgestemd op de vervuilingsgraad. Dit betekent dat de inzet van de veegdienst is afgestemd op de vervuilingssnelheid. Doordat er tussen buurten verschillen in vervuilingssnelheden zijn, varieert hierbij de frequentie waarmee de straten in de stadsdelen worden geveegd. In sommige buurten kan de veegdienst volstaan met een wekelijkse veegbeurt, of nog minder vaak, terwijl op andere locaties in de stadsdelen juist vaker moet worden schoongemaakt om het in de beeldlatten vastgelegde kwaliteitsniveau te realiseren (zie verder paragraaf 2.3.1.2 over veegfrequenties).

Tabel 2.1 geeft een overzicht van de in de stadsdelen gehanteerde methoden voor afvalinzameling en veegen.

Tabel 2.1- Overzicht inzamelingsmethoden en veegmethoden in de 8 stadsdelen

Gecontaineriseerd & beeldvegen	Bos en Lommer, De Baarsjes, Oud West, Slotervaart, Zeeburg
Gecontaineriseerd & frequentievegen	Geuzenveld-Slotermeer, Zuideramstel
Overwegend vuilniszakken (in 2008 gestart met containerisering) & frequentievegen	Westerpark

Uit deze tabel blijkt dat van de 7 stadsdelen die het huishoudelijk afval inzamelen met containers er 5 beeldvegen. Een kanttekening hierbij is wel dat Zeeburg pas recent met deze veegmethode werkt (namelijk: sinds november 2008). In Geuzenveld-Slotermeer en Zeeburg wordt het huisvuil overwegend ingezameld met containers. Op een beperkt aantal locaties in deze stadsdelen wordt hiernaast het huisvuil nog op een vaste dag ingezameld met de vuilniswagen. De reden hiervoor is dat op deze locaties geen containers kunnen worden geplaatst. Geuzenveld-Slotermeer en Zuideramstel veegen nu nog op frequentie, maar maken in 2009 de omslag naar beeldvegen. Naar verwachting duurt de implementatie hiervan in beide stadsdelen zo'n 2 jaar. Westerpark is nog maar kort geleden (in 2008) begonnen met de plaatsing van containers. Nog onbekend is of dit stadsdeel in de toekomst ook de omslag gaat maken naar beeldvegen.

2.3.1.2 Veegfrequenties

Tabel 2.2 geeft een overzicht van de veegfrequenties die gelden in de stadsdelen om de hoofdroutes (winkelstraten, pleinen en markten) en woonbuurten schoon te houden.

Tabel 2.2 - Veegfrequenties

Hoofdroutes		Woonbuurten	
maandag t/m zaterdag (2 keer per dag)	- Geuzenveld-Slotermeer (inclusief markt) - Oud-West (1 winkelstraat deel 2 x per dag, ma-za, overige winkelstraten op beeldkwaliteit) ³	minimaal 2 x per week	- Bos en Lommer (1 x plus extra) - Oud-West (1 x plus extra) - Westerpark (2 x per week)
maandag t/m zaterdag (1 keer per dag)	- Bos en Lommer - De Baarsjes - Slotervaart (plus vrijdagavond en 2 x op zaterdag) - Zeeburg (plus zaterdagavond)	minimaal 1 x per week	- Geuzenveld-Slotermeer (basis-frequentie: 1 keer, hot spots: 2 keer) - Zeeburg - Zuideramstel (rayon noord)
3 keer per week of minder	- Westerpark (3 x per week) - Zuideramstel (rayon noord 2 x per week, rayon zuid 1 x per week)	1 keer per 14 dagen	- Zuideramstel (rayon zuid)
		veeg-frequentie afhankelijk van vervuilings-snelheid	- De Baarsjes (sommige straten wekelijks, sommige straten meerdere keren per week) - Slotervaart (sommige straten meerdere keren per dag, sommige straten dagelijks of minder tot 1 keer in de 4 weken)

³ Norm beeldvegen overige winkelstraten in Oud-West is een kwaliteitsniveau dat overeenkomt met een rapportcijfer van 8 op een schaal van 1-10 (CROW-kwaliteitsniveau 'A').

Uit het overzicht blijkt dat de veegfrequentie voor de hoofdroutes in alle stadsdelen hoger is dan die voor de woonstraten. Zes stadsdelen vegen dagelijks de hoofdroutes. De frequentie varieert hierbij van 2 keer daags (Geuzenveld-Slotermeer en Oud-West), 1 keer daags (Bos en Lommer, De Baarsjes, Slotervaart en Zeeburg), tot 3 keer per week of minder (Westerpark en Zuideramstel). Van de stadsdelen die 1 keer daags de hoofdroutes vegen, plegen Slotervaart en Zeeburg op de vrijdag en zaterdag wel meer inzet; in Slotervaart veegt zowel op vrijdag- als zaterdagavond en Zeeburg veegt de hoofdroutes op de zaterdag ('s avonds) extra. Hiertegenover staat dat er ook stadsdelen zijn die niet dagelijks de hoofdroutes vegen; Westerpark veegt deze routes 3 keer per week en Zuideramstel kent de laagste frequenties in vegen. Dit stadsdeel veegt de hoofdroutes in het dichtbevolkte noordelijke deel 2 keer per week en in het zuidelijke deel 1 keer per week.

Ook de frequentie waarmee de woonbuurten worden geveegd, varieert per stadsdeel. In Bos en Lommer (beeldvegen), Oud-West (frequentievegen) en Westerpark (frequentievegen), gebeurt dit minimaal 2 keer per week. Minimaal 1 keer per week worden de woonbuurten geveegd in Geuzenveld-Slotermeer (frequentievegen), Zeeburg (frequentievegen)⁴ en het noordelijke deel van Zuideramstel (frequentievegen). Eén keer in de 14 dagen veegt Zuideramstel het minder dichtbevolkte zuidelijke deel 1 keer in de 2 weken. In De Baarsjes⁵ en Slotervaart⁶ worden de straten geveegd op beeldkwaliteit aan de hand van bestek dat uitgaat van de gemiddelde vervuilingssnelheden van de straten. Sommige straten in Slotervaart worden 1 keer in de 4 weken geveegd.

Op grond hiervan stelt de rekenkamer vast dat:

- Zuideramstel en de stadsdelen die beeldvegen (Bos en Lommer, De Baarsjes, Oud West, Slotervaart) hun veegfrequentie voor de woonbuurten hebben afgestemd op de vervuilingssnelheid van de buurten; buurten met een hoge vervuilingssnelheid worden vaker geveegd (tot meerdere keren per dag) en buurten met een lage vervuilingssnelheid vaker (variërend van wekelijks, 1 keer in de 14 dagen of 4 weken);
- Westerpark en Zuideramstel minder vaak winkelstraten vegen dan andere stadsdelen;
- Oud-West het vaakst de woon- én winkelstraten veegt;
- Geuzenveld-Slotermeer vaak de winkelstraten veegt, maar minder vaak de woonstraten.

⁴ In Zeeburg is veegdienst in november 2008 overgegaan van frequentie- op beeldvegen. Aangezien de onderzoeksperiode in deze benchmark de periode 2006 – 2008 bestrijkt, vat de rekenkamer derhalve Zeeburg op als stadsdeel dat op frequentie veegt.

⁵ De meeste straten worden hierbij één keer per week geveegd en de straten die gemiddeld sneller vuil zijn (waarbij de ondergrens van de met de beeldlatten nagestreefde vervuilingssnelheid is of dreigt te worden overschreden) worden vaker geveegd. Soms tot wel tot vier keer per week om het nagestreefde kwaliteitsniveau te realiseren. Bron: ambtelijk wederhoor De Baarsjes.

⁶ In Slotervaart is de frequentie waarmee de straten worden geveegd afhankelijk van de vervuilingssnelheid. Hierdoor worden sommige straten meerdere keren per dag of één maal per dag geveegd. Ook zijn er straten die 1 keer per 4 weken worden geveegd, bron: ambtelijke reactie Slotervaart op nota van bevindingen.

2.3.1.3 Aan het vegen gekoppelde schoonhoudactiviteiten en werkprocessen

Om de openbare ruimte schoon te houden voeren de stadsdelen uiteenlopende schoonhoudactiviteiten uit. De rekenkamer constateert dat er tussen de stadsdelen aanzienlijke verschillen bestaan in de activiteiten en werkprocessen die zij inzetten om de openbare ruimte schoon te houden. In deze paragraaf gaat de rekenkamer na:

- welke schoonhoudactiviteiten onderdeel vormen van het reguliere werk van de veegdiensten;
- of er verschillen zijn tussen de veegdiensten in het type schoonhoudactiviteiten dat zij uitvoeren;
- welke schoonhoudactiviteiten de veegdiensten uitbesteden.

2.3.1.3.1 Reguliere schoonhoudactiviteiten veegdiensten

Tabel 2.3 geeft een overzicht van de reguliere schoonhoudactiviteiten die de veegdiensten van de stadsdelen in eigen beheer uitvoeren in het kader van het dagelijks onderhoud van de openbare ruimte. Het gaat hierbij om basisactiviteiten schoon, dat wil zeggen: activiteiten die tenminste de helft van de veegdiensten van de betrokken stadsdelen in hun reguliere takenpakket hebben. Hiernaast onderscheidt de rekenkamer schoonhoudactiviteiten waarvoor de veegdiensten wel verantwoordelijk zijn, maar waarvan de uitvoering is uitbesteed aan derden (zie paragraaf 2.3.1.3.2) en overige schoonhoudactiviteiten die de veegdiensten in eigen beheer uitvoeren (zie paragraaf 2.3.1.3.3).

Tabel 2.3 - Reguliere schoonhoudactiviteiten veegdiensten (X = veegdienst van het stadsdeel voert activiteit uit)

Stadsdeel	Vegen verharding	Spoelen verharding	Ledigen prullenbakken	Reinigen speeltoestellen
Bos en Lommer	X	X	X	X ⁷
De Baarsjes	X	-	X	-
Geuzenveld-Slotermeer	X	-	X	-
Oud-West	X	X	X	X
Slotervaart	X	-	X	-
Westerpark	X	X	X	X
Zeeburg	X	-	X	X
Zuideramstel	X	X	X	X

⁷ Hierbij geldt dat de veegdienst speeltoestellen 'sporadisch' schoonmaakt, bron: ambtelijke reactie Bos en Lommer op nota van bevindingen.

Stadsdeel	Reinigen straat-meubilair	Verwijderen onkruid verharding	Verwijderen (grof)vuil-bijplaatsingen
Bos en Lommer	X	X	-
De Baarsjes	-	X	X
Geuzenveld-Slotermeer	-	X	X ⁸
Oud-West	X	X	X
Slotervaart	-	-	X ⁹
Westerpark	-	- ¹⁰	-
Zeeburg	X	-	-
Zuideramstel	X	-	-

Als we de stadsdelen onderling vergelijken in de werkprocessen die zij in eigen beheer uitvoeren om de openbare ruimte schoon te houden, dan blijkt dat alle veegdiensten het vegen van de verharding en het ledigen van de prullenbakken in hun takenpakket hebben. Deze 2 activiteiten zijn hiermee basisactiviteiten voor schoon. Hiernaast hebben de meeste diensten het schoonhouden van de speeltoestellen, het spoelen van de verharding en het schoonhouden van het straatmeubilair in hun takenpakket. De meeste veegdiensten voeren deze activiteiten zelf uit, maar enkele veegdiensten hebben deze taken uitbesteed aan derden (zie paragraaf 2.3.1.3.2). Vrijwel alle stadsdelen hebben de volgende taken uitbesteed: het verwijderen van graffiti, het verwijderen van zwerfvuil uit het groen en het schoonhouden van de kunstwerken (zie paragraaf 2.3.1.3.2). Hiernaast zijn er nog schoonhoudtaken die slechts enkele veegdiensten in hun takenpakket. Deze worden besproken in paragraaf 2.3.1.3.3.

Vegen verharding en ledigen prullenbakken

Het vegen van de verharding bestaat eruit dat afhankelijk van het gehanteerde materiaal (wel of niet het vuil bijeenspuiten met een spoel- of veegwagen¹¹) de vegers (1 of meerdere vegers) handmatig (met een bezem) het vuil op de straat bijeenvegen, waarna dit wordt opgezogen met een veegwagen. In Westerpark, Slotervaart en Zeeburg hebben de veegdiensten onderdelen van het veegwerk uitbesteed (zie paragraaf 2.3.1.3.2). Het ledigen van de prullenbakken is in alle stadsdelen gekoppeld aan het dagelijkse veegwerk. De prullenbakken op de hoofdroutes worden vaker geledigd dan die in de woonbuurten. In Bos en Lommer, Geuzenveld-Slotermeer, Oud-West en Slotervaart is het ledigen van de prullenbakken een specialistische taak binnen het werk van de veegdienst.

⁸ Afvalservice West is is eerstverantwoordelijk hiervoor, de veegdienst ruimt vuilresten op die niet zijn verwijderd door afvalservice West. Bron: ambtelijke reactie Geuzenveld-Slotermeer

⁹ De afdeling afvalinzameling is eerstverantwoordelijk hiervoor, de veegdienst ruimt vuilresten op die niet zijn verwijderd door de inzamelingsafdeling. Bron: ambtelijke reactie Slotervaart.

¹⁰ Westerpark verwijdert met het vegen van de verharding ook het onkruid (Bron: ambtelijke reactie op nota van bevindingen). De rekenkamer vindt dit geen apart werkproces,

¹¹ Veegwagens kunnen zijn uitgerust met een spoelunit.

Schoonsoelen

Zeven stadsdelen zetten het spoelen in als basisschoonhoudactiviteit. Bos en Lommer, Oud-West, Westerpark en Zuideramstel voeren deze activiteit uit in eigen beheer. De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Zeeburg zetten ook deze activiteit in maar hebben de uitvoering hiervan uitbesteed. Met het werkproces spoelen worden verschillende schoonhoudactiviteiten uitgevoerd. Bos en Lommer, Oud-West en Zeeburg zetten het spoelen in om vuil van de verharding te verwijderen, inclusief hondenpoep en bladval. Bos en Lommer en Zeeburg zetten het spoelen ook in om het straatmeubilair te reinigen en voor de verwijdering van graffiti. Zuideramstel en Zeeburg zetten het spoelen ook in voor de reiniging van de openbare urinoirs in hun stadsdeel.

Schoonmaken speeltoestellen

Met uitzondering van De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer zit het schoonmaken van speeltoestellen in het reguliere takenpakket van alle andere veegdiensten¹². Hierbij zijn er verschillen tussen de veegdiensten in de frequentie waarmee dit onderhoud wordt gepleegd. In Oud-West beoordelen de medewerkers van de veegdienst dagelijks of de toestellen moeten worden schoongemaakt. In Westerpark maakt de veegdienst de toestellen 2 keer per week schoon en incidenteel gebeurt dit in Bos en Lommer en Zuideramstel.

Schoonmaken straatmeubilair

Vier veegdiensten (Bos en Lommer, Oud-West, Zeeburg en Zuideramstel) hebben het schoonmaken van het straatmeubilair in hun werkpakket. De frequentie waarmee dit onderhoud wordt gepleegd varieert. In Oud-West beoordelen de medewerkers van de veegdienst dagelijks of het meubilair moet worden schoongemaakt. In Bos en Lommer en Zuideramstel maakt de veegdienst incidenteel het meubilair schoon.

Verwijderen (grof)vuilbijplaatsingen

De veegdiensten van De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Oud-West en Slotervaart hebben het verwijderen van (grof)vuilbijplaatsingen bij containers in hun werkpakket¹³. In De Baarsjes zet de veegdienst door het hele stadsdeel een apart team in dat als taak heeft om de bijplaatsingen te verwijderen. In Oud West zet de veegdienst op zondag een apart team in om op probleemlocaties bijplaatsingen te verwijderen. In Geuzenveld-Slotermeer en Slotervaart is het verwijderen van bijplaatsingen een taak van de afvalinzamelingsdienst, en verwijdert de veegdienst alleen de bijplaatsingen die niet zijn weggehaald door deze dienst.

¹² In De Baarsjes maakt een ander organisatieonderdeel de speeltoestellen schoon en in Geuzenveld-Slotermeer is deze activiteit uitbesteed.

¹³ In Bos en Lommer verwijdert de veegdienst incidenteel vuilbijplaatsingen. Dit gebeurt alleen als de containers vol zijn of niet werken.

2.3.1.3.2 Uitbestede activiteiten

Tabel 2.4 geeft een overzicht van de schoonhoudactiviteiten die de veegdiensten hebben uitbesteed aan derden. Het betreft hier schoonhoudactiviteiten, die deel uitmaken van het reguliere takenpakket van de veegdiensten, maar die zij niet zelf uitvoeren.

Tabel 2.4: Uitbestede schoonhoudactiviteiten veegdiensten (X = veegdienst van het stadsdeel heeft activiteit uitbesteed)

Stadsdeel	Graffiti-verwijdering	Verwijderen zwerfvuil groen	Verwijderen zwerfvuil verharding
Bos en Lommer	X	X	X
De Baarsjes	X	X	-
Geuzenveld-Slotermeer	X	X	-
Oud-West	X	n.v.t. ¹⁴	-
Slotervaart	- ¹⁵	X	-
Westerpark	X	-	X ¹⁶
Zeeburg	X	X	-
Zuideramstel	X	X	-

Stadsdeel	Spoelen	Schoonhouden kunstwerken	Schoonhouden speeltoestellen	Vegen verharding vrijdagavond
Bos en Lommer	-	-	-	-
De Baarsjes	X	X	-	-
Geuzenveld-Slotermeer	X	X	-	-
Oud-West	-	X	-	-
Slotervaart	-	-	-	X
Westerpark	-	X	-	-
Zeeburg	X	-	X	X
Zuideramstel	-	-	-	-

Uit deze tabel blijkt dat de veegdiensten van vrijwel alle stadsdelen (met uitzondering van Slotervaart) het verwijderen van graffiti hebben uitbesteed aan een aannemer. Als we kijken naar het totale aantal uitbestede activiteiten per stadsdeel, dan blijkt dat Zeeburg de meeste activiteiten uitbesteed (7), gevolgd door Bos en Lommer en Westerpark (3 activiteiten), en De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Oud-West, Slotervaart en Zuideramstel (2 activiteiten).

¹⁴ In Oud-West is het verwijderen van het zwerfvuil uit het groen een taak van de afdeling DOOR. Dit is een integraal werkende afdeling, waarin de disciplines vegen, groen en bestrating verenigd zijn.

¹⁵ Graffitiverwijdering in Slotervaart is een taak van de afdeling Infra/Sport van BOR.

¹⁶ De veegdienst van Westerpark verwijdert onkruid van de verharding met het machinaal vegen (Bron: ambtelijke reactie op nota van bevindingen). Dit is naar het oordeel van de rekenkamer geen apart werkproces maar een bijproduct van het werkproces vegen.

Bij uitbesteding gaat het enerzijds om specialistisch werk (graffitiverwijdering en schoonhouden van kunstwerken) en anderzijds om relatief eenvoudig werk (spoelen, verwijderen van zwerfvuil en vegen van de verharding).

Het meer specialistische onderhoud besteden de stadsdelen uit aan gespecialiseerde bedrijven en de meer eenvoudige onderhoudsactiviteiten aan Pantar (de voormalige werkvoorziening) en vergelijkbare organisaties. Verder blijkt dat de meeste stadsdelen het verwijderen van zwerfvuil uit het groen hebben uitbesteed.

In de meeste stadsdelen is dit uitbesteed aan Pantar of een vergelijkbare organisatie. Bos en Lommer huurt als enige stadsdeel aanvullend op het werk van hun eigen veegteams, extra capaciteit in voor het verwijderen van zwerfvuil van de verharding. Daarnaast hebben de veegdiensten van Slotervaart (op zowel vrijdag- als zaterdagavond) en Zeeburg (alleen vrijdagavond) het vegen van de winkelstraten op de vrijdagavond volledig uitbesteed.

De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Zeeburg hebben het spoelwerk uitbesteed. Het gaat hierbij om het op frequentiebasis schoonhouden van het straatmeubilair en de openbare urinoirs en het op afroep inschakelen van de aannemer om in voorkomende gevallen spoelwerk uit te voeren (bijvoorbeeld het wegsputten van verfresten op de verharding). Ten slotte hebben De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Oud-West en Westerpark en Zeeburg het onderhoud en schoonhouden van de kunstwerken uitbesteed aan een gespecialiseerd bedrijf. In Geuzenveld-Slotermeer is voor alle kunstwerken in het stadsdeel een onderhoudsplanung opgesteld.

2.3.1.3.3 Overige onderhoudsactiviteiten veegdiensten

Ten slotte voeren de veegdiensten nog de volgende activiteiten uit met eigen capaciteit:

Tabel 2.5 - Overige schoonhoudactiviteiten veegdiensten (X = veegdienst van het stadsdeel heeft activiteit in takenpakket)

Stadsdeel	Schoonhouden containers	Verwijderen zwerfvuil groen	Schoonhouden kunstwerken
Bos en Lommer	-	-	X
De Baarsjes	X	-	-
Geuzenveld-Slotermeer	-	X	-
Oud-West	-	X	-
Slotervaart	X	X	-
Westerpark	X	X	-
Zeeburg	-	-	-
Zuideramstel	-	-	-

Stadsdeel	Ophalen huisvuil	Schoonhouden verharding parken	Schoonhouden speelplaatsen
Bos en Lommer	-	-	-
De Baarsjes	X	-	-
Geuzenveld-Slotermeer	-	X	-
Oud-West	-	-	-
Slotervaart	-	X	X
Westerpark	-	X	-
Zeeburg	-	-	-
Zuideramstel	-	-	-

Uit de tabel blijkt dat de veegdiensten van Westerpark en Slotervaart de meeste overige (3) activiteiten in eigen beheer uitvoeren, gevolgd door de veegdiensten van De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer (2 activiteiten) en Bos en Lommer en Oud-West (1 activiteit).

De veegdiensten van Zeeburg en Zuideramstel voeren naast de hierboven besproken reguliere activiteiten geen andere activiteiten in eigen beheer uit. Bij overige schoonhoudactiviteiten gaat het zowel om relatief eenvoudige onderhoudswerkzaamheden, specialistische taken (het schoonhouden van kunstwerken) als aanvullende schoonhoudactiviteiten die de veegdienst uitvoert op het aan derden uitbesteed werk.

Opvallend is dat De Baarsjes als enige stadsdeel, waar Afvalservice West de afvalinzameling verricht, een aanvullend werkproces inzet om de containers schoon te houden¹⁷. Verder hebben de veegdiensten van Geuzenveld-Slotermeer, Oud-West en Westerpark onderdelen van het klein dagelijks groenonderhoud in hun takenpakket (verwijderen zwerfvuil groen). Van de 4 stadsdelen met een relatief groot areaal park, maken de veegdienst van Geuzenveld-Slotermeer en Slotervaart de verharding in de parken schoon¹⁸. Dit gebeurt ook in stadsdeel Westerpark.

2.3.2 Capaciteitsbeslag schoon

Er zijn verschillen in de frequentie van de onderhoudsactiviteiten. Hierdoor verschilt per stadsdeel de personeelscapaciteit van de veegdienst. In alle stadsdelen voeren wijkteams van de veegdienst de reguliere schoonhoudactiviteiten uit. Het aantal wijkteams per stadsdeel varieert van 3 tot 9. Het gemiddelde aantal wijkteams bedraagt 6. Bij de stadsdelen die de afgelopen jaren de omslag hebben gemaakt naar beeldvegen ligt aan de wijkteamindeling een capaciteitsraming ten grondslag. Aan de hand van deze raming hebben deze stadsdelen bepaald met hoeveel mensen en welke middelen de buurten en hoofdroutes het best kunnen schoonhouden in relatie tot de vervuilingssnelheden aldaar. Tabel 2.6 geeft een samenvattend overzicht van de vaste personeelscapaciteit die de stadsdelen inzetten voor hun veegdienst.

¹⁷ In deze stadsdelen is het schoonhouden van de containers namelijk primair een taak van de afvalinzamelaar Afvalservice West.

¹⁸ De andere stadsdelen met een groot areaal park (Zeeburg en Zuideramstel) hebben het schoonhouden van de verharding in de parken uitbesteed.

Tabel 2.6 - Formatie veegdienst (absoluut en per 1.000 huishoudens, 2007)

Stadsdeel	Aantal vegers, inclusief direct leidinggevenden (in fte)	Aantal vegers per 1.000 huishoudens
Bos en Lommer	24	1,62
De Baarsjes	24,5	1,28
Geuzenveld-Slotermeer	23	1,21
Oud-West	24,6	1,20
Slotervaart	25	1,23
Westerpark	17,78	0,83
Zeeburg	24	1,03
Zuideramstel	21	0,75

Het aantal vegers (uitgedrukt in fte) per veegdienst¹⁹ varieert van 17,78 fte (Westerpark) tot (afgerond) 25 in De Baarsjes, Oud-West en Slotervaart.

Het gemiddelde aantal vegers per stadsdeel bedraagt (afgerond) 23fte.

Als de omvang van de capaciteit van de veegdienst echter wordt gerelateerd aan het aantal huishoudens in het stadsdeel dan bedraagt de gemiddelde capaciteit van de stadsdelen per 1.000 huishoudens 1,14 fte veeger. Dit levert de volgende rangorde op:

- Westerpark heeft niet meer de laagste veegcapaciteit in omvang, maar Zuideramstel.
- Westerpark, Zuideramstel en Zeeburg hebben nu een relatief kleine veegcapaciteit (onder het gemiddelde).
- De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Oud-West en Slotervaart hebben een bovengemiddelde veegcapaciteit.
- Bos en Lommer heeft de relatief hoogste veegcapaciteit.

2.3.3 Kwaliteitsbewaking

Inspecties

In alle stadsdelen voeren de direct leidinggevenden (opzichters en of teamleiders) regelmatig kwaliteitsinspecties uit. Met uitzondering van Zeeburg, voeren de directe leidinggevenden in de andere stadsdelen dagelijks deze controles uit door één of meerdere keren per dag in het stadsdeel inspectierondes te lopen om de staat van onderhoud en de kwaliteit van het schoonhouden te beoordelen. Aandachtspunten hierbij zijn de beoordeling van:

- de staat van onderhoud van (bekende) probleemlocaties;
- of overgegaan moet worden tot uitvoering van bepaalde seizoensgebonden schoonhoudactiviteiten (zoals het verwijderen van bloesem en bladval);
- klachten van bewoners;
- de kwaliteit van het werk van de medewerkers.

¹⁹ Inclusief fte's voor direct leidinggevenden (opzichters).

Tijdens deze inspectierondes fungeren de leidinggevenden als vraagbaak voor de teams. In Zeeburg worden geen dagelijkse kwaliteitscontroles uitgevoerd. In dit stadsdeel beoordeelt BOR wekelijks op een aantal willekeurig geselecteerde schouwpunten²⁰ de schoonheid van de straten en de kwaliteit van het werk van de veegteams. In vergelijking met de andere stadsdelen gaat het in dit stadsdeel dus om de beoordeling achteraf van de kwaliteit van de schoonhoudactiviteiten op een beperkter aantal schouwpunten.

Tijdschrijven en kostenbewaking

Met uitzondering van de veegdiensten van De Baarsjes, Westerpark en Zuideramstel, registreren de leidinggevenden van de andere veegdiensten periodiek de productieve en inproductieve uren die zijn besteed aan het product straatreiniging. De tijdschrijfgegevens geven inzicht in de feitelijke inzet van de veegdienst in termen van gerealiseerde uren. De gegevens geven echter geen inzicht in de aard van de gepleegde inzet en zaken, zoals bijvoorbeeld de duur van de inspectierondes die zijn uitgevoerd in het kader van het beeldvegen, de omvang van indirecte werkzaamheden als aan- en afrijtijden en het onderhoud van materieel. Alleen in Geuzenveld-Slotermeer en Oud West gebruikt het managementteam de tijdschrijfgegevens voor budgetbewaking.

2.4 Klein groenonderhoud

Bij alle stadsdelen is de afdeling groen van BOR verantwoordelijk voor het groenonderhoud in het stadsdeel. In dit onderzoek beoordeelt de rekenkamer de doelmatig- en doeltreffendheid van de uitvoering van het klein dagelijks groenonderhoud in de woonbuurten. Het gaat hierbij ondermeer om activiteiten als:

- onderhoud van bomen (inboeten en snoeien);
- maaien, schoffelen en snoeien;
- verwijderen van onkruid;
- onderhoud van bloembakken;
- onderhoud van floatlands;
- verwijderen zwerfvuil uit het groen.

De stadsdelen hebben het grootste deel van het klein groenonderhoud uitbesteed aan derden. Uit de beschikbare opgaven van de stadsdelen blijkt dat het percentage uitbesteed werk voor klein groen onderhoud varieert van 75% (Bos en Lommer), 80% (Zeeburg) tot een vrijwel volledige uitbesteding (Zuideramstel²¹ en Zeeburg). Tabel 2.7 geeft een overzicht van de verschillende soorten groenonderhoud die de stadsdelen uitbesteden.

²⁰ Uit een bestand van vaste schouwpunten.

²¹ Met uitzondering van het onderhoud van bomen in de woonbuurten.

Tabel 2.7 - Overzicht uitbestede activiteiten klein groen onderhoud en gehanteerd type bestek (f = frequentiebestek, b = beeldbestek)

Stadsdeel	Bomen-onderhoud	Maaierwerk	Snoeien	Schoffelen
Bos en Lommer	niet	B	B	B
De Baarsjes	F	F	F	F
Geuzenveld-Slotermeer	F	F	F	F
Oud-West	F	F	niet	niet
Slotervaart	F	F	niet	niet
Westerpark	F	F	niet	niet
Zeeburg	F	F	F	F
Zuideramstel	niet	B	B	B

Uit de tabel blijkt dat de meeste stadsdelen het onderhoud aan bomen volledig uitbesteden. Hierbij zijn wel verschillen tussen de 2 stadsdelen met relatief de meeste bomen: Zuideramstel (het 2^e stadsdeel in rangorde met de meeste bomen, namelijk: 34.000 bomen) heeft op grond van strategische overwegingen gekozen om deze activiteit juist niet uit te besteden, terwijl Geuzenveld-Slotermeer (het stadsdeel met de meeste bomen: 100.000 bomen) dit juist wel doet.

Hiernaast blijkt dat alle stadsdelen het maaierwerk uitbesteden. Het gaat hierbij om volledige uitbesteding (Bos en Lommer, Westerpark, Zeeburg en Zuideramstel) of gedeeltelijke uitbesteding. In de stadsdelen die gedeeltelijk het maaierwerk uitbesteden (Geuzenveld-Slotermeer, Oud West en Slotervaart) zit het uitvoeren van aanvullend maaierwerk in het takenpakket van de afdeling groen.

De onderhoudsactiviteiten snoeien en schoffelen besteden de stadsdelen minder vaak uit. Deze activiteit is hiermee een vast onderdeel van het dagelijkse klein groenonderhoud van de afdeling groen²².

Overige activiteiten klein groen onderhoud

De stadsdelen voeren zelf vooral snoei- en schoffelwerk uit voor het klein dagelijks groen onderhoud (zie tabel 2.7 hierboven). Tabel 2.8 geeft een overzicht van de dagelijkse onderhoudswerkzaamheden die de stadsdelen hiernaast nog uitvoeren voor het klein groenonderhoud.

²² Oud West heeft het snoeien van de bomen op frequentiebestek uitbesteed. Het stadsdeel (afdeling DOOR) snoeit zelf de hagen, bron: ambtelijke reactie op nota van bevindingen.

Tabel 2.8 - Overzicht overige activiteiten klein groenonderhoud
(X = afdeling groen voert genoemde activiteit uit)

Stadsdeel	Onkruid verwijderen verharding	Verwijderen zwerfvuil groen
Bos en Lommer	-	-
De Baarsjes	-	-
Geuzenveld-Slotermeer	-	-
Oud-West	X ²³	X
Slotervaart	X	X ²⁴
Westerpark	-	-
Zeeburg	X	-
Zuideramstel	X	X

Bestekken en uitbesteding

Als stadsdelen onderdelen van het klein groen onderhoud uitbesteden dan doen zij in de regel op basis van een frequentiebestek, waarin is vastgelegd hoe vaak en wanneer het onderhoud moet worden uitgevoerd. Zuideramstel heeft als enige stadsdeel vrijwel het gehele klein groen onderhoud uitbesteed op beeldbestek²⁵.

De stadsdelen besteden de bestekken in de regel voor 1 jaar aan. Westerpark en Zuideramstel besteden de contracten uit voor een meerjarige periode van respectievelijk 3 en 2 jaar. De rekenkamer heeft niet onderzocht of de uitbestedingen van de stadsdelen voldoen aan het gemeentelijke aanbestedingenbeleid.

Het werken met een beeldbestek in plaats van met een frequentiebestek heeft naar het oordeel van de rekenkamer aantoonbare doelmatigheidsvoordelen. Hiermee is immers prestatiebesturing mogelijk (op vooraf gedefinieerde kwaliteitsniveaus) en doordat het werk wordt uitbesteed voor een vaste prijs, komen onverwachte tegenvallers (bijvoorbeeld een zeer groeizaam seizoen, waardoor er meer onderhoud nodig is) niet voor rekening van het stadsdeel maar voor rekening van de aannemer.

Bij uitbesteding van het groenonderhoud op beeldbestek verandert de rol van het stadsdeel van uitvoerder naar die van controleur en toezichthouder. De reden hiervoor is dat de afdeling groen inspecties gedurende de contractperiode regelmatig (wekelijks) controles uitvoert om na te gaan of de aannemer overeenkomstig het bestek werkt. Zonodig vindt dan bijsturing plaats. Van de twee stadsdelen die op beeldbestek uitbesteden heeft Zuideramstel door het hele stadsdeel 100 schouwpunten benoemd. Hiervan schouwt de teamleider groen er maandelijks minimaal 25.

²³ In Oud-West zitten deze activiteiten in het takenpakket van de integraal werkende afdeling DOOR.

²⁴ De afdeling reiniging is in Slotervaart hoofdverantwoordelijk voor het verwijderen van zwerfvuil uit het groen. De afdeling groen van BOR ondersteunt daarin, bron: ambtelijke reactie op nota van bevindingen.

²⁵ Slotervaart besteedt vanaf 1 januari 2009 uit op beeldbestek.

2.5 Conclusies

Schoon

De belangrijkste conclusies voor de organisatie en uitvoering van onderhoudsactiviteiten op het gebied van schoon zijn:

- De stadsdelen gebruiken verschillende systemen voor de inzameling van afval en vegen.
- Met uitzondering van Westerpark (dat hiermee net is gestart) zamelen de stadsdelen het huishoudelijk afval in met (in pandige of ondergrondse) containers. In Geuzenveld-Slotermeer en Zeeburg wordt het huisvuil hiernaast ook ingezameld met vuilniszakken.
- Gekoppeld aan de omschakeling van afvalinzameling met containers schakelen de stadsdelen over op beeldvegen. Van de stadsdelen vegen er 4 (Bos en Lommer, De Baarsje, Oud-West, Slotervaart) al langere tijd op beeld, en 1 (Zeeburg) is hiermee recent gestart. In 2009 gaan ook Geuzenveld-Slotermeer en Zuideramstel beeldvegen. De implementatie hiervan zal zo'n 2 jaar in beslag nemen.
- Tussen de stadsdelen zijn aanzienlijke verschillen in de omvang van het takenpakket van de veegdienst. Oud-West en Westerpark voeren in eigen beheer de meeste schoonhoudactiviteiten (8) uit en Zeeburg met 4 activiteiten in eigen beheer de minste. Het schoonvegen van de verharding en het ledigen van de prullenbakken zijn basisactiviteiten voor alle veegdiensten.
- Tussen de stadsdelen zijn ook aanzienlijke verschillen in de frequentie waarmee zij de verharding vegen. Oud-West en Geuzenveld-Slotermeer vegen het vaakst de hoofdroutes. Bos en Lommer, De Baarsjes, Slotervaart en Zeeburg nemen met 1 keer daags vegen van de hoofdroutes een tussenliggende positie in. Minder vaak worden de hoofdroutes geveegd in Westerpark (3 keer per week) en Zuideramstel (1 keer per week). Ook verschillen de stadsdelen in de frequentie waarmee de woonbuurten worden geveegd. In Bos en Lommer (beeldvegen), Oud-West (beeldvegen) en Westerpark (frequentievegen), worden deze minimaal 2 keer week geveegd. In De Baarsjes (beeldvegen), Geuzenveld-Slotermeer (frequentievegen), Slotervaart (beeldvegen), Zeeburg (frequentievegen tot november 2008) en een gedeelte van Zuideramstel gebeurt dit 1 keer per week. Voor de stadsdelen die beeldvegen geldt dat het vegen op de vervuilingssnelheid van de woonbuurten is afgestemd op het nagestreefde kwaliteitsniveau. In deze stadsdelen worden de meeste straten een keer per week geveegd, straten die sneller vuil zijn vaker en straten die minder snel vuil worden, worden minder vaak geveegd. Zuideramstel (frequentievegen) kent van alle stadsdelen het meest sobere veegregime (1 keer in de 14 dagen in het zuidelijk deel).
- Met uitzondering van Slotervaart en Westerpark zetten de andere stadsdelen bij het vegen van de verharding het werkproces 'spoelen' in. Het spoelen voeren de stadsdelen in eigen beheer uit of dit is uitbesteed. Het spoelen kent verschillende toepassingen zoals het verwijderen van resten vuil, hondenpoep en schoonmaken van objecten in de openbare ruimte.

- Naast de basisactiviteiten die de veegdiensten in eigen beheer uitvoeren, zijn de veegdiensten verantwoordelijk voor andere schoonhoudactiviteiten, waarvan de uitvoering is uitbesteed aan derden. Het gaat hierbij om graffiti-verwijdering (alle stadsdelen met uitzondering van Slotervaart), het verwijderen van zwerfvuil uit het groen (Bos en Lommer, De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Zeeburg, Zuideramstel), het verwijderen van zwerfvuil van de verharding (Bos en Lommer, Westerpark), spoelwerk (Bos en Lommer, Geuzenveld-Slotermeer, Zeeburg), het in de avonduren laten vegen van de hoofdroutes (Slotervaart, Zeeburg) en het schoonhouden van de kunstwerken (Bos en Lommer, Geuzenveld-Slotermeer, Oud-West, Westerpark).
- Als stadsdelen uitbesteden gaat het enerzijds om relatief eenvoudig schoonhoudwerk (zoals zwerfvuil prikken en graffiti-verwijdering) en anderzijds om specialistisch werk (bijvoorbeeld schoonhouden van kunstwerken)
- Aanvullend op het basispakket voeren de veegdiensten nog andere schoonhoudactiviteiten uit. Deels betreft dit aanvullende schoonhoudactiviteiten op het werk van anderen, zoals het verwijderen van (grof)vuilbijplaatsingen aanvullend aan de inzamelingsactiviteiten van Afvalservice West (De Baarsjes en Oud-West), het schoonmaken van de containers (De Baarsjes, Slotervaart, Westerpark). Hiernaast voeren de veegdiensten van Geuzenveld-Slotermeer, Oud-West, Slotervaart en Westerpark onderhoudsactiviteiten uit op het gebied van klein groenonderhoud.

Groenonderhoud

De belangrijkste conclusies voor de organisatie en uitvoering van de onderhoudsactiviteiten op het gebied van het groenonderhoud zijn:

- De stadsdelen hebben de meeste onderhoudsactiviteiten uitbesteed aan derden. Hierdoor is de inzet (personeelscapaciteit) van de stadsdelen beperkt.
- Uitbesteding vindt hoofdzakelijk plaats op basis van frequentiebestek. Dit geldt niet voor Zuideramstel, waar uitbesteding van het groenonderhoud plaatsvindt op basis van beeldbestek.
- Het uitbesteden op beeldbestek in plaats van frequentiebestek heeft volgens de rekenkamer aantoonbare voordelen. Prestatiesturing wordt mogelijk met deze contracten en onverwachte tegenvallers als een zeer groeizaam seizoen en daardoor meer onderhoudswerk, komen voor rekening van de opdrachtnemer.
- Bij het uitbesteden worden de bestekken doorgaans aan eenzelfde aannemer uitbesteed en de duur van de meeste contracten is 1 jaar. Het werken met meerjarige contracten of contracten met een optie tot verlenging heeft in de ogen van de rekenkamer voordelen, omdat hier prestatieprikkels van uit gaan.
- Bij het werken met beeldbestek verandert de rol van de afdeling groen van de stadsdelen van uitvoerder naar toezichthouder.

3 Doelstellingen

3.1 Inleiding

De stadsdelen zijn in de gemeente Amsterdam verantwoordelijk voor het beheer en het onderhoud van de openbare ruimte. Deze taak is niet uitgezonderd in lijst A bij de verordening op de stadsdelen. Deze lijst geeft namelijk een overzicht van de taken die in Amsterdam centraal stedelijk zijn georganiseerd. Dit houdt in dat de stadsdelen zelfstandig beleidsmatige keuzen maken over het beheer en onderhoud van de openbare ruimte op hun grondgebied. Hierop zijn 2 uitzonderingen: het beheer en onderhoud van de straatverlichting en van de hoofdinfrastructuur (hoofdwegen en tramrails). Deze taken zijn beide centraal stedelijke verantwoordelijkheden.

De rekenkamer heeft onderzocht welk beleid de stadsdelen ontwikkeld hebben voor de openbare ruimte. De rekenkamer heeft zich alleen gericht op het beheer van de openbare ruimte en daarbinnen op het dagelijks schoonhouden van de openbare ruimte en op het dagelijks groenonderhoud in de stadsdelen. De rekenkamer heeft voor de 8 stadsdelen onderzocht in hoeverre stadsdelen ambities hebben geformuleerd voor het schoonhouden van de openbare ruimte en het dagelijks groenonderhoud (normen en doelstellingen). Met andere woorden, centraal staat de volgende vraag:

Heeft het stadsdeel het kwaliteitsniveau (normen en doelen) voor het schoonhouden van de openbare ruimte en het dagelijks groenonderhoud vastgesteld?

Een schone straat wordt, afgezien van het gedrag van bewoners en gebruikers, voor een groot deel bepaald door inzet en middelen voor het schoonhouden (straatreiniging), communicatie met de burgers en bezoekers over gedrag (over afval) en handhaving. Deze drie factoren bepalen in belangrijke mate hoe schoon het in een straat of stadsdeel is en blijft.

Het daadwerkelijk uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden van de openbare ruimte is gebaseerd op het gewenste kwaliteitsniveau met betrekking tot een schoon stadsdeel. Het gewenste kwaliteitsniveau geeft weer wat voor kwaliteit het stadsdeel in de openbare ruimte nastreeft. Het gaat daarbij in eerste instantie om het beleid dat het stadsdeel voert met betrekking tot het schoonhouden van de verharding en het groen (gazon, bermen, struiken, etc.).

Dit beleid staat echter niet op zichzelf en is ook van andere factoren afhankelijk.

Het schoon zijn en schoon houden van het stadsdeel wordt beïnvloed door de inrichting van de openbare ruimte, het straatmeubilair, inzamelingsmethode voor huishoudelijk afval etc. Deze factoren kunnen ertoe bijdragen dat er minder of juist meer vervuiling optreedt. Het stadsdeel kan ook op deze gebieden beleid ontwikkelen.

In de analyse van het beleid onderscheiden we de volgende onderwerpen:

- Schoonhouden (vegen, spuiten, prikken; de activiteiten van de veegdienst);
- Dagelijks onderhoud groen ('heel en schoon groen').

Naast dit beleid hebben de stadsdelen ook beleid ontwikkeld voor de inzamelingsmethoden van het afval, de handhaving, straatmeubilair, hondenpoep, etc. Sommige stadsdelen integreren deze onderwerpen in de beleidsvisie die zij hebben ten aanzien van het schoonhouden van de openbare ruimte. Andere stadsdelen ontwikkelen hiervoor beleid in een afzonderlijke notitie. De rekenkamer heeft ook naar dit beleid gekeken maar heeft geen relevante elementen gevonden in dit beleid die het door de stadsdelen vastgesteld kwaliteitsniveau beïnvloeden.

Voor schoonhouden en groen gaat de rekenkamer na of het stadsdeel het kwaliteitsniveau heeft vastgesteld en het kwaliteitsniveau is vertaald naar een capaciteitsberekening voor de veegdienst. Ook gaat de rekenkamer na of er voor de veegdienst operationele plannen zijn opgesteld.

Normenkader

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag heeft de rekenkamer een aantal aspecten inzake het beleid getoetst aan de onderstaande normen.

Tabel 3.1 - Normen beleid 'schoon openbare ruimte'

Norm	Toetsaspecten	Indicatoren
Het kwaliteitsniveau schoonhouden is vastgelegd in beleid	<ul style="list-style-type: none"> - Heldere doelen - Kwaliteitsniveau vastgesteld door stadsdeelraad en dagelijks bestuur - 'Vertaald' naar uitvoering 	<ul style="list-style-type: none"> - Status notitie - Uitvoeringsplan/ voorschriften (beeldmaatlat) - Capaciteitsberekening voor de veegdienst
Het kwaliteitsniveau dagelijks onderhoud groen is vastgelegd in beleid	<ul style="list-style-type: none"> - Heldere doelen - Kwaliteitsniveau vastgesteld door stadsdeelraad en dagelijks bestuur - 'Vertaald' naar uitvoering 	<ul style="list-style-type: none"> - Status notitie - Uitvoeringsplan/ voorschriften (beeldmaatlat) - Capaciteitsberekening voor de 'groendienst'

In de tabel zijn de normen opgenomen, de toetsaspecten en de indicatoren. Bij de indicatoren introduceert de rekenkamer een aantal niet alledaags begrippen waarvoor een nadere definitie benodigd is.

De rekenkamer verstaat onder beeldmaatlat²⁶ een hulpmiddel waarvan de na te streven kwaliteit van de openbare ruimte is gevisualiseerd. In de praktijk bestaat het uit een set foto's voor verschillende kwaliteitsniveau's met een bijgaande beschrijving. Hiermee kan een politicus kiezen welk kwaliteitsniveau hij wil. De uitvoerder (veeg- of groendienst) kan hiermee monitoren en bepalen wanneer hij moet ingrijpen. In onderstaande afbeelding is een voorbeeld opgenomen voor fijn zwerfafval op verharde en onverharde ondergrond in de openbare ruimte (bron: SenterNovem, Handreiking uniforme monitoring zwerfafval voor gemeenten 2007).

²⁶ De rekenkamer constateert dat in de praktijk de begrippen beeldmaatlat en beeldlat gebruikt worden in dezelfde betekenis. De rekenkamer hanteert in dit onderzoek het begrip beeldmaatlat met de opgenomen definitie.

Afbeelding 3.1- Voorbeeld beeldmaatlat

NORMERINGSSYSTEEM FIJN ZWERFAFVAL

Omschrijving kwaliteitsniveau		FIJN ZWERFAFVAL (< 10 cm)	
		VERHARD Referentiebeelden	ONVERHARD Referentiebeelden
A ⁺	<p><u>Omschrijving</u> Er ligt geen fijn zwerfafval.</p> <p><u>Stuks per 1 m²</u> 0 stuks</p>	 	
A	<p><u>Omschrijving</u> Er ligt op het eerste gezicht geen fijn zwerfafval, maar als je goed kijkt zie je iets liggen.</p> <p><u>Stuks per 1 m²</u> ≤ 3 stuks</p>	 	
B	<p><u>Omschrijving</u> Hier en der verspreid liggen enkele stukjes fijn zwerfafval.</p> <p><u>Stuks per 1 m²</u> ≤ 10 stuks</p>	 	
C	<p><u>Omschrijving</u> Over een belangrijk deel van het gebied ligt fijn zwerfafval.</p> <p><u>Stuks per 1 m²</u> ≤ 25 stuks</p>	 	
D	<p><u>Omschrijving</u> Nagenoeg overal ligt fijn zwerfafval.</p> <p><u>Stuks per 1 m²</u> > 25 stuks</p>	 	

3.2 Kwaliteitsniveaus schoonhouden per stadsdeel

De kwaliteit van de openbare ruimte wordt geconcretiseerd door de (gewenste) schoonheidsgraden van de straten. Het gewenste kwaliteitsniveau dat het stadsdeel wil realiseren, kan uitgedrukt worden in een gemiddelde schoonheidsgraad voor het stadsdeel. De schoonheidsgraden zijn gebaseerd op een methode die door de Stichting Nederland Schoon (SNS) is ontwikkeld²⁷. In Amsterdam is op basis daarvan de Amsterdamse methode ontwikkeld. Op basis daarvan wordt door O&S 2 keer per jaar een meting gehouden in de stadsdelen; deze meet het afval op 100 m² en maakt geen onderscheid naar fijn en grof afval.

De SNS schoonheidsgraad is opgesteld voor de straatreiniging en de mate van zwerfafval. Het normeringssysteem is gezamenlijk door de Stichting Nederland Schoon en CROW²⁸ ontwikkeld. Door gebruik te maken van deze methode kan het stadsdeel een gewenste kwaliteitsniveau bepalen dat geldt als norm voor de uitvoering. Op basis daarvan kan vervolgens het werk door de straatreiniging uitgevoerd worden. In dit gedeelte gaat de rekenkamer eerst in op het kwaliteitsniveau dat de stadsdelen vastgesteld hebben voor het schoonhouden van de openbare ruimte.

Onderscheiden niveaus

Voor een schone openbare ruimte worden 5 niveaus gebruikt welke uitgedrukt worden in een rapportcijfer. Dit zijn 5 verschillende kwaliteitsniveaus of ook wel schoonheidsgraden voor de openbare ruimte.

De rekenkamer constateert dat bij de stadsdelen verschillende schalen worden gebruikt waarin de kwaliteit van de openbare ruimte wordt uitgedrukt. In de praktijk blijkt er een 10-puntschaal, een 5-puntschaal en een schaal waarin de schoonheidsgraden alfa-numeriek worden uitgedrukt (in waarden van A tot en met D) te zijn. De rekenkamer heeft, in het geval een numerieke schaal wordt gebruikt, deze geconverteerd naar de alfanumerieke, omdat dit aansluit bij de CROW-systematiek.

In de onderstaande tabel wordt dit als voorbeeld weergegeven.

Tabel 3.2 - Voorbeeld Kwaliteitsniveau openbare ruimte

Omschrijving kwaliteitsniveau per 100m ²	Kwaliteitsniveaus (SNS/CROW)	Rapportcijfer	Waardering
0 stuks zwerfafval	A+	10	Zeer schoon
1-3 stuks zwerfafval	A	8	Schoon
4-10 stuks zwerfafval	B	6	Matig schoon
11-25 stuks zwerfafval	C	4	Vuil
>25 stuks zwerfafval	D	2	Zeer vuil

²⁷ Bron: 'Handreiking uniforme monitoring zwerfafval bij gemeenten. Uitvoering afvalbeheer' SenterNovem, 2007.

²⁸ CROW is het nationale kennisplatform voor infrastructuur, verkeer, vervoer en openbare ruimte.

Het voorbeeld in de tabel laat zien (vet en gearceerd) dat de gemeente streeft naar een rapportcijfer 6 voor de kwaliteit van de openbare ruimte. Dit rapportcijfer komt overeen met een kwaliteitsniveau van B volgens de systematiek van het CROW. Daarbij past een waardering van matig schoon en 4-10 stuks zwerfafval per 100 m². De rekenkamer heeft voor alle stadsdelen onderzocht welk kwaliteitsniveau zij gekozen hebben. In het geval een stadsdeel gekozen heeft voor een numeriek rapportcijfer (variërend van 2 tot en met 10 of van 1 tot en met 5) dan heeft de rekenkamer dit omgezet naar de CROW-systematiek (variërend van A+ tot en met D). In bijlage 1 zijn de aangesloten stadsdelen conform dit format opgenomen.

Overzicht kwaliteitsniveaus schoonhouden

In onderstaande tabel is vermeld welk gewenste kwaliteitsniveau het stadsdeel heeft vastgesteld, of dit vertaald is naar capaciteit en uitvoeringsplannen (beeldmaatlatten) en of het beleid is vastgesteld.

Tabel 3.3 - Overzicht kwaliteitsniveaus stadsdelen schoonhouden openbare ruimte

Stadsdeel	Gewenste kwaliteit	Vastgesteld door stadsdeelraad/db	Beeldmaatlatten beschikbaar	Vertaald naar capaciteit
Bos en Lommer	B	+	+	+
De Baarsjes	B ²⁹	+	+	+
Geuzenveld-Slotermeer	B	+	-	-
Oud-West	A	+	+	+ ³⁰
Slotervaart	A (B) ³¹	+	-	+
Westerpark	A	+	-	-
Zeeburg	B	+	-	+
Zuideramstel	B	-	+	-

+ = ja

- = nee

Alle 8 stadsdelen hebben een ambitieniveau geformuleerd en deze vastgelegd in een gewenste kwaliteit voor de openbare ruimte. De stadsdelen Oud-West, Slotervaart en Westerpark hebben het hoogste ambitieniveau van alle stadsdelen vastgesteld, namelijk kwaliteitsniveau A (dit is 'schoon'). De overige stadsdelen hebben een lager kwaliteitsniveau vastgesteld, namelijk B (= matig schoon). Vier stadsdelen hebben beeldmaatlatten beschikbaar en dezelfde stadsdelen gebruiken maatlatten als indicator om te bepalen of nog wel voldaan wordt aan het gewenste kwaliteitsniveau voor de openbare ruimte. Vijf stadsdelen hebben capaciteitsberekeningen gemaakt om de benodigde capaciteit te bepalen voor het realiseren van het gewenste kwaliteitsniveau dat het stadsdeel ambieert voor het schoonhouden van de openbare ruimte.

²⁹ Per 01-01-2009 geldt in het hele stadsdeel kwaliteitsniveau A met een ondergrens van B.

³⁰ De capaciteitsberekening in het Eindrapport Aanzet in stadsdeel Oud-West is exclusief 'groen' gemaakt.

³¹ De gewenste kwaliteit is A met uitzondering van Overtoomse Veld (gewenste kwaliteit B). Per 01-01-2009 geldt in het hele stadsdeel CROW-kwaliteitsniveau A.

3.3 Kwaliteitsniveaus groen

Bij dit onderdeel gaat het om het vastgestelde kwaliteitsniveau voor het dagelijks onderhoud voor groen. Dit betreft het onderhoud dat er voor moet zorgen dat de openbare ruimte 'heel' en 'schoon' blijft. In de praktijk blijkt dat het vastgestelde kwaliteitsniveau voor beide niet bij alle stadsdelen afzonderlijk is bepaald. Sommige stadsdelen hebben voor 'heel' en 'schoon' 1 kwaliteitsniveau vastgesteld (Westerpark, Zeeburg en Zuideramstel) en andere stadsdelen hebben een afzonderlijk kwaliteitsniveau vastgesteld voor beide (Oud-West). Daarnaast zijn er stadsdelen die voor 'schoon' bij groen hetzelfde vastgestelde kwaliteitsniveau hanteren als bij 'schoon' verharding (De Baarsjes).

In de praktijk blijkt dat de stadsdelen verschillende kwaliteitscriteria hanteren; van objectieve (CROW/SNS normering) tot subjectieve waarderings. In Geuzenveld-Slotermeer worden voor 'heel' groen 3 kwaliteitsniveaus gehanteerd, oplopend van laag, basis tot en met hoog. In Westerpark is gekozen voor een subjectieve waardering door de inwoners voor groen. Zeeburg gaat uit van een rapportcijfer 6, op basis van 'bestaande landelijke en stedelijke gangbare normen'.³² Stadsdeel Slotervaart heeft geen helder omschreven na te streven kwaliteitsniveau bepaald.

Overzicht kwaliteitsniveaus groen

In onderstaande tabellen is een overzicht opgenomen van het beleid dat de stadsdelen maken voor dagelijks onderhoud groen (heel) en 'schoon' groen. In de tabel is het gewenste kwaliteitsniveau voor dit onderdeel opgenomen, of beeldmaatlaten beschikbaar zijn, het kwaliteitsniveau is vastgesteld en het vertaald is naar capaciteit of een bestek.

Tabel 3.4A - Overzicht kwaliteitsniveaus 'heel' en 'schoon' groen

Stadsdeel	Gewenste kwaliteit		Beeldmaatlaten beschikbaar	
	heel	schoon	heel	schoon
Bos en Lommer	A	C-B	+	+
De Baarsjes	B	B	+	+
Geuzenveld-Slotermeer	Basis	B	-	-
Oud-West	(A)B	A	+	+ ³³

³² Zie toelichting Programmabegroting 2008, blz. 74.

³³ Stadsdeel Oud-West hanteert technische streefbeelden.

Stadsdeel	Gewenste kwaliteit		Beeldmaatlaten beschikbaar	
	heel	schoon	heel	schoon
Slotervaart	-	A	-	-
Westerpark	6,6 ³⁴	6,6 ³⁵	-	-
Zeeburg	6	6	+	-
Zuideramstel	7 ³⁶	7 ³⁷	+ ³⁸	+ ³⁹

+ = ja

- = nee

Tabel 3.4B - Gewenste kwaliteit en uitvoering voor groen

Stadsdeel	Vastgesteld door stadsdeelraad/db		Vertaald naar capaciteit/bestek	
	heel	schoon	heel	schoon
Bos en Lommer	-	+	-	+
De Baarsjes	+	+	+	+
Geuzenveld-Slotermeer	+	+	-	-
Oud-West	+	+	-	+
Slotervaart	+	+	-	-
Westerpark	+	+	+/-	-
Zeeburg	+	+	-	-
Zuideramstel	-	-	+	+

+ = ja

- = nee

+/- = deels beschikbaar

De rekenkamer constateert dat de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer en Oud-West voor 'heel' en 'schoon' groen een kwaliteitsniveau hebben vastgesteld. In de andere stadsdelen is dit niet het geval en geldt het vermelde kwaliteitsniveau voor beide onderdelen van het groen in de openbare ruimte. In stadsdeel Zuideramstel is het kwaliteitsniveau voor beide onderdelen (nog) niet vastgesteld.

³⁴ Stadsdeel Westerpark heeft in de concept begroting voor 2009 als doelstelling voor groen opgenomen een (subjectieve) waardering van het onderhoud van groen van 6,6.

³⁵ Zie vorige voetnoot.

³⁶ Stadsdeel Zuideramstel heeft de gewenste kwaliteit voor groen niet vastgelegd maar wil een (subjectieve) waardering van het onderhoud groen van 7.

³⁷ Zie vorige voetnoot.

³⁸ Deze beeldmaatlaten zijn beschikbaar maar (nog) niet vastgesteld door het stadsdeel Zuideramstel.

³⁹ Zie vorige voetnoot.

De rekenkamer concludeert dat in 4 stadsdelen beeldmaatlaten beschikbaar zijn voor beide onderdelen van groen en in 1 stadsdeel alleen voor 'schoon groen' en in 1 stadsdeel alleen voor 'heel groen'. De vertaling van beleid naar uitvoering op basis van een benodigde capaciteit of een bestek heeft voor beide onderdelen bij 2 stadsdelen plaatsgevonden, bij 1 stadsdeel (Bos en Lommer) alleen voor 'schoon groen' en bij 1 stadsdeel voor een gedeelte (Westerpark).

3.4 Conclusies

Beschikbaar beleid schoon openbare ruimte

De rekenkamer constateert dat geen van de stadsdelen een integrale beleidsnotitie heeft waarin het beleid (en concrete doelen) opgenomen is voor 'schoon verharding', 'schoon groen', buurtgericht werken, handhaving/preventie en overig beleid. Sommige stadsdelen hebben deelnotities gemaakt, andere stadsdelen verwoorden beleidsuitgangspunten in programmakkoorden, begrotingen, jaarplannen of afdelingsplannen. Dit is opvallend gezien de invloed die de verschillende beleidsgebieden hebben op het schoon zijn van de openbare ruimte. Daarbij is een 'overallvisie' van belang. Zo heeft de keuze van de inzamelingsmethode een duidelijke invloed op de openbare ruimte; niet alleen qua vervuiling maar ook op de keuze van handhaving en personele inzet van de afdeling Reiniging.

De rekenkamer constateert dat alle 8 stadsdelen het kwaliteitsniveau van hun ambities voor een schone openbare ruimte hebben vastgelegd. De rekenkamer constateert dat de doelstelling voor 'schoon groen' bij 5 stadsdelen impliciet in die voor 'schoon verharding' opgenomen is. De stadsdelen Westerpark, Zeeburg en Zuideramstel hebben specifiek voor 'schoon groen' een 'kwaliteitsniveau' vastgelegd.

Wanneer we kijken naar de totaalscore van de stadsdelen, blijkt dat de stadsdelen Bos en Lommer, De Baarsjes en Oud-West het meest beleidsrijk zijn. Deze stadsdelen hebben ten behoeve van het schoonhouden van de openbare ruimte het meeste beleid gemaakt; kwaliteitsniveaus zijn beschikbaar, beeldmaatlaten en vertaling naar uitvoering. De overige stadsdelen zijn, relatief gezien, beleidsarmer. Deze stadsdelen ontwikkelen minder beleid voor de openbare ruimte.

Gewenst kwaliteitsniveau

Uit tabel 3.5 is op te maken dat de meeste stadsdelen streven naar een niveau basis (B) voor het schoonhouden van de verharding. Een aantal stadsdelen streeft een hoger kwaliteitsniveau na, namelijk A (Oud-West, Slotervaart, Westerpark). Voor het onderhoud van het groen streven De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer naar een basisniveau (B) en Bos en Lommer en Oud-West naar een hoog niveau (A). Westerpark, Zeeburg en Zuideramstel hebben hun kwaliteitsniveau niet aan de CROW-systematiek gerelateerd. Slotervaart heeft geen kwaliteitsniveau geformuleerd. Westerpark en Zuideramstel hebben als kwaliteitsniveau een subjectief waarderingscijfer vastgesteld. Bewoners in deze stadsdelen moeten het groenonderhoud met tenminste een 6,6, respectievelijk een 7 waarderen. Zeeburg gaat uit van een

rapportcijfer 6. Bij het onderhoud van het groen is er dus sprake van meer diversiteit tussen de kwaliteitsniveaus van de stadsdelen dan bij het schoonhouden.

Beleid vertaald naar uitvoering

Belangrijk bij beleid is dat het naar de uitvoering wordt vertaald. In het geval van een schone openbare ruimte is het van belang het vastgestelde kwaliteitsniveau te vertalen naar in te zetten middelen in de vorm van capaciteit. Het blijkt dat de vertaling van het beleid naar de uitvoering bij 'schoon verharding' bij 4 stadsdelen heeft plaatsgevonden; in stadsdelen De Baarsjes, Oud-West en Slotervaart. Bij de andere stadelen gebeurt dit (nog) niet.

De rekenkamer constateert dat dit bij 'schoon groen' en 'heel groen' bij 5 van de stadsdelen gebeurt. In de stadsdelen Bos en Lommer, De Baarsjes en Zuideramstel gebeurt dit voor schoon en heel bij groen, in Oud-West voor schoon en in Westerpark gedeeltelijk voor heel groen.

Overzicht schoon openbare ruimte

De onderstaande tabel vat de oordelen op alle onderzochte aspecten van het beleid 'schoon openbare ruimte' samen. In de tabel zijn de scores voor schoonhouden openbare ruimte en het dagelijks onderhoud groen opgenomen. Er wordt weergegeven of het kwaliteitsniveau is vastgesteld, beeldmaatlaten beschikbaar zijn, beleid is vastgesteld en vertaald naar capaciteit voor de uitvoering. De rekenkamer heeft niet alleen onderzoek gedaan naar beleid in beleidsnota's maar ook gekeken naar (beleids)uitgangspunten in programmabegrotingen, afdelingsplannen, jaarplannen e.d.

Tabel 3.5 - Totaal overzicht kwaliteitsniveaus 'schoonhouden openbare ruimte' en 'dagelijks onderhoud groen'⁴⁰

Score	Bos en Lommer	De Baarsjes	Geuzenveld-Slotermeer	Oud-West	Slotervaart	Westerpark	Zeeburg	Zuideramstel
Schoonhouden								
* <i>gewenste kwaliteit</i>	B	B	B	A	A(B)	A	B	B
* <i>beeldmaatlaten</i>	+	+	-	+	-	-	-	+
* <i>vastgesteld</i>	+	+	+	+	+	+	+	-
* <i>vertaald naar capaciteit</i>	-	+	-	+	+	-	+	-
Score schoonhouden	100%	100%	50%	100%	75%	50%	75%	50%
Dagelijks onderhoud groen								
Heel groen								
* <i>gewenste kwaliteit</i>	A	B	basis	(A)B	-	6,6 ⁴¹	Min. 4 rapport-cijfer; streven een 6	Waardering 7
* <i>beeldmaatlaten</i>	-	+	-	+	-	-	+	+
* <i>vastgesteld</i>	-	+	+	+	+	+	+	-
* <i>vertaald naar capaciteit</i>	-	+	-	-	-	+/-	-	+
Schoon groen								
* <i>gewenste kwaliteit</i>	C-B	B	B	A	A	6,6 ⁴²	Min. 4 rapportcijfer; streven een 6	Waardering 7
* <i>beeldmaatlaten</i>	+	+	-	+	-	-	-	+
* <i>vastgesteld</i>	+	+	+	+	+	+	+	-
* <i>vertaald naar capaciteit</i>	+	+	-	+	-	-	-	+
Score dagelijks onderhoud groen	63%	100%	50%	88%	38%	63%	50%	75%

+ = ja

- = nee

+/- = deels beschikbaar

⁴⁰ De maximaal te behalen score per onderdeel is 4 'punten'. Deze totale maximale score houdt in dat het stadsdeel aan alle vermelde indicatoren voldoet. In de tabel is per stadsdeel het relatieve percentage opgenomen ten opzichte van deze maximale score.

⁴¹ Stadsdeel Westerpark heeft in de concept begroting voor 2009 als doelstelling voor groen opgenomen een subjectieve waardering van het onderhoud van groen door de burger van 6,6.

⁴² Stadsdeel Westerpark heeft in de concept begroting voor 2009 als doelstelling voor groen opgenomen een subjectieve waardering van het onderhoud van groen door de burger van 6,6.

4 Doeltreffendheid

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaat de rekenkamer in op de vraag hoe effectief de stadsdelen de openbare ruimte in de woonbuurten schoon houden en hoe effectief zij daar het groenonderhoud plegen. Eerst presenteert de rekenkamer in paragraaf 2 de resultaten van de schouwen naar het onderhoud van de openbare ruimte die in de stadsdelen zijn uitgevoerd. Vervolgens vergelijken we in paragraaf 3 de uitkomsten van de schouwen met de ambities die de stadsdelen over de kwaliteit van de openbare ruimte nastreven. Tenslotte gaan we in paragraaf 4 in op enige andere gegevens zoals het onderhoud van de openbare ruimte.

4.2 Staat van onderhoud





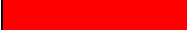
4.2.1 Methodiek

In de acht stadsdelen, die bij dit onderzoek zijn betrokken, heeft Oranjewoud in opdracht van de rekenkamer het schoonhouden van de openbare ruimte met betrekking tot de onderdelen verzorging (schoon en netjes) en de technische staat van het groen (heel en veilig) objectief beoordeeld in acht woonbuurten aan de hand van de door Oranjewoud ontwikkelde schouwmethodiek.⁴³ Door Oranjewoud zijn drie schouwen gehouden. Deze methodiek komt overeen met de landelijk gebruikte schouwmethodiek van het CROW⁴⁴ en verschilt slechts op detailniveau.⁴⁵ De gepresenteerde resultaten geven een goed onderbouwde indruk ten aanzien van het schoonhouden van de openbare ruimte.

Wat is er geschouwd?

Ten aanzien van de kwaliteit van de openbare ruimte is gekeken naar de technische staat van het groen en de verzorgingsgraad. De specifieke eisen op basis waarvan de beoordeling van deze kenmerken heeft plaatsgevonden, zijn opgenomen in tabel 4.1.

Tabel 4.1 - CROW-kwaliteitsniveaus gekoppeld aan een schaal van 0-5

Kwaliteitsniveau	Score	Kleur
Zeer hoog (A+)	4.75 - 5.00	
Hoog (A)	3.75 - 4.74	
Basis (B)	2.75 - 3.74	
Laag (C)	1.75 - 2.74	
Zeer laag (D)	0 - 1.74	

⁴³ De tekst in deze paragraaf is ontleend aan de Schouwrapportage 8 stadsdelen Amsterdam, die door Oranjewoud in opdracht van de rekenkamer is opgesteld.

⁴⁴ Het CROW is een landelijk kenniscentrum op het gebied van de openbare ruimte.

⁴⁵ Deze methodiek hanteert Oranjewoud ook in het landelijke onderzoek naar zwerfvuil, dat Oranjewoud uitvoert in opdracht van SenterNovem.

In dit onderzoek zijn onderstaande definities gehanteerd.

Verzorgingsgraad (= schoon en netjes): een kwaliteitskenmerk waarmee de eisen voor schoonheid en netheid worden aangegeven.

Technische staat groen (= heel en veilig): een kwaliteitskenmerk waarmee de technische of vakkundige eisen die gesteld worden aan het groen worden aangegeven.

Geschouwde aspecten en items

Voor het schoonhouden en het groenonderhoud is een aantal aspecten geschouwd. Voor schoonhouden zijn dit de aspecten zwerfvuil, onkruid op verharding, onkruid in groen, hondenpoep, graffiti/bekladding en afvalbakken. Voor het groenonderhoud zijn het de aspecten bomen, beplanting/heesters, bosplantsoen, sierheesters, hagen, bermen en gazons⁴⁶. Voor elk van de onderdelen zijn verschillende items geschouwd. Dit is opgenomen in bijgaand overzicht (zie tabel 4.2).

Daarnaast is door de inspecteur een 'totaal indruk' opgesteld. Dit is het eindoordeel van de schouwinspecteur voor de desbetreffende locatie. Het is een resultante van alle geschouwde items, maar zonder een vaste normering, waarbij de schouwinspecteur het eindoordeel geeft op basis van ervaring.

⁴⁶ De aspecten bosplantsoen, berm/kruidenrijk gras en sierheesters zijn weinig gemeten, namelijk 1, 2 en 5 keer. Hierdoor ontbreekt de variatie in score voor deze aspecten en zijn ze daarom verder niet in de grafieken weergegeven.

Tabel 4.2 - Geschouwde aspecten en items schoonhouden en groenonderhoud

	Aspect	Item/ detail
Schoonhouden	1. Onkruid op verharding	Onkruid op verharding: Per functieonderdeel mate van overgroeiing (rijbaan, fietspad, parkeerplaats, voetpad, goot, verkeersheuvels e.d., rond obstakels), polvorming, hoogte
	2. Onkruid in groen	Onkruid in het groen: oppervlak, hoogte, resten, hopen
	3. Zwerfafval op verharding	Zwerfafval op verharding: Aantal van: grof zwerfafval, fijn zwerfafval, grof zwerfafval rond afvalcontainers (straal 5m), bedekking van natuurlijk vuil
	4. Zwerfafval in groen	Zwerfafval in groen: aantal van: grof zwerfafval, fijn zwerfafval en drijfvuil
	5. Afvalbakken	Afvalbakken: totaal aantal vol, uitpuilend, aanslag
	6. Hondenpoep	Hondenpoep: op verharding, looplijnen, speelweide, afbreuk aan functionaliteit, overige locaties (inclusief goot)
	7. Graffiti, aanslag en beplakking	Graffiti: hoeveelheid, soort aanstootgevend, beeldbepalend, aanslag en beplakking straatmeubilair
Groenonderhoud	1. Bomen	Bomen: vitaliteit, habitus/ kroon, snoeibehoefte, schade stam, ouderdom schade, volledigheid rijen/vakken, inboet, boompaal/-band
	2. Beplanting/ heesters	Beplanting/Heesters: eindbeeld, vitaliteit, schade, volledigheid rijen/vakken, oneigenlijke maatregelen, snoeibehoefte, inboet: overeenstemming maat en soort, verdringing/vakvreemde soorten
	3. Bosplantsoen	Bosplantsoen: Beeld, vitaliteit, schade, volledigheid rijen/vakken, oneigenlijke maatregelen zichtbaar, snoeibehoefte, inboet, verdringing/vakvreemde soorten, maat vak t.a.v. sortiment
	4. Sierheesters	Sierheesters: Beeld, vitaliteit, schade/uitval, volledigheid rijen/vakken, snoeibehoefte, inboet: overeenstemming maat en soort, dode bloemen
	5. Hagen	Hagen: Vitaliteit, schade, volledigheid, inboet: overeenstemming maat en soort, snoeibeeld
	6. Gras	Gras: geslotenheid, vlakheid, begaanbaarheid, maaibeeld, maaihoogte, maaien rond obstakels, graskanten:
	7. Berm/ kruidenrijk gras	Berm/ Kruidenrijk gras: Grasresten/propvorming, oneffenheid/spoorvorming, beschadigingen/dood, maaibeeld, maaien rond obstakels, explosief groeiende/dominerende soorten

Locaties

De schouw is uitgevoerd op 52 locaties die verdeeld zijn over de 8 stadsdelen.⁴⁷ De rekenkamer heeft voor de uitvoering van de schouw per stadsdeel een representatieve woonbuurt geselecteerd. Deze zijn als volgt over de stadsdelen verdeeld:

Tabel 4.3 - Geselecteerde buurten en geschouwde locaties

Stadsdeel	Buurt	Naam	Aantal locaties
Bos en Lommer	H37b	Landlust Noord	7
De Baarsjes	J43a	West Indischebuurt	6
Geuzenveld-Slotermeer	P78d	Buurt 9	7
Oud-West	D21a	Cremerbuurt West	6
Slotervaart	R88h	Nieuw Sloten Zuidwest	7
Westerpark	C14e	Westerstaatsmanbuurt	6
Zeeburg	G33c	Java-eiland	6
Zuideramstel	W91b	Buitenveldert Oost Midden	7
Totaal			52

De volgende fysieke kenmerken zijn voor de selectie gebruikt:

- Het afwezig zijn in de buurt van drukke doorgaande verkeerswegen, winkelstraten, markten en voorzieningen als sporthallen en kinderboerderijen die veel publiek van buiten de buurt aantrekken;
- Het aanwezig zijn van enig groen in de buurten. Buurten waarin een park ligt, zijn niet in de selectie betrokken omdat hiervoor een specifieke vorm van onderhoud vereist is.

Daarnaast is rekening gehouden met de score van de buurten in het onderzoek 'Zwerfvuilmeting' dat halfjaarlijks door de Dienst O&S wordt gehouden. Buurten met extreme scores (zeer vuil en zeer schoon) in de Zwerfvuilmeting van O&S zijn buiten dit onderzoek gelaten.

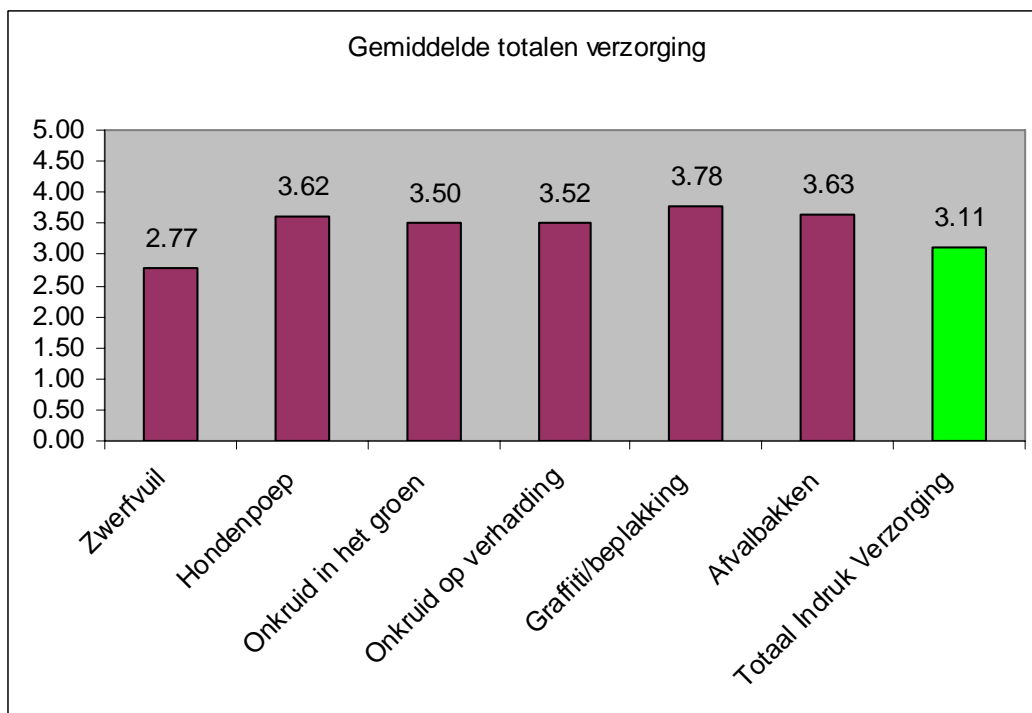
4.2.2 Resultaten van de stadsdelen samen

Schoonhouden

De totale score bestaat uit het gemiddelde van de drie metingen van alle stadsdelen samen. Voor het schoonhouden komt de gemiddelde score op een basisniveau, in cijfers uitgedrukt een 3.11 op een schaal van 0 tot 5 (Grafiek 4.1). Ook de verschillende aspecten binnen het onderdeel schoonhouden scoren een basisniveau, daarbij scoort het aspect zwerfvuil duidelijk het laagst, een 2.77.

⁴⁷ Een uitgebreide toelichting op de uitvoering van de schouw is opgenomen in Bijlage 5.

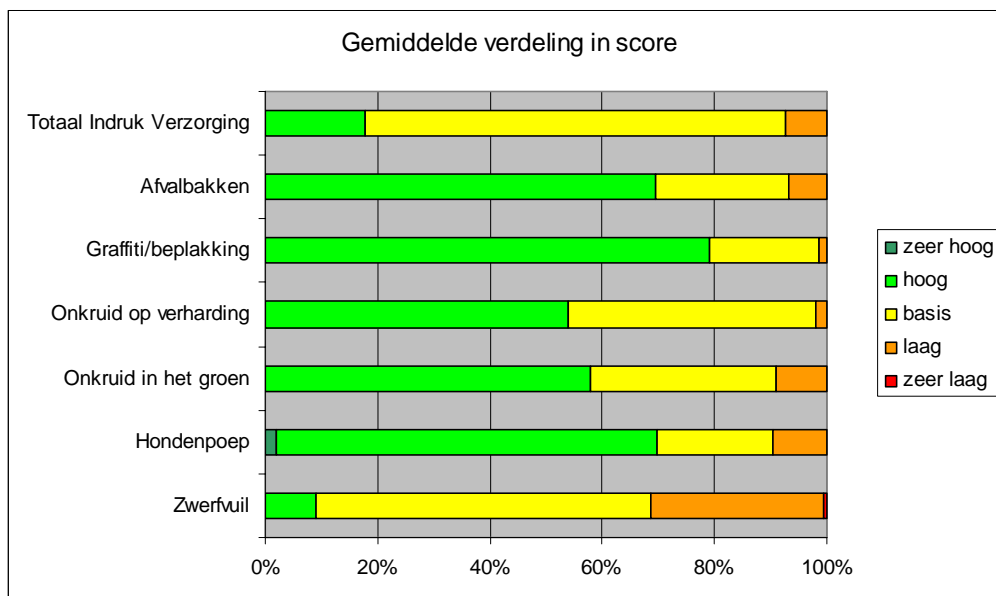
Grafiek 4.1- Gemiddelde score van alle stadsdelen samen, voor de gemeten aspecten die betrekking hebben op het kenmerk schoonhouden



Uit grafiek 4.2, waarin de procentuele verdeling over de verschillende klassen is weergegeven, blijkt dat de extremen, zeer hoog en zeer laag, weinig voorkomen. Verder blijkt dat er voor de onderdelen 'totaalindruk schoonhouden' en 'zwerfvuil' weinig locaties met een hoog niveau zijn aangetroffen. Van de overige onderdelen scoort ongeveer de helft van de locaties een hoog niveau.

Ter illustratie voor een goed begrip van de grafiek: er blijkt dat 80% van de locaties voor graffiti/bekplakking een hoog niveau scoort. Het gaat hierbij dus om 40 van de 52 locaties.

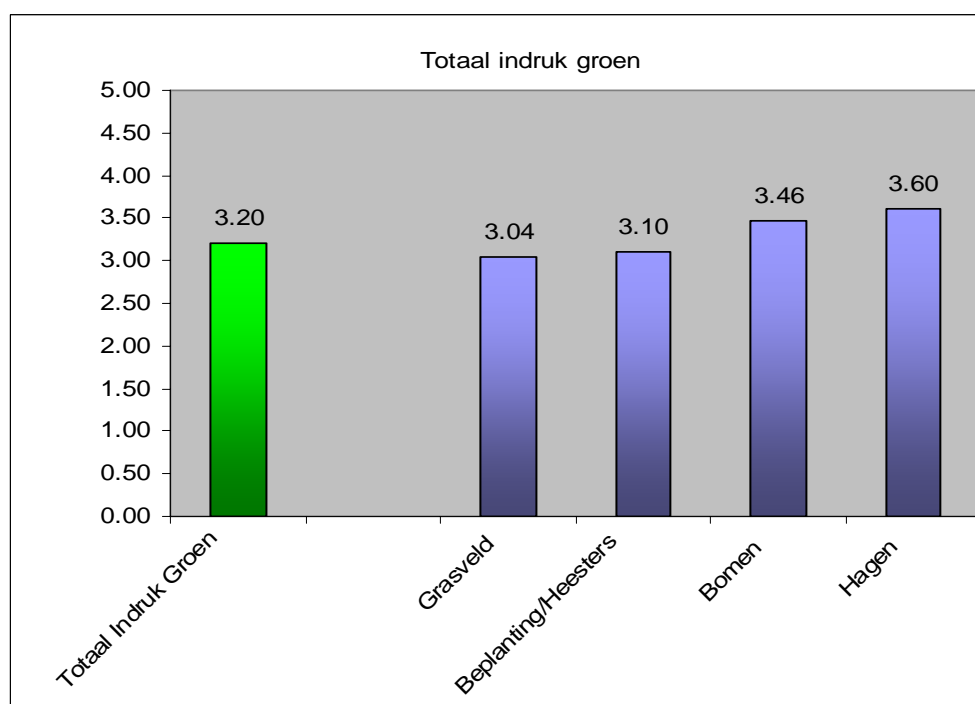
Grafiek 4.2 - Verdeling van de scores op 52 locaties in alle stadsdelen per gemeten aspect voor het schoonhouden



Totale indruk groen

De totale score van alle stadsdelen op het aspect totale indruk groen is een 3.20, wat neerkomt op een basisniveau (grafiek 4.3). De aspecten bomen en hagen scoren daarbij hoger dan het gemiddelde.

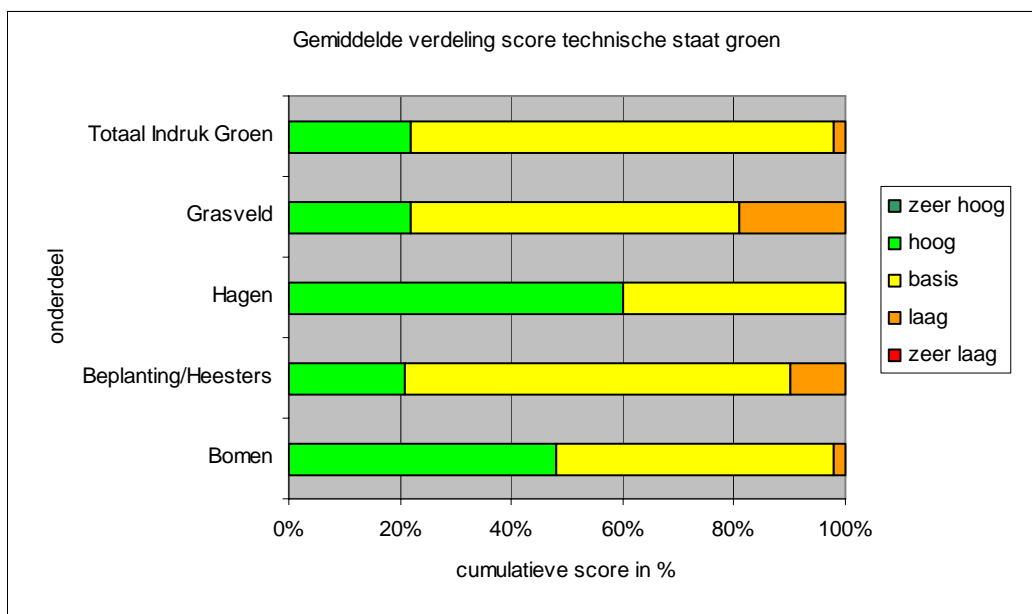
Grafiek 4.3 - Gemiddelde score van alle stadsdelen samen (52 locaties) voor de totale indruk groen en de daarbij behorende aspecten



In grafiek 4.4 is terug te vinden dat het percentage locaties met een hoog niveau voor de onderdelen bomen en hagen ook groot is.

Ter illustratie voor een goed begrip van de grafiek: er blijkt dat 60% van de locaties voor hagen een hoog niveau scoort. Het gaat hierbij om 31 van de 52 locaties.

Grafiek 4.4 - Procentuele verdeling van de gemiddelde score van alle stadsdelen samen over de verschillende kwaliteitscategoriën voor het onderhoud van het groen



4.2.3 Resultaten verschillende metingen

Voor het schoonhouden zijn drie schouwen gehouden: midden september 2008, midden oktober 2008 en midden december 2008. Grafiek 4.5 geeft een overzicht van de resultaten van de drie schouwrondes voor het schoonhouden.

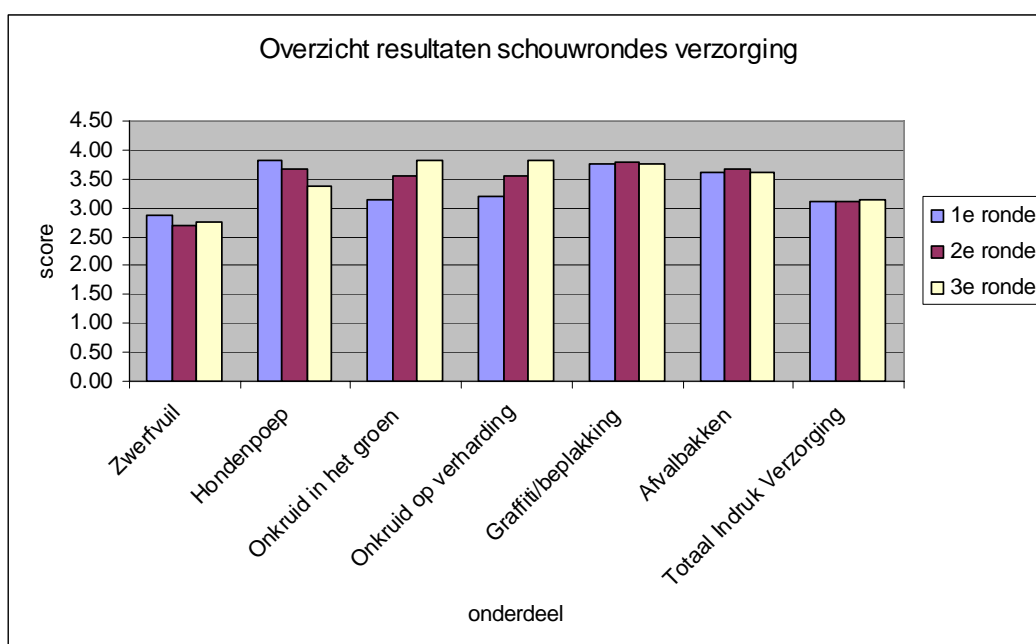
Uit deze grafiek blijkt dat het 'eindoordeel', de 'totaal indruk schoonhouden' voor alle drie de rondes nagenoeg dezelfde waarde heeft. Datzelfde geldt ook voor de aspecten 'zwerfvuil', 'graffiti/beplakking' en 'afvalbakken'. De aspecten 'onkruid in het groen' en 'onkruid op verharding' laten een stijgende trend zien, waarbij de scores van rond de 3.1, een basisniveau, stijgen naar ongeveer een 3.8, een hoog niveau. Deze stijging is logisch gezien de data waarop de metingen hebben plaatsgevonden. Ronde 1 is in september uitgevoerd, waarbij het onkruid nog volop groeide en er dus meer onkruid werd aangetroffen. De laatste meting is in december uitgevoerd, na het einde van het groeiseizoen van onkruid, waardoor er ook minder onkruid is aangetroffen.

Voor het aspect hondenpoep is een omgekeerde tendens waar te nemen, waarbij de score juist van een hoog niveau (3.8) naar een basis niveau (3.4) zakt. Ook deze neerwaartse trend kan verklaard worden door de tijdstippen waarop de metingen zijn uitgevoerd. Enerzijds wordt de aanwezigheid van hondenpoep door de afwezigheid van bladeren en onkruid beter zichtbaar. Anderzijds zijn mensen bij koudere en vooral

nattere omstandigheden doorgaans minder snel geneigd om de poep van hun hond op te ruimen.

Gezien het consistente beeld dat de schouwrondes opleveren en gezien het feit dat de aanwezige variatie tussen de 3 metingen voor de verschillende aspecten meteorologisch verklaarbaar en aannemelijk zijn, kan geconcludeerd worden dat de resultaten van de metingen een consistent en betrouwbaar beeld geven van het niveau waarop de openbare ruimte op de geschouwde locaties wordt schoongehouden.

Grafiek 4.5 - Gemiddelde resultaten voor het kenmerk schoonhouden van de drie schouwrondes, weergegeven als verschillende reeksen



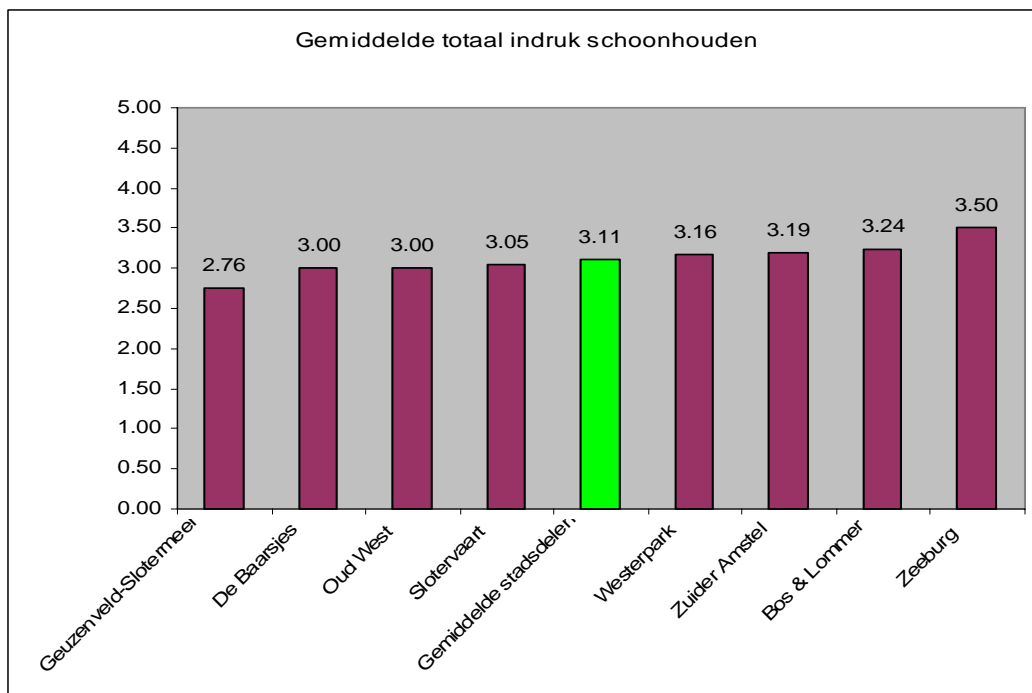
4.2.4 Resultaten per stadsdeel

4.2.4.1 Schoonhouden

Totaal indruk

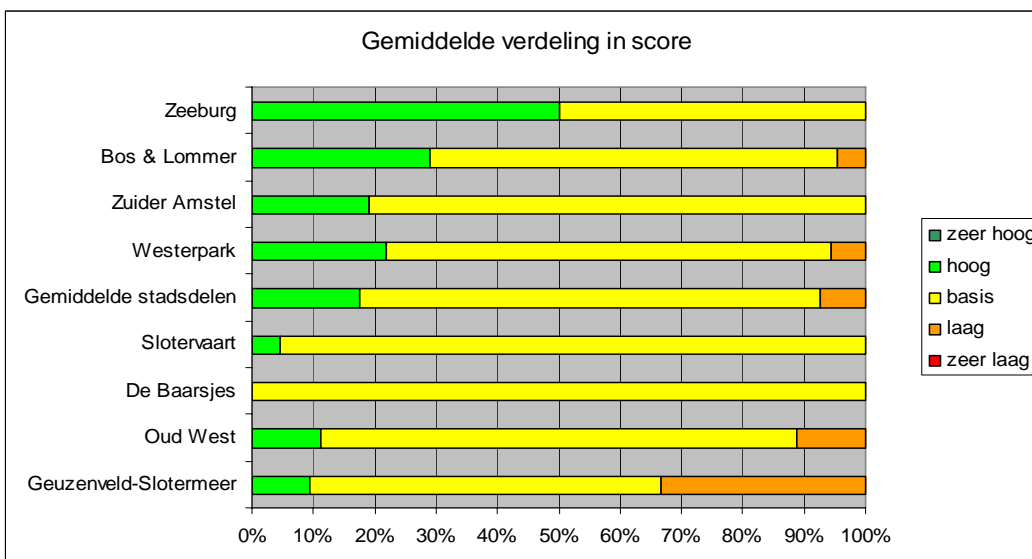
Uit de in grafiek 4.6 opgenomen resultaten blijkt dat alle stadsdelen gemiddeld een basisniveau scoren voor de totale indruk schoonhouden. Met name de stadsdelen Zeeburg en Geuzenveld - Slotermeer wijken af van het gemiddelde. Zeeburg scoort met een 3.50 het hoogst, terwijl Geuzenveld-Slotermeer met een 2.76 duidelijk het laagst scoort en nog maar net een basisniveau haalt.

Grafiek 4.6 - Gemiddelde resultaten van de drie schouwronde voor het aspect 'totaal indruk schoonhouden' per stadsdeel



Grafiek 4.7 waarin de gemiddelde verdeling van de score over de verschillende kwaliteitsniveaus is weergegeven, illustreert deze verschillen. De helft van de locaties in Zeeburg scoort een hoog niveau terwijl er geen laag niveau gescoord wordt. In Geuzenveld-Slotermeer scoort nog geen 10% van de locaties een hoog niveau terwijl ruim 30% van de locaties een laag niveau scoort.

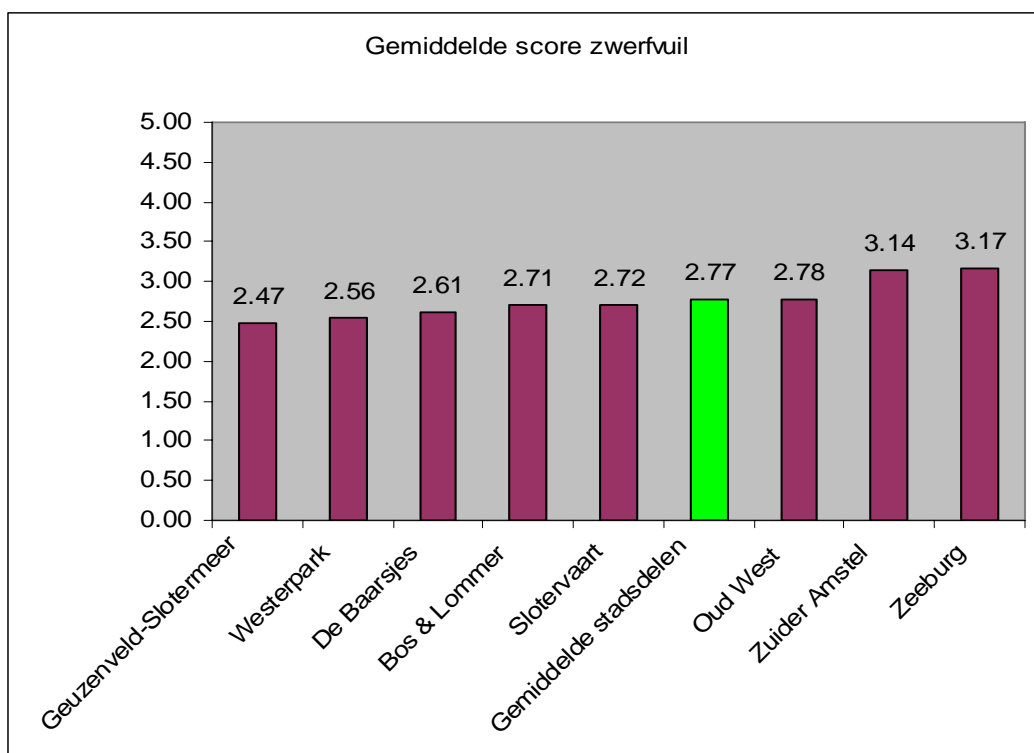
Grafiek 4.7 - Procentuele verdeling in score over de verschillende kwaliteitscategorieën voor het aspect 'totaal indruk schoonhouden' per stadsdeel



4.2.4.1.1 Aspect 1: zwerfvuil

Als de gemiddelde resultaten van de drie metingen voor het zwerfvuil per stadsdeel met elkaar worden vergeleken, dan valt op dat het gemiddelde met een score van 2.77 nog maar net uitkomt op een basisniveau. Vijf van de acht stadsdelen scoren een laag niveau (lager dan 2.75), namelijk de stadsdelen die lager dan het gemiddelde scoren (Grafiek 4.8). Alleen Zeeburg en Zuideramstel scoren hoger dan gemiddeld en daardoor duidelijk op basisniveau.

Grafiek 4.8 - Gemiddelde score van de drie schouwronde voor het aspect 'zwerfvuil', per stadsdeel

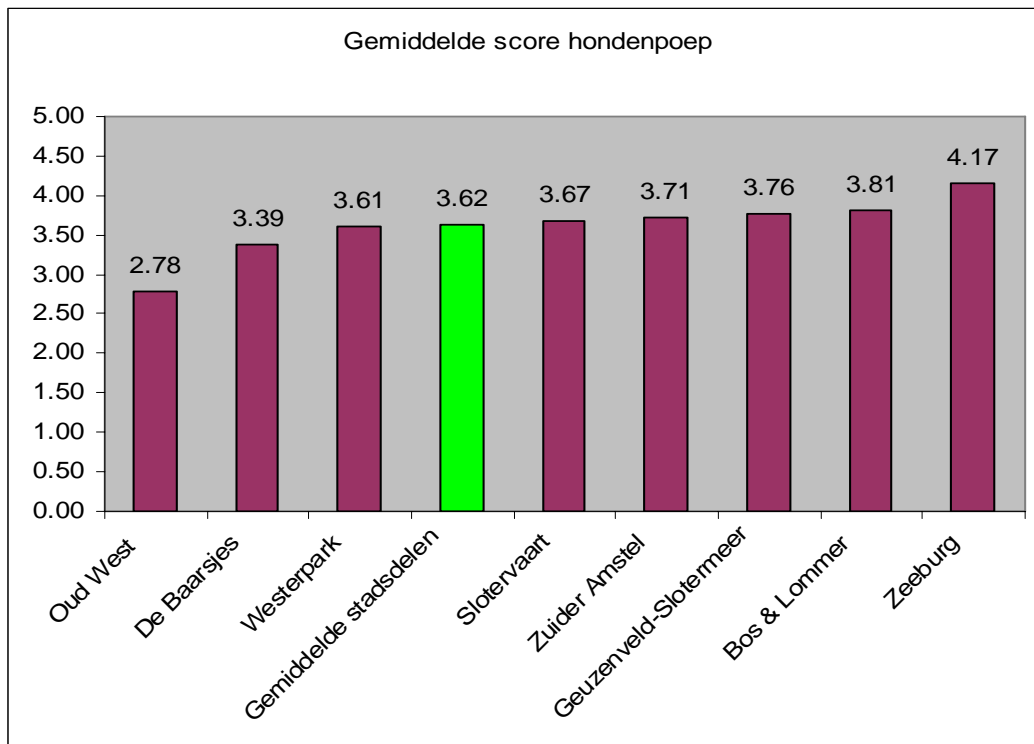


4.2.4.1.2 Aspect 2: hondenpoep

Het gemiddelde van de stadsdelen voor het onderdeel hondenpoep is uitgekomen op 3.62, een basisniveau dat tegen een hoog niveau aan zit (Grafiek 4.9). De stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Bos en Lommer en Zeeburg scoren een hoog niveau waarbij Zeeburg zelfs een score van boven de 4 heeft.

Het stadsdeel Oud West scoort met een 2.78 met afstand het laagst maar valt daarmee nog wel net binnen het niveau basis.

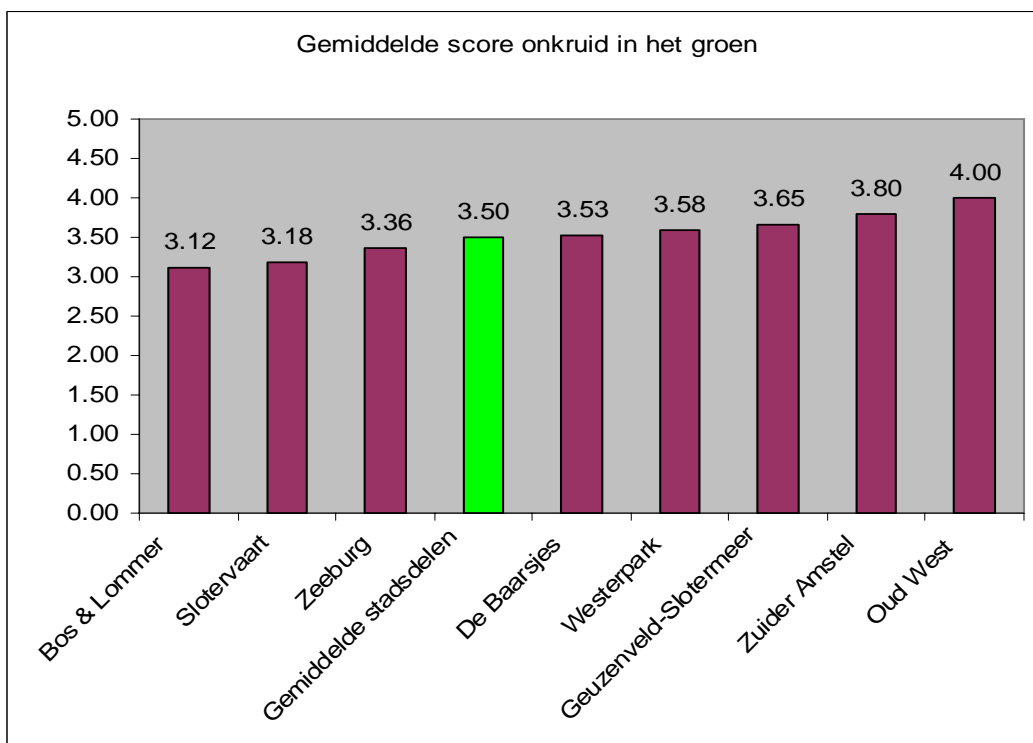
Grafiek 4.9 - Gemiddelde score van de drie schouwronden voor het aspect 'hondenpoep', per stadsdeel



4.2.4.1.3 Aspect 3: onkruid in het groen

In grafiek 4.10 is terug te zien dat de gemiddelde score voor onkruid in het groen uitkomt op 3.50, een basisniveau dat richting een hoog niveau neigt. In Oud-West is het minst onkruid in het groen aangetroffen (score 4.00), gevolgd door Zuideramstel (3.80). Bos en Lommer (3.12) en Slotervaart (3.18) hebben de laagste score.

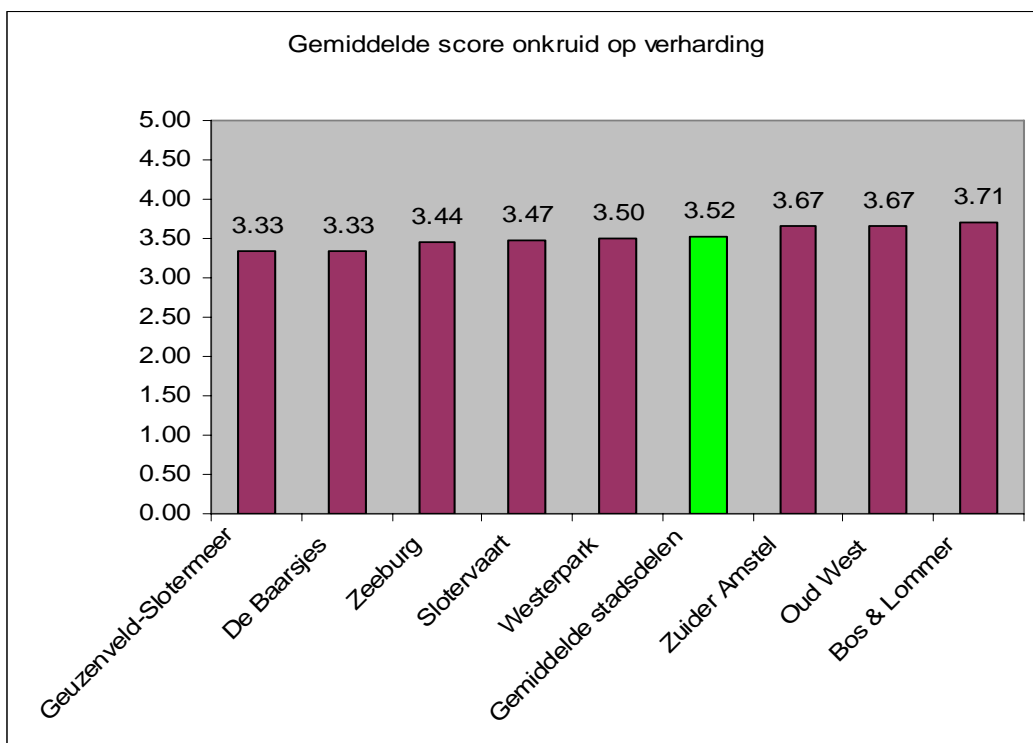
Grafiek 4.10 - Gemiddelde score van de drie schouwronde voor het aspect 'onkruid in het groen', per stadsdeel



4.2.4.1.4 Aspect 4: onkruid op verharding

Zoals in grafiek 4.11 is terug te zien, laat de verdeling van onkruid op verharding tussen de verschillende stadsdelen een vrij homogeen beeld zien. De spreiding tussen de hoogste (3.71) en de laagste (3.33) score is beperkt. De stadsdelen samen scoren gemiddeld een 3.52 een ruim basisniveau.

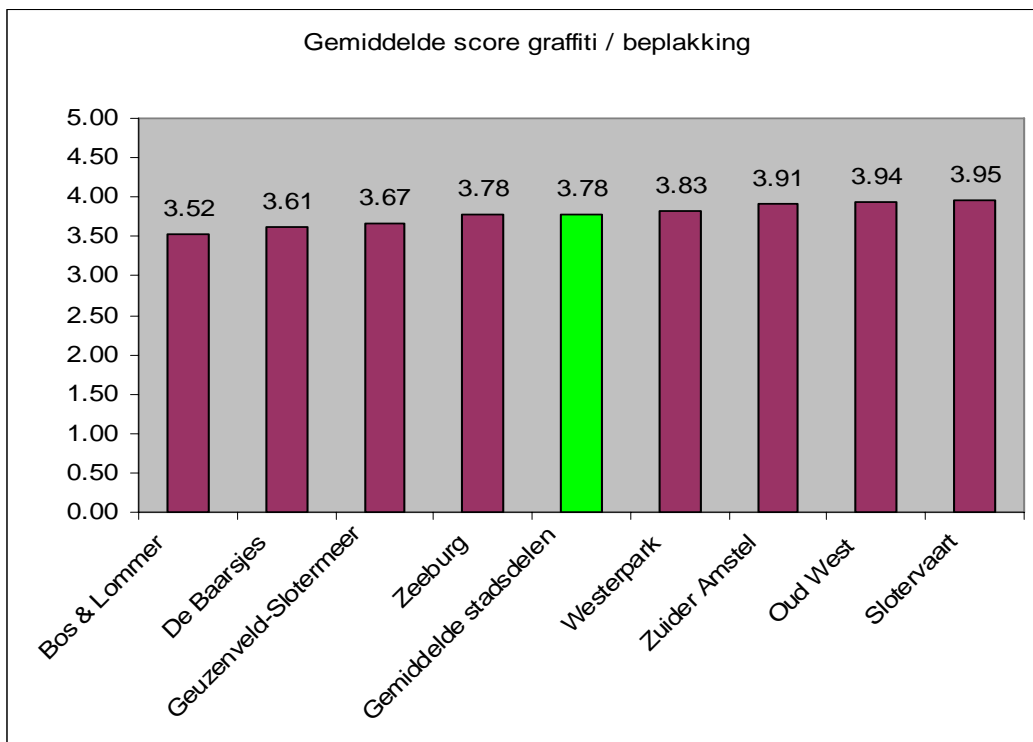
Grafiek 4.11 - Gemiddelde score van de drie schouwronde voor het aspect 'onkruid op verharding', per stadsdeel



4.2.4.1.5 Aspect 5: graffiti/beplakking

Het onderdeel graffiti /beplakking is het enige onderdeel dat gemiddeld voor alle stadsdelen met een 3.78 een hoog niveau scoort (grafiek 3.12). Ook bij dit onderdeel is er weinig verschil tussen de stadsdelen: de spreiding in scores loopt van 3.52 tot 3.95.

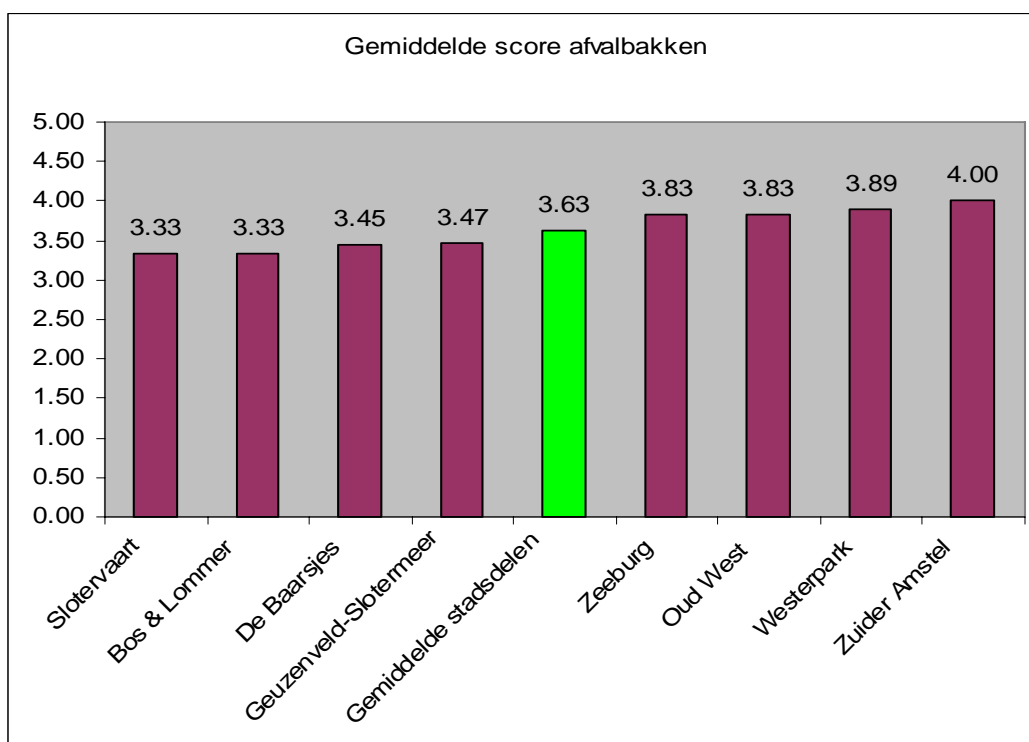
Grafiek 4.12 - Gemiddelde score van de drie schouwronde voor het aspect 'graffiti / beplakking', per stadsdeel



4.2.4.1.6 Aspect 6: afvalbakken

De gemiddelde score van alle stadsdelen samen voor het onderdeel afvalbakken is uitgekomen op 3.63, een basis niveau dat dicht tegen een hoog niveau aanzit (grafiek 4.13). Uit de grafiek blijkt een duidelijke tweedeling. De stadsdelen die hoger dan het gemiddelde scoren (Zeeburg, Oud-West, Westerpark, Zuideramstel), hebben een hoog niveau gescoord (hoger dan 3.75). De stadsdelen beneden het gemiddelde (Slotervaart, Bos en Lommer, De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer) halen een basis niveau. Zuideramstel scoort het hoogst (4.00); Bos en Lommer en Slotervaart scoren het laagst (3.33).

Grafiek 4.13 - Gemiddelde score van de drie schouwronde voor het aspect 'afvalbakken', per stadsdeel

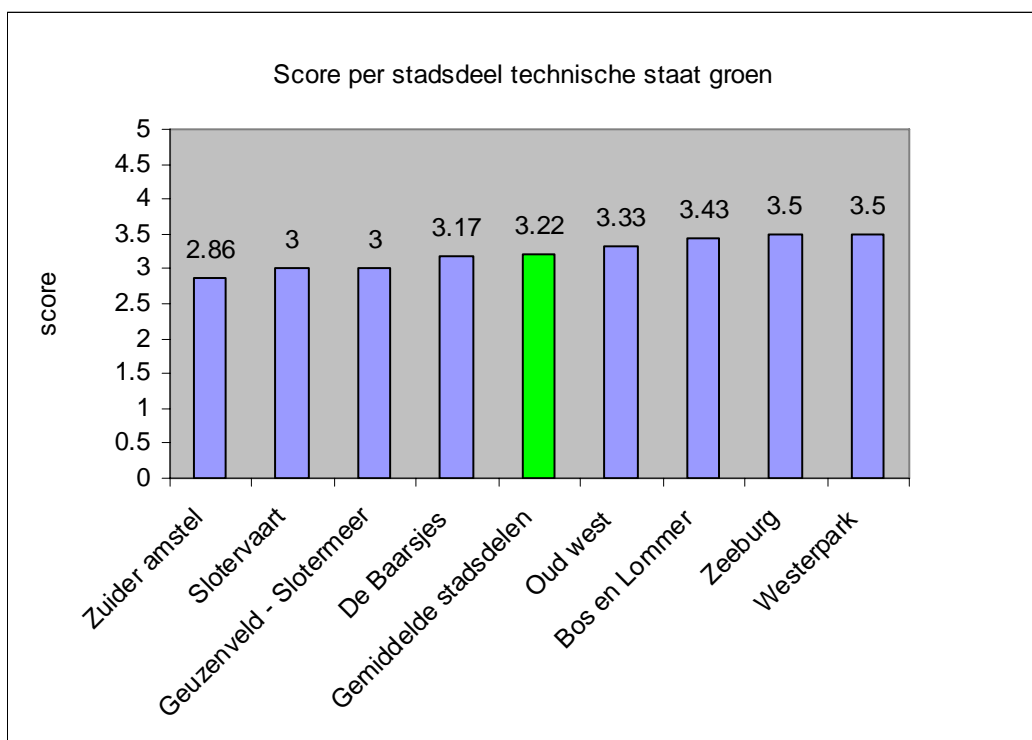


4.2.4.2 Groen

Totale indruk groen

Uit de resultaten van de schouw waarbij de totale indruk van de technische staat van het groen is beoordeeld (grafiek 4.14), blijkt dat elk van de afzonderlijke stadsdelen een basis niveau scoort. De stadsdelen Zeeburg en Westerpark scoren met een gemiddelde van 3.50 het hoogst, terwijl het stadsdeel Zuideramstel met een 2.86 als enige onder de 3 scoort.

Grafiek 4.14 - Gemiddelde score van de drie schouwronde voor het aspect 'totaal indruk groen', per stadsdeel



4.3 Confrontatie vastgestelde staat van onderhoud met bestuurlijke kwaliteitsniveaus

Kwaliteitsniveaus

In hoofdstuk 3 heeft de rekenkamer het door de stadsdelen gewenste niveau van kwaliteit van de openbare ruimte geïnventariseerd. Het kwaliteitsniveau van de stadsdelen is in de onderstaande tabel opgenomen volgens de systematiek van het CROW, onderscheiden naar het schoonhouden van de verharding en het onderhoud van het groen.

Tabel 4.4 - Gewenste kwaliteitsniveaus (CROW) schoon en groen

Stadsdeel	Kwaliteit schoon	Kwaliteit groen
Bos en Lommer	B	A
De Baarsjes	B	B
Geuzenveld-Slotenmeer	B	B
Oud-West	A	A
Slotervaart	A (B)	-
Westerpark	A	6,6 (WIA)
Zeeburg	B	6
Zuideramstel	B	7 (WIA)

Uitkomsten

Uit de gemeten staat van onderhoud blijkt dat de totaal indruk van de onderhoudssituatie in alle stadsdelen zich voor zowel het schoonhouden als het groenonderhoud op basisniveau bevindt. Op onderscheiden onderdelen behalen stadsdelen een hoger of lager niveau. Hieronder worden de resultaten weergegeven.

Tabel 4.5 - Confrontatie resultaten schoonhouden met kwaliteitsniveaus

Aspect	Bos en Lommer	De Baarsjes	Geuzenveld - Sloterveer	Oud - West	Slotervaart	Westerpark	Zeeburg	Zuidermstel
Zwerfvuil	2.71	2.61	2.47	2.78	2.72	2.56	3.17	3.14
Hondenpoep	3.81	3.39	3.76	2.78	3.67	3.61	4.17	3.71
Onkruid in het groen	3.12	3.53	3.65	4.00	3.18	3.58	3.36	3.80
Onkruid op verharding	3.71	3.33	3.33	3.67	3.47	3.50	3.44	3.67
Graffiti / beplakking	3.52	3.61	3.67	3.94	3.95	3.83	3.78	3.91
Afvalbakken	3.33	3.45	3.47	3.83	3.33	3.89	3.83	4.00
Totaal indruk Schoonhouden	3.24	3.00	2.76	3.00	3.05	3.16	3.50	3.19
Kwaliteitsniveau	B	B	B	A	A(B)	A	B	B
Kwaliteitsniveau numeriek	2,75-3,74	2,75-3,74	2,75-3,74	3,75-4,74	3,75-4,74 2,75-3,74	3,75-4,74	2,75-3,74	2,75-3,74

Uit de vergelijking blijkt dat de stadsdelen die een hoog kwaliteitsniveau ambiëren (Oud-West, Slotervaart en Westerpark) dit in de praktijk niet behalen voor de totale indruk van het onderhoud. Ook op onderdelen blijft de gemeten score achter bij hun ambitie:

- Oud-West haalt een hoog kwaliteitsniveau voor graffiti/beplakking, afvalbakken en onkruidverwijdering, maar niet voor de overige onderdelen;
- Slotervaart haalt een hoog kwaliteitsniveau voor graffiti/beplakking, maar een minder hoog niveau voor de overige onderdelen. Voor zwerfvuil scoort het stadsdeel zelfs een laag niveau (C);
- Westerpark haalt een hoog kwaliteitsniveau voor graffiti/beplakking en afvalbakken, maar een minder hoog niveau voor de overige onderdelen. Voor zwerfvuil scoort het stadsdeel zelfs een laag niveau (C).

De overige stadsdelen (Bos en Lommer, De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Zeeburg en Zuideramstel) streven voor het schoonhouden van de verharding naar een basisniveau. Voor de totale indruk weten zij dit te bereiken. Voor afzonderlijke onderdelen is dit niet altijd het geval. In Bos en Lommer, De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer is voor zwerfvuil een lage kwaliteit C gemeten. Daartegenover is de gemeten kwaliteit van enige onderdelen, vooral in Zeeburg en Zuideramstel, hoog te noemen in verhouding tot de vastgestelde ambities.

Tabel 4.6 - Gemiddelde resultaten per stadsdeel op aspect niveau voor groenonderhoud

Aspect	Bos en Lommer	De Baarsjes	Geuzenveld - Slotermeer	Oud - West	Slotervaart	Westerpark	Zeeburg	Zuideramstel
Bomen	4.00	3.17	3.33	3.67	3.14	3.83	3.86	3.00
Bepplanting/ heesters	3.33	3.20	3.20	2.00	3.00	3.33	3.40	2.75
Hagen	3.67	3.00	-	-	4.00	3.00	3.75	-
Grasveld	3.75	3.33	2.83	4.00	2.50	2.00	3.50	3.00
Totaal indruk Groen	3.50	3.17	3.00	3.33	3.00	3.50	3.43	2.86
Kwaliteitsniveau	A	B	B	A	-	6,6	6	7
Kwaliteitsniveau numeriek	3,75- 4,74	2,75- 3,74	2,75- 3,74	3,75- 4,74	3,75- 4,74			

Ook voor groenonderhoud blijkt dat de stadsdelen die een hoog kwaliteitsniveau ambiëren (Bos en Lommer en Oud-West) dit in de praktijk niet behalen voor de totale indruk van het onderhoud. Ook op onderdelen blijft de gemeten score achter bij hun ambitie:

- Bos en Lommer haalt een hoog kwaliteitsniveau voor onderhoud bomen en onderhoud gazons, maar niet voor de overige onderdelen.
- Oud-West haalt een hoog kwaliteitsniveau voor onkruid in het groen, en onderhoud gazons, maar niet voor de overige onderdelen. Voor het onderdeel onderhoud heesters scoort het stadsdeel zelfs een laag niveau (C).

Voor het groenonderhoud streven De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer naar een basisniveau. Voor de totale indruk realiseren deze stadsdelen dit. Voor geen enkel onderdeel behalen deze stadsdelen een lagere kwaliteitsscore.

Westerpark en Zuideramstel hebben hun nagestreefde kwaliteitsniveau voor het groenonderhoud neergelegd in subjectieve waarderingscijfers (respectievelijk 6,6 en 7). Zeeburg streeft een rapportcijfer 6 na.

De rekenkamer constateert dat deze 3 stadsdelen voor de totale indruk van het groenonderhoud een basisscore hebben. Alleen Westerpark scoort voor één van de afzonderlijke onderdelen een lagere score (voor gazons). De rekenkamer merkt hierbij op dat Zuideramstel de laagste score voor groenonderhoud behaalt van de stadsdelen, maar dat de gemeten kwaliteit van elk van de onderdelen in dit stadsdeel net boven de grenswaarde van het basisniveau is of daar zelfs mee samenvalt (onderhoud heesters). Slotervaart heeft geen duidelijk ambitieniveau vastgesteld, maar scoort voor de totale indruk van het groenonderhoud op basisniveau. Voor het onderhoud van de hagen scoort het stadsdeel hoog, voor dat van de gazons laag.

4.4 Confrontatie meetgegevens met andere onderzoeken

De rekenkamer heeft de uitkomsten van de in de schouwen gemeten kwaliteit van het onderhoud ook vergeleken met de uitkomsten van enige andere relevante onderzoeken. Het betreft de uitkomsten van de zogenaamde zwerfvuilmeting, die door de Dienst O&S wordt uitgevoerd in opdracht van de Dienst Ruimtelijke Ordening en de uitkomsten van het onderzoek Wonen in Amsterdam (WIA), dat wordt uitgevoerd in opdracht van de Dienst Wonen, de corporaties en de stadsdelen.

4.4.1 Vergelijking met zwerfvuilmeting Dienst O&S

Methode

Sinds eind 2005 voeren de stadsdelen twee maal per jaar een zwerfvuilmeting uit.⁴⁸ Hiervoor is een methode ontwikkeld ('Amsterdamse SNS-methode'), waarbij het aantal stuks aangetroffen vuil wordt omgezet in een rapportcijfer. Dit gebeurt volgens de volgende indeling:

Tabel 4.7 - Aantal stuks vuil en daaraan gerelateerde rapportcijfer zwerfvuilmeting

Aantal stuks vuil per 100 m ²	Rapportcijfer
meer dan 25 stuks	2
11-25 stuks vuil	4
4-10 stuks vuil	6
1-3 stuks vuil	8
0 stuks vuil	10

⁴⁸ Gegevens in dit deel zijn ontleend aan de rapportages van de Dienst O&S over de zwerfvuilmetingen (najaar 2007, voorjaar 2008) en de gegevens van de meting uit najaar 2008.

Bij de zwerfvuilmeting worden een aantal zaken niet geteld, namelijk:

- vuil van minder dan 3 centimeter groot;
- vastzittend, niet los te vegen vuil;
- niet veegbaar vuil (dat b.v. onder een auto ligt);
- aangeboden huisvuil;
- onkruid;
- grofvuil;
- bladeren en takken;
- hondenpoep.

De meting gebeurt in geselecteerde meetpunten van 100m², verspreid over alle stadsdelen, op grond van een – sinds najaar 2007 – uniform meetformulier en vindt twee maal per jaar plaats in april en oktober.

Sinds het najaar van 2007 voeren medewerkers van de Dienst O&S deze alleen uit.⁴⁹ Hierbij worden zij begeleid door medewerkers van de stadsdelen, die op de hoogte zijn van de ligging van de meetpunten.

Verschillen

Tussen de methode die bij de zwerfvuilmeting van O&S wordt gebruikt en die, bij de in opdracht van de rekenkamer uitgevoerde schouwen is gebruikt, bestaat een aantal verschillen. De belangrijkste daarvan zijn:

- Bij de zwerfvuilmeting wordt een aantal zaken niet meegeteld, die bij de schouwen van de rekenkamer wél is meegeteld, namelijk:
 - veegvuil van meer dan 1 centimeter (maar kleiner dan 3 centimeter);
 - vuil, dat niet of moeilijk te vegen is, maar er wel is (b.v. onder auto's of tussen fietsenrekken);
 - grofvuil van minder dan 25 cm.
- Zwerfvuil in groen is bij de zwerfvuilmeting van O&S buiten beschouwing gelaten, ook in woonbuurten. Zwerfvuil in groen is wel meegeteld bij de schouwen van de rekenkamer.
- Het resultaat van de meting van de rekenkamer is het gemiddelde van drie uitgevoerde schouwen, uitgevoerd in midden september, midden oktober en midden december. Bij de zwerfvuilmeting van O&S is steeds sprake van één meting. Bij de meting van de rekenkamer worden de extremen dus afgevlakt.
- Medewerkers van het stadsdeel kennen de (vaste) meetpunten van de zwerfvuilmeting, maar die van de schouwen van de rekenkamer niet.

⁴⁹ Opdrachtgever is de Dienst Ruimtelijke Ordening, die in samenwerking met bureau Cronenberg ook de meetsystematiek heeft ontworpen.

Uitkomsten

Hieronder geven we de uitkomsten van de zwerfvuilmetingen die de Dienst O&S in april 2008 en oktober 2008 heeft uitgevoerd, en van het onderdeel zwerfvuil uit de schouwen die in opdracht van de rekenkamer in de tweede helft van 2008 zijn uitgevoerd.

Tabel 4.8 - Resultaten zwerfvuilmetingen april en oktober 2008 (O&S) en schouwen rekenkamer (tweede helft 2008)

Stadsdeel	Zwerfvuilmeting O&S		Zwerfvuil in schouwen rekenkamer
	Rapportcijfer april 2008	Rapportcijfer oktober 2008	Cijfer schaal 0-5 2 ^{de} helft 2008
Bos en Lommer	7,5	7,2	2,71
De Baarsjes	8,2	7,5	2,61
Geuzenveld-Slotermeer	7,8	7,0	2,47
Oud-West	8,4	8,4	2,78
Slotervaart	8,1	7,4	2,72
Westerpark	7,7	7,8	2,56
Zeeburg	7,2	7,5	3,17
Zuideramstel	8,6	8,5	3,14
gemiddeld	7,9	7,7	2,77

Uit het overzicht blijkt dat de verschillen in uitkomsten van de zwerfvuilmetingen van O&S en de schouwen van de rekenkamer groot zijn. Volgens de zwerfvuilmetingen van O&S krijgen alle stadsdelen bij beide metingen een rapportcijfer tussen 7 en 9.

Het gemiddelde rapportcijfer van de 8 stadsdelen is 7,9 (april 2008), respectievelijk 7,7 (oktober 2008). Volgens de schouwen van de rekenkamer voldoen 5 van de 8 betrokken stadsdelen niet aan het basisniveau volgens de CROW-methodiek.

Het gemiddelde van de 8 stadsdelen is 2,77. Hoewel dit cijfer niet zo maar met 2 te vermenigvuldigen is naar een rapportcijfer, is 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 lijkt voor een groot deel te herleiden naar de verschillen tussen de gebruikte methodes. Bij de schouwen van de rekenkamer is meer vuil als 'zwerfvuil' meegeteld. Dat levert een groter aantal aangetroffen stuks vuil op en dus een lager cijfer. Ook de kennis die medewerkers van stadsdelen hebben van de ligging van de meetpunten kan een rol spelen.

4.4.2 Vergelijking uitkomsten schouwen rekenkamer met subjectieve waardering (WIA)

Het onderzoek 'Wonen in Amsterdam' (WIA) wordt sinds 1995 éénmaal per 2 jaar gehouden. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van de Dienst Wonen, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en de Amsterdamse stadsdelen. Sinds 2001 zijn in het WIA ook vragen opgenomen over leefbaarheid, waarbij Amsterdammers wordt gevraagd naar hun subjectieve oordeel over de buurt (ontwikkeling) als geheel, de inrichting, het onderhoud en het schoonhouden van de woonomgeving. Leefbaarheid omvat daarmee de begrippen 'schoon', 'heel', 'veilig' en 'prettig samenleven'. De in de onderstaande tabel opgenomen gegevens zijn 'rapportcijfers' uiteenlopend van 1 (= zeer negatief) tot 10 (= zeer positief) over het schoonhouden van straten en stoepen en het schoonhouden van het groen. De laatst bekende gegevens uit het WIA (van 2007) worden vergeleken met de uitkomsten uit de schouwen, waarbij de scores uit de schouwen lopen van 0 (kwaliteit zeer laag) tot 5 (kwaliteit zeer hoog).

Tabel 4.9 - Tevredenheid schoonhouden straten en stoepen en groen (WIA) en uitkomsten schouwen rekenkamer⁵⁰

Stadsdeel	Schoonhouden straten en stoepen (WIA)	Schoonhouden groenvoorziening (WIA)	Totale indruk schoonhouden verharding (Rekenkamer)	Totale indruk groenonderhoud (Rekenkamer)
	2007	2007	2008	2008
Bos en Lommer	5,9	5,9	3,24	3,50
De Baarsjes	5,9	6,0	3,00	3,17
Geuzenveld-Slotermeer	5,8	6,3	2,76	3,00
Oud-West	6,4	6,3	3,00	3,33
Slotervaart	6,0	6,4	3,05	3,00
Westerpark	6,4	6,4	3,16	3,50
Zeeburg	6,1	6,1	3,50	3,43
Zuideramstel	6,6	6,8	3,19	2,86
gemiddelde			3,11	3,20

⁵⁰ De cijfers voor 2007 in deze tabel betreffen nog te verschijnen gegevens afkomstig uit het WIA-onderzoek 2007, Leefbaarheid van de Dienst Wonen, AFWC en de stadsdelen.

Bij een vergelijking van de gegevens van de subjectieve waardering met die van de uitkomsten van de schouwen in opdracht van de rekenkamer moet rekening worden gehouden dat de eerste uit 2007 afkomstig zijn en de tweede uit 2008.⁵¹ Ook zijn de gegevens uit de schouwen niet zo maar met 2 te vermenigvuldigen en in een rapportcijfer om te zetten.

De rekenkamer constateert dat de hoogte van uitkomsten uit het WIA ligt tussen rapportcijfers 5,8 en 6,8, wat een 'voldoende'-niveau kan 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 uitkomsten van de 2 onderzoeksresultaten lijkt dus algemeen geen groot verschil te zijn. De resultaten van de 'objectieve' meetmethode (schouwen rekenkamer) lijken sterk op de subjectieve waardering van burgers (WIA). Deze beiden verschillen daarmee aanzienlijk van de resultaten van de zwerfvuilmetingen van O&S.

4.5 Conclusies

Uitkomsten

Uit de in opdracht van de rekenkamer gehouden schouwen blijkt dat alle stadsdelen voor het schoonhouden van woonbuurten en voor het groenonderhoud een score op basisniveau behalen. Het gemiddelde van de acht stadsdelen komt voor de totale indruk van het schoonmaken uit op 3,11 (op een schaal van 0 tot 5) en van het groenonderhoud op 3,22. Zeeburg behaalt de hoogste score voor het schoonmaken en Geuzenveld-Slotermeer scoort (met enige afstand tot de rest) het laagst. Bij het groenonderhoud behalen Bos en Lommer en Westerpark de beste uitkomst en Zuideramstel de laagste.

Confrontatie met ambities

Het bovenstaande betekent dat de 5 stadsdelen, die voor het schoonhouden het bereiken van het basisniveau als ambitie hebben geformuleerd, dit in algemene zin ook weten te realiseren; dit zijn de stadsdelen Bos en Lommer, De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Zeeburg en Zuideramstel. De 3 stadsdelen (Oud-West, Slotervaart en Westerpark) die een hoger niveau voor schoonhouden nastreven, slagen hier in niet. Bos en Lommer en Oud-West slagen er niet in om het hoge kwaliteitsniveau te halen dat zij voor het groenonderhoud hebben geformuleerd. De stadsdelen, die voor groenonderhoud naar een basisniveau streven, weten dit te bereiken. Westerpark en Zuideramstel hebben het door hun nagestreefde kwaliteitsniveau neergelegd in subjectieve waarderingcijfers. In 2007 wisten deze 2 stadsdelen deze net niet te behalen.

⁵¹ De uitkomsten uit het WIA verschillen echter nauwelijks tussen de gehouden metingen.

Hoewel alle stadsdelen voor de totale indruk van het schoonhouden en het groenonderhoud een score op basisniveau behalen, geldt dit niet voor alle afzonderlijke aspecten. Voor het belangrijke aspect 'zwerfvuil' is de score van 5 stadsdelen (Bos en Lommer, De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Westerpark) minder dan basis. Deze stadsdelen halen op dit onderdeel hun doelstelling niet. Er zijn overigens ook aspecten waar verschillende stadsdelen een hogere kwaliteit dan basis weten te bereiken. Dit betreft in het bijzonder de aspecten 'graffiti/beplakking', 'afvalbakken', 'hondenpoep' en 'onderhoud bomen'.

Uit een vergelijking van de uitkomsten uit de schouwen met de resultaten van de zwerfvuilmeting van de Dienst O&S blijkt een groot verschil. Bij de zwerfvuilmetingen (O&S) van 2008 krijgen alle stadsdelen een rapportcijfer tussen 7 en 9. Volgens de schouwen van de rekenkamer voldoen 5 van de 8 betrokken stadsdelen niet aan het basisniveau voor zwerfvuil. Het verschil lijkt voor een groot deel te herleiden naar de verschillen tussen de gebruikte methodes. Bij de schouwen van de rekenkamer is meer vuil als 'zwerfvuil' meegeteld. Dat levert een groter aantal aangetroffen stuks vuil op en dus een lager cijfer. Ook de kennis die medewerkers van stadsdelen hebben van de ligging van de meetpunten van de zwerfvuilmeting van O&S kan een rol spelen. Ook is een globale vergelijking gemaakt tussen de uitkomsten van de schouwen en de subjectieve oordelen, die Amsterdammers over het schoonhouden van straten en stoepen en over het groenonderhoud geven in het onderzoek 'Wonen in Amsterdam' (WIA). Amsterdammers geven hiervoor rapportcijfers die per stadsdeel variëren van 5,8 tot 6,8. Dit oordeel lijkt dus niet erg af te wijken van de uitkomsten van de schouwen. De uitkomsten van deze beiden onderzoeken (schouwen rekenkamer en WIA) verschillen daarmee aanzienlijk van de resultaten van de zwerfvuilmetingen van de Dienst O&S.

5 Kostenefficiency

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaat de rekenkamer na of er verschillen in kostenefficiency zijn tussen de stadsdelen in de uitgaven die zij maken voor het dagelijks schoonhouden van de openbare ruimte en het kleine groenonderhoud. Dit gebeurt aan de hand van de werkelijk gemaakte kosten in 2006 en 2007 (rekening) en de begrote kosten voor 2008. De rekenkamer vergelijkt en analyseert daarbij de absolute omvang van de kosten, maar ook de relatieve omvang, door de kosten uit te drukken in het aantal woonruimten per stadsdeel. Voor woonruimten is als vergelijkingsmaatstaf gekozen omdat dit gegeven is opgenomen als verdeelmaatstaf in het Amsterdamse Stadsdeelfonds.

In de stadsdelen is sprake van uiteenlopende factoren die van invloed zijn op de omvang en daarmee het kostenniveau van de onderhoudsopgave voor schoon en groen, waaronder het gedrag van de bewoners, bebouwingskenmerken, de inzet en effectiviteit van preventieve maatregelen en die van handavingsinspanningen. De rekenkamer heeft de bijdrage van deze en andere factoren aan de efficiency van de wijze, waarop de stadsdelen het onderhoud van schoon en groen uitvoeren als zodanig niet onderzocht. Wél is de rekenkamer nagegaan welke verschillen in de organisatie en uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden van invloed kunnen zijn op verschillen in kostenefficiency tussen de stadsdelen. Dergelijke verschillen kunnen indicatoren zijn, die aanknopingspunten bieden voor een verbetering van de efficiency. Hieronder gaan we in eerst in op de kosten voor het schoonhouden (paragraaf 4.2) en vervolgens op de kosten voor het groenonderhoud (paragraaf 4.3).

5.2 Kosten schoon

5.2.1 Samenstelling kosten

De rekenkamer heeft de kosten voor het schoonhouden van de openbare ruimte geïnventariseerd, zoals deze opgenomen zijn in de rekeningen van 2006 en 2007 en in de begrotingen van 2008. Hierbij zijn de volgende werkzaamheden meegenomen als kosten voor het schoonhouden van de openbare ruimte:

- vegen verharding
- schoonspoelen straten
- ledigen prullenbakken
- verwijderen hondenpoep, schoonhouden hondenstroken en andere speciale voorzieningen
- verwijderen graffiti en wildplak
- verwijderen onkruid op de verhardingen
- beleid schoonhouden
- overhead

Kosten voor het schoonhouden van de containereilanden zijn in het algemeen ook bij dit onderdeel betrokken, als de veegdienst deze activiteiten uitvoert. Als de ingehuurd inzamelaar van afval dit uitvoert, zoals in een aantal stadsdelen het geval is, zijn de kosten niet meegenomen.⁵²

De volgende activiteiten zijn in het algemeen niet meegenomen als kosten voor het schoonhouden:

- Schoonhouden van straatmeubilair, speeltoestellen en kunstwerken: deze kosten zijn in bijna alle stadsdelen opgenomen bij de kosten voor onderhoud van deze objecten. Kosten voor reparaties hiervan en kosten voor schoonhouden kunnen meestal niet gescheiden worden. De omvang van deze kosten is - naar de rekenkamer schat - beperkt.
- Verwijderen zwerfvuil in groen: deze kosten zijn opgenomen bij groenonderhoud.
- Gladheidsbestrijding: deze kosten zijn buiten beschouwing gelaten vanwege hun incidentele karakter.
- Kosten voor handhaving zijn buiten beschouwing gelaten.
- Kosten voor buurtwerk zijn buiten beschouwing gelaten (voor zover het geen concrete uitvoerende schoonhoudwerkzaamheden betreft).

Ondanks dat alle moeite is gedaan om de verschillende kosten zo goed mogelijk op één noemer te brengen, zijn er toch enige uitzonderingen. Zo zijn er in een paar stadsdelen ploegen die zwerfvuil prikken op zowel de verharding als in het groen. Deze kosten zijn niet te scheiden. Ook zijn er stadsdelen waar de veegploegen de taak hebben bij het schoonspoelen het straatmeubilair 'mee te nemen'. Ook dergelijke kosten zijn niet apart in beeld te krijgen.

5.2.2 Overzicht kosten

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de kosten voor het schoonhouden van de openbare ruimte.

Tabel 5.1 - Kosten van schoonhouden openbare ruimte (in €)

	Rekening 2006	Rekening 2007	Begroting 2008
Bos en Lommer	1.886.819	2.340.009	2.283.633
De Baarsjes	2.957.546	3.165.827	2.986.969
Geuzenveld-Slotermeer	1.647.216	2.960.104	2.971.586
Oud-West	3.217.737	4.030.256	3.689.104
Slotervaart	2.131.416	2.600.733	2.360.102
Westerpark	1.881.794	1.886.750	1.889.250
Zeeburg	2.061.154	2.339.090	2.372.866
Zuideramstel	1.852.118	2.266.790	2.091.946

⁵² Overigens zijn er ook stadsdelen waar zowel de veegdienst als de inzamelaar van afval (een deel van) de containereilanden schoonmaken.

Uit het overzicht blijkt dat Oud-West de meeste uitgaven (€3,7 à €4 miljoen) doet voor het schoonhouden van de openbare ruimte, gevolgd door Bos en Lommer en Geuzenveld-Slotermeer. Westerpark geeft het minste uit (ongeveer €1,9 miljoen), gevolgd door Zuideramstel.

In deze gegevens wordt geen rekening gehouden met de omvang van de stadsdelen. De rekenkamer heeft daarom de kosten ook uitgedrukt in de kosten per woonruimte.

Tabel 5.2 - Kosten van schoonhouden openbare ruimte (in € per woonruimte)

	Rekening 2006	Rekening 2007	Begroting 2008
Bos en Lommer	127	158	154
De Baarsjes	154	165	156
Geuzenveld-Slotermeer	87	156	156
Oud-West	158	197	181
Slotervaart	105	128	116
Westerpark	88	88	88
Zeeburg	88	100	102
Zuideramstel	66	80	74

Stadsdeel Oud-West heeft niet alleen in absolute cijfers, maar ook relatief gezien de meeste kosten: in 2008 €181 per woonruimte. De stadsdelen Bos en Lommer, De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer geven elk in 2008 ongeveer €155 per woonruimte uit. Zuideramstel is relatief gezien het goedkoopst (€74 per woonruimte), gevolgd door Westerpark en Zeeburg. De kosten van Slotervaart zijn gemiddeld te noemen.

In het duurste stadsdeel zijn de kosten relatief dus 2 maal hoger dan in het goedkoopste. Verder kan opgemerkt worden dat de kosten in 2007 in de meeste stadsdelen aanmerkelijk hoger waren dan in 2006. In de begrotingen van 2008 zet dit beeld niet door.

5.2.3 Indicatoren kostenverschillen

5.2.3.1 Frequenties

Voor de achtergronden van de kostenverschillen heeft de rekenkamer als eerste gekeken naar de relatie tussen de frequenties waarmee geveegd wordt en de kosten. In het volgende overzicht zijn hierover gegevens opgenomen.

Tabel 5.3 - Frequentie vegen, omvang veegvuil (2007) en kosten per woonruimte (begroting 2008) per stadsdeel

	Frequentie woonstraten	Frequentie hoofdroutes	Kosten per woonruimte
Bos en Lommer	beeldvegen: minimaal 1 x p.w. + extra	1 x p.d. ma-za	€154
De Baarsjes	beeldvegen: frequentie per woonbuurt verschilt afhankelijk van de vervuilingsgraad ⁵³	1 x p.d. ma-za	€156
Geuzenveld-Slotermeer	1 x p.w.	2 x p.d. ma-za	€156
Oud-West	beeldvegen: minimaal 1 x p.w. + extra	deel 2 x p.d. ma-za deel 1 x p.d. ma-za	€181
Slotervaart	beeldvegen: frequentie per woonbuurt verschilt afhankelijk van de vervuilingsgraad ⁵⁴	1 x p.d. ma-do 2 x p.d. vr-za	€116
Westerpark	2 x per week	3 x p.w.	€88
Zeeburg	beeldvegen: minimaal 1 x p.w. + extra	1 x p.d. ma-vrij 2 x p.d. za	€102
Zuideramstel	deel 1 x p.w.; deel 1 x per 2 weken	deel 2 x p.w.+ 1 x za deel 1 x p.w.+ 1 x za	€74

Een belangrijke oorzaak van kostenverschillen zijn de verschillen in frequentie van vegen. De frequentie van vegen van de woonstraten is afhankelijk van de gehanteerde veegmethode. Bij stadsdelen die op frequentievegen varieert dit van 1 of meerdere keren per week tot 1 keer in de 14 dagen (Zuideramstel). Bij de stadsdelen die beeldvegen is het vegen afhankelijk van de vervuilingssnelheid van de buurten. Sommige stadsdelen die beeldvegen (Bos en Lommer) hanteren hierbij wel een minimumfrequentie voor de woonbuurten. Andere beeldvegende stadsdelen hebben per buurt een bestek gemaakt dat uitgaat van de gemiddelde vervuilingssnelheid. Hierdoor zijn er verschillen in veegregimes in deze stadsdelen; buurten met een lage vervuilingssnelheid worden wekelijks of nog minder vaak geveegd, terwijl buurten met een hoge vervuilingssnelheid vaker (enkele keren per week of per dag) worden geveegd. De frequentie van vegen van winkelstraten en hoofdroutes varieert voor werkdagen van 1 maal per week (deel Zuideramstel) tot 2 maal per dag (Geuzenveld-Slotermeer). In het weekend vegen sommige stadsdelen 1 maal, andere 2 keer de winkelstraten en hoofdroutes. Op grond hiervan stelt de rekenkamer vast:

⁵³ Meeste straten worden wekelijks geveegd, straten met een hogere vervuilingssnelheid dan gemiddeld vaker tot wel 4 keer per week, bron: ambtelijk wederhoor De Baarsjes.

⁵⁴ Afhankelijk van de vervuilingssnelheid worden de straten dagelijks (1 of meerdere keren), wekelijks of minder vaak (1 keer per 4 weken geveegd), bron: ambtelijk wederhoor Slotervaart.

- dat de veegfrequentie in Zuideramstel en de beeldvegende stadsdelen is afgestemd op de vervuilingssnelheid; in buurten waar de vervuilingssnelheid hoog is wordt vaker geveegd dan in buurten met een gemiddelde of lage vervuilingssnelheid;
- dat van de frequentievegende stadsdelen Westerpark en Zuideramstel minder vaak de winkelstraten en hoofdroutes vegen;
- Bos en Lommer en Oud-West het meeste vegen in woon- én winkelstraten;
- Geuzenveld-Slotermeer veegt vaak de winkelstraten, maar minder vaak de woonstraten.

Er is een vrij nauwe relatie tussen de verschillen in frequentie en de verschillen in kosten. De frequentievegende stadsdelen Westerpark en Zuideramstel maken per woonruimte de minste kosten en vegen het minst vaak; de beeldvegende stadsdelen De Baarsjes, Bos en Lommer en Oud-West maken de meeste kosten per woonruimte en vegen het meest.

5.2.3.2 Veegvuil

Een andere indicator voor kostenefficiëntie is de opgehaalde hoeveelheid vuil. Daarom heeft de rekenkamer geïnventariseerd hoeveel vuil door de stadsdelen is opgehaald, gerelateerd aan de omvang van de totale kosten.

Bij het opgehaalde veegvuil wordt een onderscheid gemaakt tussen veegzand en brandbaar veegvuil. Veegzand bevat voornamelijk onbrandbare stoffen zoals zand en grond en een kleine fractie brandbare stoffen zoals huisvuil en bladeren en takken. Dit is vooral het resultaat van het vegen van straten. Een recyclingsbedrijf zeft de brandbare fractie hieruit en dat wordt verbrand. De rest wordt hergebruikt. Brandbaar veegvuil is juist omgekeerd van samenstelling en bevat dus veel meer brandbare stoffen. Dit is vooral het resultaat van de inhoud van prullenbakken of het reinigen van de markt. Dit materiaal wordt direct aangeboden ter verbranding. De kosten voor het verwerken van brandbaar veegvuil zijn hoger dan die van de verwerking van veegzand. Stadsdelen bieden het veegzand, het brandbare veegvuil en eventueel groenafval aan een verwerkingsbedrijf. Veel stadsdelen doen dit bij het Afvalenergiebedrijf. Enkele stadsdelen doen dit elders. Onderstaande gegevens over veegzand en het brandbaar veegvuil zijn afkomstig van het Afvalenergiebedrijf en - voor zover nodig - de stadsdelen zelf.

Stadsdelen hebben uiteraard belang bij zo laag mogelijke verwerkingskosten en daarom bij een zo laag mogelijke hoeveelheid vuil, die zij ter verwerking aanbieden. Enkele stadsdelen (De Baarsjes, Oud-West) maken daarom gebruik van een persmachine, waarin zij eerst het water uit het vuil persen, voordat zij het laten verwerken. Hierdoor wordt het gewicht van het veegvuil met naar schatting 15% tot 40% verminderd.⁵⁵ Hieronder geeft de rekenkamer een overzicht van de hoeveelheid opgehaald vuil per stadsdeel, de totale kosten en de gemiddelde kosten per kilo opgehaald vuil.

⁵⁵ In tabel 5.4 heeft de rekenkamer rekening gehouden met de maximale vermindering (40%).

Tabel 5.4 - Kosten straat reiniging in relatie tot omvang veegzand en brandbaar veegvuil (absoluut en in kilo's, 2007)

Stadsdeel	Veegzand (in kilo)	Brandbaar veegvuil (in kilo)	Totale kosten (euro's)	Kosten per kilo (euro's)
Bos en Lommer	776.010	189.830	2.340.009	2,40
De Baarsjes	(804.000)	228.510	3.165.827	3,10
Geuzenveld-Slotermeer	1.185.050	322.860	2.960.104	2,00
Oud-West	(445.000)	769.000	4.030.256	3,30
Slotervaart	1.122.240	230.620	2.600.733	1,90
Westerpark	661.440	429.940	1.886.750	1,70
Zeeburg	1.491.800	108.440	2.339.090	1,50
Zuideramstel	767.910	1.620	2.266.790	2,90

Uit het overzicht⁵⁶ blijkt dat de totale kosten per kilo (opgehaald) vuil het laagst zijn in Zeeburg, Westerpark, Slotervaart en Geuzenveld-Slotermeer (van €1,50 tot €2,00 per kilo). De totale kosten zijn het hoogst in Oud-West (€3,30) en De Baarsjes (€3,10), zelfs als rekening wordt gehouden met een maximale vermindering van de hoeveelheid vuil als gevolg van het persen.

De stadsdelen Zeeburg, Slotervaart en Geuzenveld-Slotermeer hebben de minste kosten per kilo en kunnen dus in dit opzicht het meest efficiënt worden genoemd. Oud-West en De Baarsjes hebben de meeste kosten per kilo en zijn dus minder efficiënt.

5.2.3.3 Wijze van vegen, kosten en hoeveelheid vuil

Zoals in het hoofdstuk over de organisatie van de straatreiniging is uiteen gezet vegen sommige stadsdelen met een vaste frequentie woonstraten en hoofdroutes (het zogenaamde frequentievegen), terwijl andere stadsdelen pas tot vegen overgaan als een bepaalde drempelwaarde voor de schoonheid van de straat is of dreigt te worden overschreden (het zogenaamde beeldvegen). Met beeldvegen streven de stadsdelen onder meer een meer efficiënte inzet van mensen en middelen na: vegen wanneer het 'echt' noodzakelijk is⁵⁷. Op grond hiervan mag men verwachten dat:

⁵⁶ In het overzicht zijn geen gegevens opgenomen over groenafval. Bij een aantal stadsdelen is de verwerking van groenafval namelijk onderdeel van de kosten die opgenomen zijn in aanbestede bestekken. Hierdoor zijn van een aantal stadsdelen geen totalen bekend over de totale opgehaalde hoeveelheid groenafval.

⁵⁷ Efficiencyoverwegingen zijn niet de enige overwegingen voor stadsdelen om over te schakelen op beeldvegen. Van de in deze benchmark betrokken stadsdelen heeft Oud-West de omslag naar beeldvegen gemaakt vanuit kwaliteitsdoelstellingen.

- De kosten in de stadsdelen die beeldvegen relatief lager zijn, in relatie tot de opgehaalde hoeveelheid vuil.

Immers, indien beeldvegen efficiënter is dan frequentievegen, dan leidt beeldvegen bij een gelijke hoeveelheid opgehaald vuil tot lagere kosten, of zijn de stadsdelen met beeldvegen in staat bij gelijke kosten méér vuil op te halen.

In onderstaand overzicht zijn de relatieve kosten per woonruimte en de kosten per kilo vergeleken tussen stadsdelen die in 2007 frequentie- dan wel op beeld veegden.

Tabel 5.5 - Kosten straat reiniging van stadsdelen die frequentievegen respectievelijk beeldvegen (per woonruimte en in kilo's opgehaald vuil, in euro's, 2007)

Stadsdeel	Wijze van vegen	Kosten per woonruimte (2007)	Kosten per kilo (2007)
Bos en Lommer	Beeld	158	2,40
De Baarsjes	Beeld	165	3,10
Oud-West	Beeld	197	3,30
Slotervaart	Beeld	128	1,90
Geuzenveld-Slotermeer	Frequentie	156	2,00
Westerpark	Frequentie	88	1,70
Zeeburg	Frequentie	100	1,50
Zuideramstel	Frequentie	80	2,90

Uit het overzicht blijkt dat de stadsdelen die in 2007 aan beeldvegen deden in het algemeen meer kosten hadden per woonruimte dan de stadsdelen die op frequentie veegden. Oud-West, De Baarsjes en Bos en Lommer hadden de meeste kosten per woonruimte. Alleen in Slotervaart waren de kosten lager (ongeveer gemiddeld ten opzichte van de andere stadsdelen). De 3 stadsdelen met de minste kosten per woonruimte veegden allen op frequentie. Alleen Geuzenveld-Slotermeer had van de op frequentie vegende stadsdelen meer kosten per woonruimte.

Het is ook niet zo dat de op beeld vegende stadsdelen meer vuil ophaalden dan de andere stadsdelen en dus relatief lage kosten per kilo opgehaald vuil hadden. Oud-West en De Baarsjes hadden zelfs de hoogste kosten per kilo. Een kanttekening hierbij is dat in Oud-West geen efficiencyoverwegingen aanleiding vormden om over te gaan op beeldvegen, maar kwaliteitsoverwegingen ('een schonere openbare ruimte'). Zoals in hoofdstuk 4 werd aangegeven is dit laatste echter niet het geval in Oud-West.

De rekenkamer constateert dat er in de 4 stadsdelen die op basis van beeld vegen geen sprake was van relatief lagere kosten dan in andere 4 stadsdelen en dat zij ook niet meer vuil ophaalden. Voorlopig kan dus niet geconstateerd worden dat beeldvegen heeft geleid tot de beoogde hogere efficiëntie.

5.2.3.4 Overige onderwerpen

Naast de verhouding tussen frequentie van vegen, de hoeveelheid vuil, de wijze van vegen en de kosten heeft de rekenkamer een aantal andere aspecten bekeken, die gevolgen (kunnen) hebben voor de kosten en de doelmatigheid. Het gaat hierbij om uitkomsten, die indicatief kunnen zijn voor het bestaan van (on)doelmatigheid.

Werkprocessen

Een aspect dat aandacht verdient, is het aantal onderscheiden werkprocessen. De veronderstelling van de rekenkamer daarbij is dat hoe groter het aantal werkprocessen is, hoe groter de kans is op ondoelmatigheid. Meer werkprocessen vragen meer afstemming en kunnen onduidelijkheid met zich meebrengen over wie wat doet. Het maakt daarbij niet uit of het om een in eigen beheer uitgevoerd werkproces gaat of dat het uitbesteed is. Stadsdelen hebben, naast de reguliere veegdienst, verschillende andere werkprocessen. De rekenkamer heeft de volgende aparte georganiseerde werkprocessen aangetroffen:

- ledigen papierpotten (eigen team of specialistische medewerkers);
- verwijderen hondenpoep (al dan niet uitbesteed);
- extra verwijdering zwerfvuil op verharding (uitbesteed);
- verwijderen bijplaatsingen bij containers (eigen team);
- spoelen verharding (uitbesteed);
- verwijderen onkruid op verharding (al dan niet uitbesteed);
- graffiti bestrijding (uitbesteed);
- vegen winkelstraten op vrijdag (uitbesteed);
- calamiteitenteams in het weekend.

Stadsdelen met minstens 3 van dergelijke extra werkprocessen zijn: De Baarsjes, Oud-West, Slotervaart en Zeeburg. Bos en Lommer en Zuideramstel hebben daarentegen de minste onderscheiden werkprocessen. Hier voert de veegdienst de meeste taken zelf uit.

Omvang formatie en inhuur

De kosten, die de stadsdelen maken, zijn uiteraard afhankelijk van de omvang van de formatie en van de omvang van ingehuurd werkzaamheden. Verder speelt de toegerekende overhead, zowel van de eigen sector als die van het stadsdeel als geheel, een rol.

Alle acht stadsdelen voeren het grootste deel van de straatreiniging in eigen beheer uit. Met uitzondering van Slotervaart hebben alle andere stadsdelen de verwijdering van graffiti uitbesteed. Er is echter een aantal stadsdelen dat hiernaast meer uitbesteed dan de andere stadsdelen⁵⁸. Het gaat hierbij om Zeeburg (inhuur voor 3 extra activiteiten: verwijderen zwerfvuil groen, schoonhouden speeltoestellen en vegen winkelstraten op vrijdagavond), Geuzenveld-Slotermeer (inhuur voor 3 extra activiteiten: verwijderen zwerfvuil groen, schoonhouden kunstwerken en spoelen) en De Baarsjes (inhuur voor 3 extra activiteiten: verwijderen zwerfvul groen, spoelen en schoonhouden kunstwerken).

⁵⁸ Zie hoofdstuk 2, paragraaf 2.3.1.3.2 voor een overzicht van deze activiteiten.

De omvang van de vaste formatie voor de uitvoering van de straatreiniging varieert van 17,78 fte in Westerpark tot 25 in Slotervaart. Alle stadsdelen die beeldvegen hebben bij invoering van deze methode een capaciteitsraming gemaakt, waarin op grond van omgevingskenmerken en vervuilingssnelheden is berekend hoeveel personeel nodig is om de nagestreefde schoonheidsgraad te realiseren. In Oud-West en Slotervaart is de huidige formatie van de veegdienst niet in overeenstemming met deze ramingen. In Oud West werkt de veegdienst met meer⁵⁹ vegers dan noodzakelijk is en Slotervaart werkte de veegdienst tot voor kort met minder medewerkers dan volgens de raming noodzakelijk is⁶⁰.

De Baarsjes en Oud-West hebben relatief veel personeel in dienst. De Baarsjes heeft hierbij ook relatief veel inhuur. Deze 2 stadsdelen hebben (absoluut) de hoogste uitgaven van de 8 stadsdelen. Zeeburg heeft ook veel personeel en de meeste inhuur van alle stadsdelen. De uitgaven van Zeeburg zijn echter relatief lager dan die van de andere stadsdelen. De rekenkamer heeft hiervoor in dit verband geen verklaring.

Overhead

De rekenkamer heeft geen eigen onderzoek uitgevoerd naar de omvang van de overhead en de wijze waarop overhead door de stadsdelen wordt toegerekend. In 2005 is door de ACAM hiernaar onderzoek uitgevoerd.⁶¹ Uit dit onderzoek bleek dat 26,9% van de totale formatie van de stadsdelen uit overhead bestaat. Onder de 8 stadsdelen, die bij dit onderzoek zijn betrokken, waren Oud-West en De Baarsjes koploper (ieder 28,8% van de formatie). In Zuideramstel is sprake van de minste overhead (23,8%), gevolgd door Westerpark en Bos en Lommer (ieder 26,4% van de formatie). De ACAM noemde het verschil tussen de stadsdelen vrij beperkt en constateerde dat het verschil bij de stadsdelen veel kleiner is dan de verschillen tussen de overhead van de diensten en bedrijven van de centrale stad. In het onderzoek is geen relatie aangetoond tussen de omvang van de overhead van de stadsdelen en die van de uitbesteding.

Kostendekking

De stadsdelen betalen de kosten van de straatreiniging uit de algemene middelen uit het Stadsdeelfonds. Daarnaast verhalen de stadsdelen een deel van de kosten op de afvalstoffenheffing. Hierbij is het uitgangspunt dat alleen de aantoonbare kosten voor het aandeel van het huishoudelijk afval in het totale zwerf- en veegvuil toegerekend kunnen worden aan de afvalstoffenheffing. Volgens de fiscale literatuur⁶² zou het

⁵⁹ Onderzoeksbureau DHV heeft in een onderzoek naar het functioneren van Oud-West de veegdienst vastgesteld dat de formatie 30% te ruim is (bron: interview veegdienst).

⁶⁰ Oud-West heeft er vanuit sociaal beleid voor gekozen om de overtollig medewerkers niet af te laten vloeien. Slotervaart heeft juist gekozen voor een krappere formatie vanuit de veronderstelling dat er minder vegers nodig zijn, naarmate de vegers meer ervaring zouden krijgen in het beeldvegen, bron: interviews met veegdiensten Oud-West en Slotervaart. Inmiddels is de capaciteit in Slotervaart uitgebreid met 8 fte vegers, bron: ambtelijke reactie op nota van bevindingen Slotervaart.

⁶¹ ACAM, Benchmark Overhead 2005 Amsterdamse Stadsdelen.

⁶² Zie: ACAM, Onderzoek tariefsopbouw afvalstoffenheffing reinigingsrecht 2005, blz. 10.

redelijk en billijk zijn een derde van de straatreinigingskosten toe te rekenen aan de afvalstoffenheffing.⁶³

De rekenkamer heeft geen eigen onderzoek gedaan naar de wijze waarop stadsdelen hiermee omgaan. In de afgelopen jaren zijn door de ACAM drie onderzoeken uitgevoerd naar de afvalstoffenheffing. Aan deze onderzoeken ontleent de rekenkamer de volgende gegevens over de aan de afvalstoffenheffing toegerekende kosten.⁶⁴

Tabel 5.6 - Aan afvalstoffenheffing doorgerekende kosten voor straatreiniging (in €)

Stadsdeel	Begroting 2006	Begroting 2007
Bos en Lommer	890.471	588.193
De Baarsjes	341.534	343.200
Geuzenveld-Slotermeer	296.017	296.017
Oud-West	232.951	732.963
Slotervaart	75.000	177.000
Westerpark	370.390	378.738
Zeeburg	379.173	578.942
Zuideramstel	739.608	822.406

Bron: ACAM

Uit het overzicht blijkt dat de kosten voor straatreiniging die de stadsdelen toerekenen aan de afvalstoffenheffing nogal verschillen. De ACAM constateert dat in 2007 het percentage toegerekende kosten van straatreiniging varieert van 0% in Osdorp tot 33% in Oud-Zuid, Zuideramstel en Zuidoost. Van de acht stadsdelen, die bij dit onderzoek zijn betrokken, rekt Slotervaart het minste toe in 2007 (6%) en Zuideramstel dus het meest. De ACAM constateert dat de verdeelsleutels die gehanteerd worden bij de doorbelasting van straatreiniging door de stadsdelen niet onderbouwd zijn of gebaseerd waren op gedateerde onderzoeken.⁶⁵

⁶³ Aan het eind van 2008 ligt er een voorstel aan de Tweede Kamer om het deel van de kosten van de straatreiniging dat aan de afvalstoffenheffing kan worden toegerekend, te verruimen.

⁶⁴ Behalve het in de vorige noot genoemde gaat het om:
ACAM, Vervolg enquête Afvalstoffenheffing 2006 bij de stadsdelen, en
ACAM, Resultaten enquête Afvalstoffenheffing 2007.

⁶⁵ Het HORA (Hoofdenoverleg Reiniging Amsterdam) heeft het bureau Synerca opdracht gegeven om de verdeelsleutels en werkwijze van de stadsdelen voor reiniging te onderzoeken. Doel er van is om tot een meer onderbouwde doorberekening te komen.

5.3 Kosten groenonderhoud

5.3.1 Samenstelling kosten

Bij het groenonderhoud zijn de volgende werkzaamheden onderscheiden:

- onderhoud bomen;
- klein groenonderhoud (maaïen, snoeien, onkruid);
- klein groen zoals bloembakken, floatlands, geveltuinen;
- zwerfvuil in groen;
- onderhoud parken;
- beleid (grootschalig) groen;
- overhead.

Niet tot het groenonderhoud zijn gerekend werkzaamheden in verband met natuur- en milieueducatie, schoolwerktuinen, (groene) sportcomplexen en begraafplaatsen.

De kosten van groenonderhoud zijn sterk afhankelijk van de kosten van onderhoud van parken. Sommige stadsdelen hebben geen (De Baarsjes) of een relatief klein areaal aan park (Oud-West); andere kennen juist een groot areaal aan parken (Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Zuideramstel). De aandacht in dit onderzoek richt zich op de uitvoering van het klein groenonderhoud; de uitvoering van het parkonderhoud is grotendeels buiten beschouwing gelaten. Daarom heeft de rekenkamer kostenoverzichten opgesteld van de totale kosten van groenonderhoud en voor die van 'klein groen'-onderhoud (minus de parken).

5.3.2 Overzicht kosten

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de kosten voor het groenonderhoud.

Tabel 5.7 Kosten van groenonderhoud (in €)

Stadsdeel	Rekening 2006		Rekening 2007		Begroting 2008	
	Totaal groen	Klein groen	Totaal groen	Klein groen	Totaal groen	Klein groen
Bos en Lommer	946.092	697.386	987.325	722.578	913.560	658.288
De Baarsjes	746.846	746.846	743.811	743.811	720.000	720.000
Geuzenveld-Slotermeer	n.b.	n.b.	3.608.391	n.b.	3.521.875	n.b.
Oud-West	456.820	456.820	609.038	609.038	700.549	700.549
Slotervaart	2.822.829	n.b.	2.963.190	n.b.	2.760.295	n.b.
Westerpark	2.215.114	602.165	2.391.475	495.031	1.441.120	563.810
Zeeburg	2.188.799	1.521.805	1.750.982	1.139.598	1.921.847	1.344.257
Zuideramstel	4.148.184	1.979.716	4.940.181	2.199.216	4.806.600	2.068.187

Uit het overzicht blijkt dat de totale kosten voor groenonderhoud in 2008 variëren van ongeveer €4,8 miljoen in Zuideramstel tot €0,7 miljoen in Oud-West. De kosten zijn het hoogst in de stadsdelen met grote parken (Zuideramstel, Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart) en het laagst in de stadsdelen zonder parken (De Baarsjes, Oud-West). Als de parken buiten beschouwing worden gelaten, blijken de verschillen veel kleiner te zijn. Zuideramstel geeft het meeste voor onderhoud van klein groen uit (rond €2 miljoen). Westerpark geeft het minst uit, maar de bedragen van De Baarsjes, Bos en Lommer en Oud-West zijn niet veel hoger.⁶⁶

De rekenkamer heeft de kosten van groenonderhoud ook relatief uitgedrukt. Voor de totale kosten van groenonderhoud (inclusief parken) zijn de kosten uitgedrukt per are openbare ruimte, gewogen met een factor voor de intensiteit van het gebruik. Dit is de maatstaf GOPRUIM, de belangrijkste verdeelmaatstaf voor openbare ruimte in het Amsterdamse Stadsdeelfonds. De kosten van onderhoud van klein groen zijn uitgedrukt per woonruimte.

Tabel 5.8 - Kosten van groenonderhoud (in € per are GOPRUIM en per woonruimte)

Stadsdeel	Totaal groen per are GOPRUIM			Klein groen per woonruimte		
	Rekening 2006	Rekening 2007	Begroting 2008	Rekening 2006	Rekening 2007	Begroting 2008
Bos en Lommer	25	27	25	47	49	44
De Baarsjes	27	27	26	39	39	38
Geuzenveld-Slotermeer	n.b.	47	45	n.b.	n.b.	n.b.
Oud-West	16	21	24	22	30	34
Slotervaart	26	27	25	n.b.	n.b.	n.b.
Westerpark	52	56	34	28	23	26
Zeeburg	35	28	31	65	49	58
Zuideramstel	31	37	36	70	78	73

De kosten van het totale groenonderhoud uitgedrukt in de gewogen oppervlakte openbare ruimte ontlopen elkaar niet veel tussen de stadsdelen. De meeste kosten in 2008 maakt Geuzenveld-Slotermeer (€45 per are); de minste Oud-West (€24 per are). In 2006 en 2007 heeft stadsdeel Westerpark hoge kosten gemaakt voor het Westerpark.⁶⁷

De kosten voor onderhoud van klein groen variëren meer en lopen uiteen van €73 per woonruimte in Zuideramstel tot €26 per woonruimte in Westerpark. Ook in Zeeburg zijn de kosten relatief hoog (€58 per woonruimte) te noemen. De kosten van Oud-West, De Baarsjes en Bos en Lommer zijn relatief gemiddeld.

⁶⁶ Voor Geuzenveld-Slotermeer en Slotervaart kunnen de kosten voor klein groen niet afzonderlijk worden afgesplitst.

⁶⁷ Hierbij zijn inbegrepen kosten voor het Cultuurpark.

5.3.3 Indicatoren kostenverschillen

De rekenkamer heeft geen uitgebreid onderzoek verricht naar de oorzaken van de verschillen in kosten van klein groenonderhoud tussen de stadsdelen. Zo kon in het kader van dit onderzoek geen uitgebreide analyse worden gemaakt van de verschillende bestekken die bij het onderhoud van klein groen worden gehanteerd bij de uitbesteding van werkzaamheden. Wel constateerde de rekenkamer hierboven dat de meeste stadsdelen werken met frequentiebestekken (en niet met beeldbestekken) en dat stadsdelen meestal maar bij 1 aannemer werk uitbesteden. De vraag is of dit tot de meest efficiënte werkwijze leidt.

De eigen formatie voor onderhoud voor klein groen is in de meeste stadsdelen dus gering en bestaat vooral uit toezichthouders op uitbesteed werk. Enkele stadsdelen hebben meer eigen personeel. Het betreft met name Geuzenveld-Slotermeer en Slotervaart, die personeel dat zij hebben voor het parkonderhoud ook inzetten voor het onderhoud van klein groen.

Een aparte factor die een samenhang heeft met de kosten voor het onderhoud van klein groen is het aantal straat- en laanbomen per stadsdeel. Hieronder is daarvan een overzicht opgenomen.

Tabel 5.9 - Aantal straat- en laanbomen per stadsdeel

Stadsdeel	Aantal bomen	Stadsdeel	Aantal bomen
Bos en Lommer	6.000	Slotervaart	19.800
De Baarsjes	3.000	Westerpark	5.600
Geuzenveld-Slotermeer	100.000	Zeeburg	5.900
Oud-West	2.400	Zuideramstel	34.000

Bron: Bomenconsulent Dienst Ruimtelijke Ordening

Uit het overzicht blijkt dat de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Zuideramstel veel meer straat- en laanbomen tellen dan de andere 5. Dit leidt tot hogere kosten voor het onderhoud van bomen.⁶⁸ In Zuideramstel waren de kosten voor bomenonderhoud in 2007 bijna €800.000, in Slotervaart bedroegen ze ongeveer €400.000 en in Geuzenveld-Slotermeer ruim €300.000, terwijl deze in de overige stadsdelen varieerden van ongeveer €100.000 tot €150.000 per stadsdeel.

Kostendekking

De stadsdelen betalen de kosten voor groenonderhoud vrijwel volledig uit de algemene middelen uit het Stadsdeelfonds. Incidenteel worden kleine subsidies verkregen of zijn er inkomsten uit werk voor derden (soms buur-stadsdelen). Ook zijn er stadsdelen met reserves voor groenonderhoud. Afgezien van de onttrekkingen uit deze reserves ging het in de periode 2006-2008 bij de inkomsten voor groenonderhoud in de stadsdelen altijd om bedragen van minder dan €20.000 per jaar.

⁶⁸ Tot onderhoud van bomen is de gemeente verplicht op grond van BW6:162 en BW6:174.

5.4 Conclusies

Schoon

Er zijn grote verschillen tussen de stadsdelen in de kosten die zij maken voor het dagelijks onderhoud van de openbare ruimte. Oud-West heeft de hoogste uitgaven (in 2008 €3,7 miljoen) voor het schoonhouden van de openbare ruimte, gevolgd door Bos en Lommer en Geuzenveld-Slotermeer. Westerpark geeft het minste uit (ongeveer €1,9 miljoen), gevolgd door Zuideramstel.

Oud-West heeft ook relatief gezien de meeste kosten voor schoonhouden: in 2008 €181 per woonruimte. De stadsdelen Bos en Lommer, De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer geven elk in 2008 ongeveer €155 per woonruimte uit. Zuideramstel is relatief gezien het goedkoopst (€74 per woonruimte), gevolgd door Westerpark en Zeeburg.

In de stadsdelen is sprake van uiteenlopende factoren die van invloed zijn op de omvang en daarmee het kostenniveau van de onderhoudsopgave voor het schoonhouden van de openbare ruimte, waaronder het gedrag van de bewoners, bebouwingskenmerken, de inzet en effectiviteit van preventieve maatregelen en die van handhavingsinspanningen. De rekenkamer heeft de bijdrage van deze en andere factoren aan de efficiency van de wijze, waarop de stadsdelen het onderhoud van schoon en groen uitvoeren als zodanig niet onderzocht. Wél is de rekenkamer nagegaan welke verschillen in de organisatie en uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden van invloed kunnen zijn op verschillen in kostenefficiëntie tussen de stadsdelen. Daarbij kwam de rekenkamer tot de volgende bevindingen.

Er is een vrij nauwe relatie tussen de verschillen in frequentie van vegen en de verschillen in kosten. Van de stadsdelen die op frequentievegen, veegt Zuideramstel minder vaak in woonstraten dan de andere stadsdelen. Westerpark en Zuideramstel vegen minder vaak hoofdroutes dan de andere stadsdelen. Hiernaast is de veegfrequentie van de 4 stadsdelen die op beeldvegen afgestemd op de vervuilingssnelheid van de woonbuurten. Buurten die sneller vuil zijn worden vaker geveegd en het omgekeerde geldt voor straten waar de vervuilingssnelheid relatief laag is. Geuzenveld-Slotermeer en Oud-West vegen het meeste de winkelstraten.

Als de totale kosten voor het schoonhouden worden uitgedrukt in de opgehaalde kilo's vuil, dan blijken de kosten per opgehaalde kilo het laagst te zijn in Zeeburg, Westerpark, Slotervaart en Geuzenveld-Slotermeer en het hoogst in Oud-West en De Baarsjes.

Met beeldvegen streven de stadsdelen onder meer een meer efficiënte inzet van mensen en middelen na: vegen wanneer het 'echt' noodzakelijk is. De andere stadsdelen vegen op een vaste dag met een vaste frequentie ('frequentievegen'). Op grond hiervan mag men verwachten dat de kosten in de stadsdelen die beeldvegen relatief lager zijn in relatie tot de opgehaalde hoeveelheid vuil.

De rekenkamer constateert dat er in de 4 stadsdelen die vegen op beeld in 2007 geen sprake was van relatief lagere kosten dan in de andere 4 stadsdelen en dat zij ook niet meer vuil ophaalden. Eén van de beeldvegende stadsdelen Oud-West streeft met het beeldvegen géén efficiencyverhoging, maar een kwaliteitsverhoging van de openbare ruimte na. In het hoofdstuk over doeltreffendheid stelde de rekenkamer vast dat dit echter niet het geval is. Voorlopig kan dus niet geconstateerd worden dat beeldvegen heeft geleid tot de beoogde hogere efficiëntie.

Groen

De totale kosten voor groenonderhoud in 2008 variëren van ongeveer €4,8 miljoen in Zuideramstel tot €0,7 miljoen in Oud-West. De kosten zijn het hoogst in de stadsdelen met grote parken (Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Zuideramstel) en het laagst in de stadsdelen zonder dergelijke parken (De Baarsjes en Oud-West).

Als de parken buiten beschouwing worden gelaten, blijken de verschillen veel kleiner te zijn. Zuideramstel geeft het meeste voor onderhoud van klein groen uit (rond €2 miljoen). Westerpark geeft het minst uit, maar de bedragen van De Baarsjes, Bos en Lommer en Oud-West zijn niet veel hoger.

De relatieve kosten voor onderhoud van klein groen lopen in 2008 uiteen van €73 per woonruimte in Zuideramstel tot €26 per woonruimte in Westerpark. De kosten van Oud-West, De Baarsjes en Bos en Lommer zijn relatief gemiddeld.

De rekenkamer heeft geen uitgebreid onderzoek verricht naar de oorzaken van de verschillen in kosten van klein groenonderhoud tussen de stadsdelen. Wel constateerde de rekenkamer dat de meeste stadsdelen werken met frequentiebestekken (en niet met beeldbestekken) en dat stadsdelen meestal maar bij 1 aannemer werk uitbesteden.

De vraag is of dit tot de meest efficiënte werkwijze leidt.

Het verschil in kosten voor onderhoud van klein groen tussen de stadsdelen wordt voor een deel verklaard door het aantal straat- en laanbomen. Zuideramstel, Slotervaart en Geuzenveld-Slotermeer geven voor onderhoud van bomen meer uit dan de andere stadsdelen, omdat zij aanzienlijk meer bomen hebben.

6 Waardering door bewoners

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaat de rekenkamer in op de waardering van de schoonheid van de openbare ruimte en het groenonderhoud door burgers. We richten ons op de volgende onderzoeksvragen:

Hoe waarden burgers de schoonheid van de openbare ruimte en het groenonderhoud?

- a. *Hoeveel meldingen over het onderhoud van de openbare ruimte van bewoners zijn er bij de stadsdelen binnengekomen in de periode 2006-2008?*
- b. *Worden meldingen openbare ruimte tijdig afgehandeld en vindt hierover terugkoppeling naar de melder plaats?*
- c. *Wat blijkt uit bestaand onderzoek over de subjectieve waardering van de openbare ruimte door burgers?*

Meldingen van bewoners over het onderhoud van de openbare ruimte zijn voor de stadsdelen een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van hun onderhoudsinspanningen. Bij meldingen openbare ruimte gaat het om de signalering van incidentele of structurele onderhoudsachterstanden door bewoners aan de stadsdeelorganisatie op het gebied van schoon en veilig. In paragraaf 1 beschrijven we hoe bij de stadsdelen de interne organisatie voor de afhandeling van de meldingen openbare ruimte is vormgegeven; hoe verloopt de aanmelding, de verwerking en afhandeling van meldingen en welke verschillen tussen stadsdelen zijn te herkennen? Onze bevindingen over de interne organisatie toetsen we aan normen over hoe stadsdelen in de ogen van de rekenkamer dienen om te gaan met meldingen van bewoners over het onderhoud van de openbare ruimte. In de tweede paragraaf gaat de rekenkamer in op de aantallen meldingen die in de periode 2006-2008 voor de 8 onderzochte stadsdelen zijn binnengekomen. Vervolgens kijken we in paragraaf 3 naar de wijze waarop deze meldingen binnenkomen bij de stadsdelen. In paragraaf 4 gaan we in op de afhandelingsnelheid en de wijze waarop de stadsdelen terugkoppeling aan burgers geven over de afhandeling van hun melding. De rekenkamer geeft in paragraaf 5 een weergave van bestaand onderzoek naar de subjectieve waardering van de openbare ruimte door de burger – het onderzoek ‘Wonen in Amsterdam’. We besluiten dit hoofdstuk met conclusies.

6.2 Organisatie meldingen openbare ruimte

De mogelijkheid tot het doen van meldingen over de openbare ruimte biedt de burger de ruimte om te participeren en een bijdrage te leveren aan hoe de openbare ruimte eruit ziet. Om burgers deze mogelijkheid te bieden moet de organisatie van meldingen openbare ruimte bij de stadsdelen op orde zijn. Immers, het behandelen en afhandelen van meldingen over de openbare ruimte kan worden gezien als dienstverlening vanuit het stadsdeel aan de burger.

De rekenkamer hanteert voor de beoordeling van de wijze waarop de stadsdelen omgaan met de meldingen van burgers over het onderhoud van de openbare ruimte de volgende normen:

- a. *Het meldpunt openbare ruimte is toegankelijk:* Burgers weten waar en op welke wijze ze een melding over de openbare ruimte kunnen doen.
- b. *Er is een werkinstructie of procesbeschrijving over hoe om te gaan met meldingen openbare ruimte:* Stadsdelen beschikken over een werkinstructie of procesbeschrijving waarin de taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van het proces van binnenkomst tot afhandeling van meldingen openbare ruimte zijn vastgelegd. Deze werkinstructie of procesbeschrijving wordt ook in de praktijk gehanteerd.
- c. *De meldingen over het onderhoud van de openbare ruimte worden eenduidig geregistreerd:* Stadsdelen registreren en leggen meldingen openbare ruimte op eenzelfde en consistente wijze vast.
- d. *De meldingen worden intern uitgezet en opgelost:* Stadsdelen zorgen ervoor dat meldingen openbare ruimte worden uitgezet bij en opgelost door de afdelingen die hiervoor de verantwoordelijkheid dragen.
- e. *De afhandeling van meldingen wordt intern gemonitord:* Stadsdelen zorgen ervoor dat meldingen (tijdig) worden afgehandeld en monitoren hierop.
- f. *De afhandeling van meldingen openbare ruimte is conform de Amsterdamse Servicecode.* In de Amsterdamse Servicecode is vastgelegd dat 95% van de meldingen openbare ruimte direct in behandeling wordt genomen, waarvan 80% binnen 2 dagen is afgehandeld. Of stadsdelen deze norm behalen, bezien we in paragraaf 4 van dit hoofdstuk.
- g. *De uitkomsten en afhandeling van de melding worden teruggekoppeld aan de melder (indien gewenst):* Stadsdelen geven terugkoppeling aan de melder over de status en afhandeling van de melding.
- h. *De resultaten over meldingen openbare ruimte worden geëvalueerd en benut voor verbetering van de eigen prestaties:* Stadsdelen evalueren hun eigen prestaties ten aanzien van meldingen openbare ruimte en gebruiken de resultaten van deze evaluaties om hun eigen organisatie te verbeteren. Daarnaast rapporteren stadsdelen over meldingen openbare ruimte en hun prestaties.

We gaan nu achtereenvolgens de eisen voor een adequate behandeling van meldingen na.

a. Het meldpunt openbare ruimte is toegankelijk

Burgers weten waar en op welke wijze ze een melding over de openbare ruimte kunnen doen.

Inwoners kunnen op verschillende manieren hun melding bekend maken aan het stadsdeel: per telefoon (telefoonnummer stadsdeel of Antwoord)⁶⁹, per fax, via internet per digitaal meldformulier, per email, per brief, melding aan de balie stadsdeel en door persoonlijke melding aan stadsdeelmedewerkers. Stadsdelen verstrekken op verschillende manieren informatie over het meldpunt openbare ruimte en de bijbehorende contactgegevens.

Website

Ten eerste kunnen bewoners op de websites van hun stadsdeel in het 'Loket'⁷⁰ informatie vinden over meldingen openbare ruimte. De webpagina van het Loket geeft aan welke meldingen bij het meldpunt kunnen worden gedaan. Tevens worden de contactgegevens - telefoonnummer,⁷¹ post- en bezoekadres, emailadres en eventueel het faxnummer - voor het doen van meldingen over de openbare ruimte beschreven. Daarnaast wordt er bij deze informatiepagina van het 'Loket' ook de mogelijkheid geboden door te klikken naar het digitale meldingsformulier waarmee via internet een melding kan worden gedaan.

De homepage van de websites van alle 8 stadsdelen geeft de mogelijkheid direct door te klikken naar 'meldingen openbare ruimte.' Bij alle stadsdelen - uitgezonderd Zuideramstel en Oud-West - verwijst deze link direct door naar de informatiepagina over meldingen openbare ruimte van het 'Loket' van het desbetreffende stadsdeel. Voor stadsdeel Zuideramstel geldt dat de link op de homepage enkel doorverwijst naar het digitale meldformulier. Het telefoonnummer van het meldpunt wordt echter ook op dit digitale formulier vermeld. Voor Oud-West geldt ook dat de link op de homepage direct doorverwijst naar het digitale meldformulier, maar deze wijkt daarbij wel enigszins af in haar benaming van het meldpunt. Op de homepage wordt namelijk geen vermelding gemaakt van een meldpunt openbare ruimte, maar staat een banner 'Meld een klacht' waarbij klachten en meldingen over de openbare ruimte kunnen worden gedaan.

⁶⁹ Antwoord bestaat uit onder meer het telefoonnummer 14020. Antwoord is gestart om de dienstverlening richting burger te verbeteren. De gemeente Amsterdam is via één ingang bereikbaar en de burger hoeft niet meer te bedenken bij welk organisatieonderdeel hij/ zij moet zijn voor vragen, meldingen en klachten.

⁷⁰ Via het digitale Loket van een stadsdeel kan informatie worden gevonden over gemeentelijke diensten en producten. Informatie kan worden gezocht door te kijken onder een bepaald thema of door te zoeken op een bepaald trefwoord. Het digitale Loket is te vinden op de homepage van alle stadsdelen.

⁷¹ De stadsdelen Bos en Lommer, De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Zuideramstel geven het nummer van Antwoord – 14020 – voor het doen van een telefonische melding.

Overige communicatiekanalen

Ten tweede proberen sommige stadsdelen via advertenties, folders en andere acties de bekendheid van meldingen openbare ruimte te vergroten. Oud-West noemt het meldpunt openbare ruimte in de stadsdeelkrant 'Oud-West Nu' en stadsdeel De Baarsjes verspreidt folders om het digitale loket bekend te maken. In deze folder wordt MOR (meldpunt openbare ruimte) ook toegelicht. Stadsdeel Westerpark geeft te kennen dat ze de introductie van het digitale meldingsformulier via artikelen in het blad 'Kijk op Westerpark' onder de aandacht van bewoners heeft gebracht. Daarnaast heeft het stadsdeel in het verleden Servicelij (waar meldingen openbare ruimte binnenkomen) via allerlei acties bekendgemaakt. Momenteel is Westerpark bezig het meldingsformulier een meer prominente plek op de stadsdeelsite te geven. In Bos en Lommer ontvangen burgers bij verhuizing naar of binnen het stadsdeel een afvalwijzer in het welkomstpakket (bij wijzigingen krijgen inwoners een nieuwe afvalwijzer toegestuurd). In deze afvalwijzer staat vermeld waar burgers terecht kunnen voor meldingen over de openbare ruimte. Dit wordt ook elk jaar vermeld in de informatiegids van Bos en Lommer. Stadsdeel Zuideramstel adverteert wekelijks in het stadsblad en ook worden er bewonersbrieven verstuurd. De stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Zeeburg en Slotervaart nemen naast de informatieverstrekking op de website van het stadsdeel geen extra maatregelen om de bekendheid van het meldpunt openbare ruimte te vergroten.

De rekenkamer constateert dat het verkrijgen van informatie over het meldpunt openbare ruimte via de website voor alle stadsdelen voldoende toegankelijk is. Voor burgers die op een andere wijze dan via een digitaal formulier een melding willen doen, zijn de websites van Oud-West en Zuideramstel minder toegankelijk voor het zoeken van contactgegevens.

b. Stadsdelen beschikken over een werkinstructie of procesbeschrijving over meldingen openbare ruimte

Stadsdelen beschikken over een werkinstructie of procesbeschrijving waarin de taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van het proces van binnenkomst tot afhandeling van meldingen openbare ruimte zijn vastgelegd. Deze werkinstructie of procesbeschrijving wordt ook in de praktijk gehanteerd.

Stadsdelen De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Oud-West⁷² beschikken over procesbeschrijvingen voor het afhandelen van meldingen openbare ruimte. Deze procesbeschrijvingen dienen als werkinstructie voor de betrokken afdelingen en medewerkers en geven een richtlijn voor het gehele proces van binnenkomst tot afhandeling van meldingen. Meer specifiek is vastgelegd hoe en door wie meldingen openbare ruimte moeten worden geregistreerd, hoe de meldingen intern worden

⁷² Voor De Baarsjes betreft dit het document 'Proces: Herkennen en afhandelen van klachten en meldingen' (2007, vastgesteld door de directie), voor Oud-West het document 'Klachten, meldingen en verbeterideeën. Behandeling definities en termen' (2005, vastgesteld door het dagelijks bestuur) en voor Geuzenveld-Slotermeer 'Procesbeschrijving afhandeling meldingen openbare ruimte.'. Hoewel op laatstgenoemde document de status concept wordt vermeld, is door het stadsdeel aangegeven dat deze procesbeschrijving sinds 2007 in gebruik is.

uitgezet voor behandeling en op welke wijze intern en extern wordt teruggekoppeld over de afhandeling. Bos en Lommer heeft ook een procesbeschrijving, maar een verouderde versie werd ten tijde van dit onderzoek vernieuwd en was daarmee niet voor de rekenkamer beschikbaar. Slotervaart beschikt over een concept procesbeschrijving 'Afhandelen meldingen in de fysieke ruimte' die waarschijnlijk binnenkort door het dagelijks bestuur zal worden vastgesteld. De overige 3 stadsdelen hanteren geen procesbeschrijving. Wel heeft bijvoorbeeld Westerpark een programma 'Dienstverlening' (2008) opgesteld waarin doelstellingen voor dienstverlening (en daarmee ook de dienstverlening bij meldingen openbare ruimte) zijn vastgelegd. Op deze en de doelstellingen van de overige stadsdelen zal in paragraaf 4 nader worden ingegaan.

De rekenkamer constateert dat De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Oud-West een procesbeschrijving hebben opgesteld voor het afhandelen van meldingen openbare ruimte. Ook Bos en Lommer en Slotervaart hebben een procesbeschrijving opgesteld, maar deze beschrijving is respectievelijk verouderd of nog niet bestuurlijk vastgesteld. De overige 3 stadsdelen (Westerpark, Zuideramstel en Zeeburg) hebben geen procesbeschrijving opgesteld.

c. Eenduidige registratie van meldingen openbare ruimte

Stadsdelen registreren en leggen meldingen openbare ruimte op eenzelfde en consistente wijze vast.

In het algemeen komen meldingen openbare ruimte bij vrijwel alle stadsdelen bij de Publieksbalie, de afdeling Dienstverlening, de receptie of vergelijkbare organisatieonderdelen binnen. Medewerkers van deze balies of afdelingen registreren de binnengekomen meldingen. Er zijn echter uitzonderingen afhankelijk van de wijze van binnenkomst. Meldingen per brief komen veelal via de postkamer bij de hierboven genoemde organisatieonderdelen binnen.⁷³ Meldingen die via het digitale internetformulier worden gedaan, worden zonder tussenkomst van een medewerker van het stadsdeel rechtstreeks geregistreerd. Registratie van een telefonische melding via Antwoord (14020) gebeurt in het algemeen door een medewerker van Antwoord.⁷⁴ Enkele stadsdelen gaven aan dat sommige meldingen, zoals meldingen vanuit de raad of meldingen die zijn gedaan bij het dagelijks bestuur of de portefeuillehouder, vaak direct bij de betreffende afdelingen worden neergelegd. Dit geldt vaak ook voor meldingen die worden gedaan bij medewerkers zelf. Registratie van deze meldingen vindt in de meeste gevallen dus niet plaats.

⁷³ In Slotervaart worden meldingen per brief doorgestuurd naar het Bedrijfsbureau, die deze vervolgens weer bij de uitvoerende afdelingen uitzet.

⁷⁴ Dit geldt niet (nog) voor stadsdeel Zuideramstel. Dit stadsdeel moet eerst naar KIM MOR zijn overgegaan voordat dit mogelijk is.

Bos en Lommer, De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Zeeburg zijn voor de registratie van meldingen over de openbare ruimte aangesloten bij KIM MOR (Klachten Informatie Management Meldingen Openbare Ruimte).⁷⁵ De indeling van dit registratiesysteem is voor alle aangesloten stadsdelen vergelijkbaar, waarbij onder andere de datum van binnenkomst, afhandeltermijn, uiterste afhandeldatum, contactgegevens van de melder, wijk, wijze van binnenkomst en een toelichting kunnen worden opgenomen.⁷⁶ Echter, de inrichting van dit systeem naar categorieën over de aard van de melding kan door de stadsdelen zelf worden bepaald. Dus hoewel het systeem anders doet vermoeden, onderscheiden alle aangesloten stadsdelen andere rubrieken - die overigens voor de meeste stadsdelen ook nog per jaar verschillen - waarop ze hun meldingen boeken.⁷⁷ Stadsdeel Slotervaart heeft naast KIM MOR ook nog een aparte registratie voor meldingen die per mail en per post binnenkomen. De overige 3 stadsdelen registreren de meldingen openbare ruimte in andere systemen met ook elk hun eigen categorieën. Stadsdeel Westerpark registreert momenteel haar meldingen in Servicelijn, Oud-West in ARIS en Zuideramstel in een systeem dat is ontwikkeld door de DG groep. Deze 3 stadsdelen zijn echter voornemens (op korte termijn) over te gaan op KIM MOR.

Naast de diversiteit in registratie en categorieën waarop meldingen worden geboekt, zijn er ook verschillen tussen stadsdelen in hetgeen ze opnemen in de meldingenregistraties. De stadsdelen Westerpark en De Baarsjes zetten alleen meldingen van burgers in hun registratiesystemen. Stadsdeel Oud-West neemt naast de meldingen van burgers ook meldingen van ondernemers mee in zijn registratie. De overige stadsdelen geven aan ook meldingen van eigen medewerkers (waaronder ook buurtmanagers of buurtconciërges) en meldingen naar aanleiding van inspecties of schouwen in hun registratiesystemen te verwerken. Afhankelijk van het aantal meldingen dat door eigen medewerkers wordt gedaan, kan dit mogelijk deels de verschillen in aantallen meldingen verklaren in vergelijking met stadsdelen die enkel meldingen van burgers meenemen. In stadsdeel Zuideramstel zijn daarnaast tot 1 maart 2008 ook aanmeldingen voor (grof)vuil in de meldingenregistratie meegenomen.⁷⁸

De rekenkamer constateert dat meldingen openbare ruimte in alle stadsdelen op vrijwel eenzelfde manier binnenkomen en worden geregistreerd. Verder komt de rekenkamer tot de conclusie dat de registratie van meldingen over de openbare ruimte door elk stadsdeel anders wordt ingericht, gezien de (jaarlijkse) verschillen in registratiesystemen en de verschillen in onderscheiden categorieën over de aard van

⁷⁵ In het jaar 2006 was stadsdeel De Baarsjes nog niet aangesloten bij KIM MOR en registreerde zij haar meldingen in KANA. Voor Slotervaart was de eerste melding in KIM MOR op 26-10-2006. Daarvoor registreerde het stadsdeel haar meldingen in Data View.

⁷⁶ Niet alle genoemde categorieën worden even goed gevuld. Een voorbeeld is de wijk waar een melding over gaat, deze wordt vaak niet ingevuld.

⁷⁷ Bos en Lommer, De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer hanteren wel ongeveer dezelfde indeling in rubrieken sinds 2008.

⁷⁸ In andere stadsdelen zijn ook verzoeken van bewoners (voor onder andere het ophalen van grofvuil) in de meldingenregistraties opgenomen. Deze meldingen zijn eruit gehaald.

meldingen. Daarnaast wordt de vergelijkbaarheid van de meldingenregistraties verder bemoeilijkt door de verschillen tussen stadsdelen in de doelgroep die de mogelijkheid heeft te melden: alleen meldingen van bewoners of ook meldingen van de eigen gemeentelijke diensten.

d. Meldingen worden intern uitgezet en opgelost

Stadsdelen zorgen ervoor dat meldingen openbare ruimte worden uitgezet bij en opgelost door de afdelingen die hiervoor de verantwoordelijkheid dragen.

Na binnenkomst bij het stadsdeel worden de meldingen afhankelijk van hun aard doorgegeven aan de betreffende afdelingen. Vervolgens printen afdelingshoofden, coördinatoren of teamleiders de meldingen in de meeste gevallen uit – de zogenoemde ‘werkbonden’ – en verdelen ze onder de uitvoering.⁷⁹ Indien een melding is opgelost leveren de uitvoerders de ‘werkbond’ weer in met een eventuele oplossing daarop vermeld. Vervolgens wordt de melding ook in het systeem als afgehandeld geregistreerd.

De rekenkamer constateert dat het uitzetten van meldingen aan de uitvoerende afdelingen in alle stadsdelen ongeveer hetzelfde verloopt: meldingen worden uitgezet aan de hand van ‘werkbonden’ die vervolgens weer worden ingeleverd na afhandeling.

e. De afhandeling van meldingen wordt intern gemonitord

Stadsdelen zorgen ervoor dat meldingen (tijdig) worden afgehandeld en monitoren hierop.

De rekenkamer constateert dat de definitie van wanneer een melding is ‘afgehandeld’ niet eenduidig is. Is een melding afgehandeld wanneer deze daadwerkelijk is opgelost of wanneer een actie voor oplossing van een melding in de toekomst gepland staat? Zo is in Slotervaart bijvoorbeeld intern afgesproken dat een melding is afgehandeld indien de melder een ‘tevreden antwoord’ heeft gekregen. Ofwel, het is in dit stadsdeel toereikend om een melding af te handelen door aan te geven wanneer deze melding zal worden opgelost.

Ook in andere stadsdelen is de afhandeling van meldingen in de registratiesystemen afhankelijk van de aard van de melding. Hoewel in het algemeen een melding in het systeem pas wordt afgehandeld als deze ook daadwerkelijk is opgelost in de openbare ruimte, zijn er meldingen waaraan bepaalde termijnen zijn verbonden of waarvoor in de toekomst al actie is gepland. Deze meldingen worden in sommige gevallen op afgehandeld gezet, terwijl ze in de praktijk nog niet zijn afgehandeld. Dit brengt volgens de rekenkamer het risico met zich mee dat deze meldingen worden ‘vergeten’ en in de

⁷⁹ Uitzondering hierop is de afdeling BOR van stadsdeel Westerpark; meldingen komen in een digitaal overzicht te staan met de gestelde afhandeltermijn en behandelend ambtenaar. Vervolgens wordt een uitdraai gemaakt en wordt bekeken hoe melding moet worden opgelost. Dit in tegenstelling tot de afdeling Reiniging, waarbij meldingen in het werkoverleg worden uitgedeeld. In stadsdeel Slotervaart worden meldingen die per brief binnenkomen veelal mondeling uitgezet of er wordt een kopie van de brief gemaakt.

praktijk dus niet worden afgehandeld. Ook is het mogelijk dat medewerkers hier elk op een andere manier mee omgaan. Bovenstaande was ook het geval bij bijvoorbeeld de afdeling Beheer Openbare Ruimte van Westerpark: 'bij uitvoerenden is er verschil in interpretatie wanneer een melding is afgehandeld'.⁸⁰ Naar aanleiding hiervan is in Westerpark een klachtcoördinator aangesteld die de afhandeling in de gaten houdt. Daarnaast wordt in het stadsdeel de status van de melding weergegeven en niet meer als afgehandeld geregistreerd.

De uitvoerende afdelingen zijn in principe zelf verantwoordelijk voor een inhoudelijke en tijdige afhandeling van meldingen. Echter, in sommige stadsdelen is er ook een coördinator of procesmanager aangesteld die procesmatig verantwoordelijk is voor de afhandeling van meldingen. In de stadsdelen Bos en Lommer, Oud-West, Geuzenveld-Slotermeer, Zuideramstel en De Baarsjes is de verantwoordelijkheid van deze coördinator met name procedureel van aard en vooral gericht op het tijdig afhandelen van meldingen. In Westerpark is specifiek voor de afdeling Beheer Openbare Ruimte een klachtcoördinator aangesteld die het vullen van het registratiesysteem, de afhandeling, de terugkoppeling naar bewoners en de coördinatie binnen het team monitort. Reden hiervoor was dat meldingen binnen Beheer Openbare Ruimte vaak niet adequaat werden afgehandeld. In Zeeburg en Slotervaart zijn nog geen coördinatoren aangesteld, al bestaat binnen Slotervaart wel het plan om de wijkmanager procesmatig verantwoordelijk te maken voor de afhandeling van meldingen.

De rekenkamer is van mening dat het van belang is om tot eenduidige afspraken te komen over wanneer een melding is afgehandeld. Verder constateert de rekenkamer dat de inhoudelijke en tijdige afhandeling in alle stadsdelen in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de betreffende afdelingen is. In 6 stadsdelen is een medewerker aangewezen die monitort of meldingen tijdig worden afgehandeld.

f. De uitkomsten of afhandeling van de melding worden teruggekoppeld aan de melder (indien gewenst)

Stadsdelen geven terugkoppeling aan de melder over de status en afhandeling van de melding.

In het meldingssysteem KIM MOR - de aangesloten stadsdelen zijn Bos en Lommer, De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Zeeburg - wordt geregistreerd of melders een terugkoppeling willen indien de melding is afgehandeld. Ook in de stadsdelen die (nog) niet zijn aangesloten op KIM MOR kunnen melders aangeven of ze een terugkoppeling willen. Daarnaast nemen bijvoorbeeld de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Westerpark en Oud-West contact op met de melder als een melding niet binnen de termijn is afgehandeld.

⁸⁰ Uit: Coördinator afhandeling klachten Openbare Ruimte. Evaluatie. Vergadering staf beheer, september 2008.

In het algemeen gebruiken de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer en Bos en Lommer Google maps om de status van meldingen te laten zien. Burgers kunnen op deze manier meldingen en hun afhandeling volgen. Verder kunnen inwoners op het Loket van De Baarsjes de status van meldingen volgen.

De rekenkamer constateert dat alle stadsdelen aangeven een terugkoppeling aan de melder te geven indien deze dat wenst. Sommige stadsdelen nemen contact op met de melder indien de termijn niet wordt gehaald. Bewoners van de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer en Bos en Lommer kunnen bovendien op internet via Google maps de status en afhandeling van meldingen volgen.

g. De resultaten over meldingen openbare ruimte worden geëvalueerd en benut voor verbetering van de eigen prestaties

Stadsdelen evalueren hun eigen prestaties ten aanzien van meldingen openbare ruimte en gebruiken de resultaten van deze evaluaties om hun eigen organisatie te verbeteren. Daarnaast rapporteren stadsdelen over meldingen openbare ruimte en hun prestaties.

Met uitzondering van Zeeburg, waar momenteel een rapportagesysteem voor meldingen over de openbare ruimte wordt ontwikkeld, rapporteren alle stadsdelen periodiek over het aantal ingestroomde meldingen over de openbare ruimte en de afhandeling daarvan. Het gaat hierbij om interne (ambtelijke) managementrapportages, en rapportages van de stadsdeelorganisatie aan het dagelijkse bestuur of de deelraad. Tabel 6.1 geeft een overzicht van de verschillende rapportages en frequentie waarin deze worden uitgebracht.

Tabel 6.1 - Overzicht beschikbare managementrapportages in de stadsdelen over de instroom en afhandeling meldingen openbare ruimte

Stadsdeel	Periodieke interne rapportages	Bestuurlijke rapportages
Bos en Lommer	kwartaalrapportages	kwartaalrapportages
De Baarsjes	maandrapportages	kwartaalrapportages
Geuzenveld-Slotermeer	maandrapportages	kwartaalrapportages
Oud-West	kwartaalrapportages	kwartaalrapportages jaarrapportage
Slotervaart	maandrapportages	niet beschikbaar
Westerpark	2 keer per jaar	2 keer per jaar
Zeeburg	niet beschikbaar	niet beschikbaar
Zuideramstel	trimesterrapportages	niet beschikbaar

In alle stadsdelen, behalve Zeeburg, wordt op zijn minst 2 maal per jaar gerapporteerd over de meldingen openbare ruimte. Het gebeurt vaker in Zuideramstel (3 maal per jaar), Bos en Lommer en Oud-West (4 maal per jaar) en De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Slotervaart (maandelijks).

In 3 stadsdelen (Bos en Lommer, Geuzenveld-Slotermeer en Oud-West) informeert de ambtelijke organisatie ieder kwartaal het dagelijks bestuur met een aparte rapportage over de instroom (aantallen) en afhandeling (termijnen) van de meldingen over de openbare ruimte. In Westerpark gebeurt dit 2 keer per jaar.

Hiernaast rapporteren de dagelijks besturen van De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Oud-West, Slotervaart en Zuideramstel in hun jaarverslag standaard over de instroom en afdoening van meldingen voor de openbare ruimte.⁸¹

Benutting

Opvallend is verder dat de follow up die wordt gegeven aan de hierboven omschreven rapportages voornamelijk is gericht op het verbeteren van de afhandeling en de dienstverlening richting burger. Zo is in Westerpark voor de afdeling BOR een klachtencoördinator aangesteld naar aanleiding van achterblijvende service op het gebied van afhandeling en terugkoppeling richting burger. In de kwartaalrapportages van Oud-West is te lezen dat het stadsdeel tijdelijk stringenter heeft toegezien op meldingen die niet werden opgepikt en daarmee dus ook niet tijdig werden afgehandeld. In Bos en Lommer wordt naar aanleiding van evaluaties ook gestuurd op betere afhandeling. In Slotervaart zijn de doorlooptijden veranderd naar aanleiding van het huidige proces, aangezien afhandeling van sommige meldingen meer tijd in beslag neemt. En ook in de rapportages van Afval Service West komt naar voren dat, zeker in 2007, de afhandelingsnelheid te wensen overliet. Naar aanleiding hiervan is de afhandeling van meldingen anders ingericht en zijn afspraken gemaakt over het doorgeven van meldingen.

De rekenkamer constateert dat er in alle stadsdelen, uitgezonderd Zeeburg, wordt gerapporteerd over meldingen openbare ruimte. De frequentie en bestemming van deze rapportages verschillen per stadsdeel. In deze (deel)rapportages wordt voornamelijk aandacht besteed aan het aantal meldingen en hun afhandelingsnelheid. Acties die worden ondernomen ter verbetering van de behandeling van meldingen zijn ook voornamelijk gericht op de afhandeling en de dienstverlening richting de burger.

6.3 Aantal meldingen openbare ruimte

In deze paragraaf geven we per stadsdeel een weergave van het aantal meldingen dat betrekking heeft op de schoonheid van de openbare ruimte én het onderhoud aan het groen voor de periode 2006-2008.

⁸¹ In de jaarverslagen van Zuideramstel zijn alleen cijfers van aantallen meldingen over grofvuil vermeld.

De rekenkamer is van mening dat vanuit het perspectief van de burger de schoonheid van de openbare ruimte niet alleen wordt bepaald door zwerfvuil en andere meldingen over werkzaamheden van de straatreiniging – kernthema van dit onderzoek – maar ook door meldingen over onder andere grofvuildumpingen en volle containers. Om deze reden is ervoor gekozen ons bij de selectie van meldingen niet te beperken tot die over de straatreiniging, maar om 3 categorieën meldingen te onderscheiden waarover afzonderlijk wordt gerapporteerd:

- meldingen over de schoonheid van de openbare ruimte in het algemeen;
- meldingen over de verantwoordelijkheden van de straatreiniging;
- meldingen over het groenonderhoud.

De rekenkamer heeft voor de categorie schoonheid van de openbare ruimte in het algemeen in principe alle meldingen over vervuiling of een vervuilde indruk van de openbare ruimte meegenomen. Hierbij zijn ook meldingen over afval meegenomen, uitgezonderd meldingen over verzoeken van burgers (voor het ophalen van vuil), meldingen over dumpingen en meldingen over afval als KCA en asbest. De meldingen over de straatreiniging zijn onderdeel van de meldingen over de schoonheid van de openbare ruimte in het algemeen; deze betreffen namelijk meldingen over verantwoordelijkheden van de reinigingsdienst. Hierbij kan worden gedacht aan vuil straatmeubilair, hondenpoep, afvalbakken/ papierpotten en natuurlijk zwerfvuil. Voor groenonderhoud zijn vrijwel alle categorieën meegenomen in de analyse.⁸²

Van belang voor de interpretatie van de gegevens is dat de tijdsperiode van de meldingenregistraties voor 2008 tussen de stadsdelen verschilt.⁸³ De meldingenregistraties voor 2008 lopen uiteen van 6 tot 11 maanden, wat de vergelijkbaarheid van de cijfers bemoeilijkt. Vanwege deze uiteenlopende periodes van registratie zijn voor 2008 geen cijfers per 1000 inwoners in de diverse tabellen opgenomen.⁸⁴

Meldingen schoonheid in het algemeen

In onderstaande tabel worden de aantallen meldingen over de schoonheid van de openbare ruimte in het algemeen weergegeven.

⁸² Zie bijlage 6 voor een meer specifieke toelichting op de selectie van meldingen.

⁸³ Voor Oud-West is het aantal meldingen voor 2008 gebaseerd op de eerste twee kwartalen. De gegevens van Slotervaart betreffen meldingen tot eind augustus 2008. Voor Bos en Lommer, De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Zeeburg lopen de meldingen van 2008 tot begin/midden oktober. Het aantal meldingen voor Westerpark is geregistreerd tot 10 november. De registratie voor Zuideramstel loopt tot en met 20 november voor meldingen over het groenonderhoud en tot en met 2 december voor de meldingen over de straatreiniging.

⁸⁴ De van stadsdeel Zuideramstel ontvangen cijfers over meldingen openbare ruimte verschillen van elkaar. Dit is naar mening van de rekenkamer aanleiding om aan deze cijfers te twijfelen. Desondanks zijn sommige aantallen meegenomen, met het voorbehoud dat deze mogelijk niet een geheel juiste weergave van het werkelijke aantal meldingen zijn.

Tabel 6.2 - Totaal aantal meldingen (per 1000 inwoners) schoon in het algemeen voor de periode 2006-2008

Stadsdeel	2006		2007		2008
	Aantal meldingen	Aantal meldingen per 1000 inwoners*	Aantal meldingen	Aantal meldingen per 1000 inwoners*	Aantal meldingen
Bos en Lommer	550 ***	***	1530	50,9	1.153
De Baarsjes	1.114	33,0	337 ***	***	791
Geuzenveld-Slotermeer	1.506	36,5	2148	52,0	1.879
Oud-West	556	17,7	870	27,6	483
Slotervaart	1.691 **	38,3	1.591 **	36,0	804 **
Westerpark	274	8,0	271	7,9	341
Zeeburg	971	19,9	964	19,8	688
Zuideramstel	***		***		***

Onderstaande opmerkingen gelden ook voor alle tabellen die hierna volgen.

* Bij het berekenen van het aantal meldingen per 1000 inwoners is voor alle jaren uitgegaan van het aantal inwoners per 1 januari 2008 (bron: O + S).

** Meldingen openbare ruimte die bij stadsdeel Slotervaart per post of per mail binnenkomen, worden apart geregistreerd in 'Doc Manager.' Deze meldingen zijn niet in bovenstaande tabel opgenomen. De totale aantallen voor 'schoon' en 'groen' samen zoals geregistreerd in 'Doc Manager' waren voor de periode 2006-2008 respectievelijk 101, 71 en 31 meldingen.

*** De meldingenregistratie van 2006 voor Bos en Lommer is vanaf 4 april. Daarnaast zijn de cijfers voor de periode juli 2006 – januari 2007 waarschijnlijk onvolledig vanwege een ontruiming van het stadsdeeltkantoor van Bos en Lommer. Voor stadsdeel De Baarsjes ontbreken de cijfers van de eerste helft van 2007 (vanaf 20-7-2007 registratie meldingen). Om deze redenen zijn voor deze stadsdelen geen cijfers voor het aantal meldingen per 1000 inwoners gegeven. Voor het stadsdeel Zuideramstel ontbreken cijfers, aangezien tot 1 maart 2008 ook verzoeken van burgers tot (grof)vuilophaal in de meldingenregistratie werd opgenomen. Het weergeven van de cijfers zou resulteren in een onjuiste weergave van het aantal meldingen in vergelijking met de andere stadsdelen. Hoewel er cijfers beschikbaar zijn van de periode waarin de verzoeken niet meer zijn opgenomen – vanaf 1 maart 2008 – achten we het als rekenkamer onjuist om op basis van deze cijfers tot een correctie op de periode voor 1 maart 2008 te komen.

Uit tabel 6.2 blijkt dat de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Bos en Lommer de hoogste aantallen meldingen hebben. Dit is ook het geval per 1000 inwoners. Stadsdeel Westerpark en Oud-West ontvingen in 2006 en 2007 de minste meldingen over de schoonheid van de openbare ruimte in het algemeen.

Opvallend is dat het overgrote deel meldingen over afval betreft. Deze meldingen gaan voornamelijk over niet opgehaald grofvuil, verkeerd aangeboden afval en overvolle (en vuile) containers.

Een verklaring voor de diversiteit in aantallen is volgens de rekenkamer mogelijk te vinden in verschillen in de grofvuilinzameling. De stadsdelen Slotervaart en Geuzenveld-Slotermeer – met hoge aantallen meldingen – hebben een grofvuilinzameling die afwijkt van de overige stadsdelen.⁸⁵ Slotervaart is het enige stadsdeel waar inwoners hun grofvuil van tevoren moeten aanmelden. In Geuzenveld-Slotermeer mogen burgers pas vanaf 7:30 uur op de ophaaldag hun grofvuil aanbieden.⁸⁶ Beide kunnen resulteren in meer meldingen over verkeerd aangeboden afval. Daarnaast zou de stedelijke vernieuwing in stadsdelen als Bos en Lommer en Geuzenveld-Slotermeer kunnen resulteren in een sterkere vervuiling van de openbare ruimte, althans in delen van het stadsdeel. Dit kan ook tot meer meldingen over de schoonheid van de openbare ruimte in het algemeen leiden.

Verder kan de toename van het aantal meldingen in 2007 voor de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, De Baarsjes, Bos en Lommer en Oud-West mogelijk worden verklaard uit wijzigingen in de afvalinzameling. Sinds 1 maart 2007 verricht Afval Service West de afvalinzameling voor deze stadsdelen en deze overgang lijkt niet vlekkeloos te zijn verlopen.⁸⁷

Meldingen straatreiniging

In onderstaande tabel is het totale aantal meldingen weergegeven over zaken in de openbare ruimte die de verantwoordelijkheid van de straatreiniging zijn. Het betreft onder meer meldingen over zwerfvuil, volle afvalbakken en hondenpoep.

⁸⁵ Van de acht onderzochte stadsdelen.

⁸⁶ In de overige onderzochte stadsdelen met een vaste ophaaldag mag het grofvuil de avond voorafgaand aan de ophaaldag worden aangeboden.

⁸⁷ In de kwartaalrapportages van Oud-West staat dat er signalen zijn binnengekomen dat medewerkers van ASW lang niet altijd de inzamelplekken na de (grof)vuilinzameling schoonvegen.

Tabel 6.3 - Totaal aantal meldingen (per 1.000 inwoners) straatreiniging voor de periode 2006-2008

Stadsdeel	2006		2007		2008
	Aantal meldingen	Aantal meldingen per 1000 inwoners*	Aantal meldingen	Aantal meldingen per 1000 inwoners*	Aantal meldingen
Bos en Lommer	139 ***	***	158	5,3	94
De Baarsjes	2	***	17 ***	***	66
Geuzenveld-Slotermeer	300	7,3	250	6,1	182
Oud-West	155	4,9	213	6,8	119
Slotervaart	460 **	10,4	517 **	11,7	311 **
Westerpark	78	2,3	91	2,7	128
Zeeburg	110	2,3	139	2,9	130
Zuideramstel	406 ****	***	991	21,0	1450

**** De cijfers van Zuideramstel voor 2006 zijn onvolledig, aangezien het stadsdeel op 26 oktober is begonnen met de meldingenregistratie.

Zuideramstel en Slotervaart zijn de stadsdelen met absoluut én per 1000 inwoners het hoogste aantal meldingen. Dit is geval voor de gehele periode van 2006 tot 2008. In vergelijking met voorgaande resultaten is opvallend dat de stadsdelen Bos en Lommer en Geuzenveld-Slotermeer hier bij de ‘middenmoot’ behoren. Voor de gehele periode hebben Westerpark, Zeeburg (en De Baarsjes)⁸⁸ in vergelijking met andere stadsdelen relatief weinig meldingen over de straatreiniging ontvangen.

De rekenkamer constateert dat de verschillen tussen de stadsdelen in aantallen meldingen over de straatreiniging erg groot zijn. Dit roept de vraag op of de gegevens wel een betrouwbaar beeld geven. Een mogelijke verklaring is te vinden in verschillen in meldingenregistratie. Hierbij kan allereerst worden gedacht aan mogelijke onjuiste registraties van meldingen. Daarnaast onderscheiden sommige stadsdelen meer categorieën die onder de noemer ‘straatreiniging’ vallen, wat kan resulteren in een hoger totaal dan voor andere stadsdelen. De rekenkamer is echter van mening dat de hoge aantallen voor Zuideramstel en Slotervaart blijven opvallen.

⁸⁸ De cijfers voor stadsdeel De Baarsjes zijn bijzonder laag; dit roept de vraag op of de gegevens wel betrouwbaar zijn.

Meldingen groenonderhoud

In onderstaande tabel is het aantal meldingen dat betrekking heeft op het groenonderhoud weergegeven.

Tabel 6.4 - Totaal aantal meldingen groenonderhoud voor de periode 2006-2008

Stadsdeel	2006	2007	2008
Bos en Lommer	76 ***	123	111
De Baarsjes	15	13 ***	26
Geuzenveld-Slotermeer	184	227	210
Oud-West	38	66	31
Slotervaart	146 **	154 **	80 **
Westerpark	50	39	81
Zeeburg	55	35	43
Zuideramstel	9 ****	172	193

De stadsdelen Slotervaart, Geuzenveld-Slotermeer en Bos en Lommer hebben het hoogste aantal meldingen over groenonderhoud. Zuideramstel behoort (vanaf 2007) ook tot dit rijtje. De Baarsjes is het stadsdeel met het laagste aantal meldingen. Ook de stadsdelen Oud-West en Zeeburg hebben relatief weinig meldingen over deze categorie ontvangen. Stadsdeel Westerpark ontving tot 2007 ook relatief weinig meldingen.

De rekenkamer is van mening dat de cijfers zoals weergegeven in bovenstaande tabel grotendeels zijn te verklaren uit het gemiddelde groenonderhoud dat een stadsdeel moet plegen. Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Zuideramstel zijn stadsdelen waar veel groen is en waar dus ook relatief meer meldingen over groenonderhoud zullen binnenkomen. Het tegenovergestelde geldt voor stadsdelen De Baarsjes en Oud-West die relatief weinig aan groen hebben. Wij constateren dat Bos en Lommer vrij hoge aantallen meldingen heeft in verhouding tot het groen dat er binnen dit stadsdeel is.

6.4 Meldingen openbare ruimte naar wijze binnenkomst

Onderstaande tabel geeft het totale aantal meldingen (meldingen schoon in het algemeen én meldingen groenonderhoud) weer naar de wijze van binnenkomst voor het jaar 2008.

Tabel 6.5 - Meldingen naar binnenkomst als percentage van het totale aantal meldingen 2008⁸⁹

Stadsdeel	Totaal aantal	waarvan per (in %)			
		telefoon	internet	balie	anders
Bos en Lommer	1.264	86	4	1	8
De Baarsjes	817	94	5	0	0
Geuzenveld-Slotermeer	2.089	80	13	3	4
Slotervaart	844	89	11	0	1
Zeeburg	731	79	13	1	7

De cijfers in tabel 6.5 zijn een weergave van de wijze van binnenkomst voor 2008, maar voor de jaren 2006 en 2007 zijn vergelijkbare resultaten gevonden (zie bijlage 6). Voor alle stadsdelen geldt dat verreweg de meeste meldingen telefonisch worden gedaan. Verder komen in Geuzenveld-Slotermeer, Zeeburg en Slotervaart in vergelijking met de andere stadsdelen ook relatief veel meldingen via internet binnen; dit percentage ligt voor deze drie stadsdelen gemiddeld op zo'n 12 procent in 2008.

Volgens medewerkers van de overige 3stadsdelen – Oud-West, Zuideramstel en Westerpark – worden de meeste meldingen daar ook per telefoon gedaan.

6.5 Afhandeling meldingen openbare ruimte

Gewenste afhandeltermijn meldingen openbare ruimte

In augustus 2007 is de Amsterdamse Servicecode opgesteld. In deze Servicecode wordt omschreven hoe contact met de gemeente Amsterdam kan worden opgenomen en hoe de service en dienstverlening vanuit de gemeente eruit zou moeten zien. Daarbij is een specifieke doelstelling ten aanzien van de afhandeling meldingen over de openbare ruimte geformuleerd, namelijk '95% wordt direct in behandeling genomen, waarvan 80% binnen 2 werkdagen is afgehandeld.'⁹⁰

De Amsterdamse Servicecode blijkt echter nog niet in elk stadsdeel in gebruik te zijn genomen. Onderstaande tabel geeft de afhandeltermijnen weer die de 8 stadsdelen hanteren.

⁸⁹ Stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Zeeburg onderscheiden in 2008 naast die in de tabel opgenomen wijzen van binnenkomst ook nog binnenkomst per post en per fax (fax in Zeeburg niet). Deze categorieën hebben we vanwege de overzichtelijkheid van de tabel opgenomen onder de categorie anders.

⁹⁰ 'Tot uw dienst. Wat mag u van onze service verwachten?' Gemeente Amsterdam, augustus 2007.

Tabel 6.6 - Norm afhandeling meldingen openbare ruimte per stadsdeel in 2008

Stadsdeel	Norm afhandeling 2008
Bos en Lommer	2 dagen
De Baarsjes	2 dagen
Geuzenveld-Slotermeer	2 dagen
Oud-West	Uiteenlopend van 1 dag tot 1 maand*
Slotervaart	Uiteenlopend van 1 dag tot 10 dagen
Westerpark	Uiteenlopend van 1 dag tot 5 dagen
Zeeburg	Uiteenlopend van 1 dag tot 14 dagen
Zuideramstel ⁹¹	Uiteenlopend van 1 dag tot 5 dagen

*Hierbij is de norm voor onkruidverwijdering – 2 x per jaar – buiten beschouwing gelaten.

Voor de stadsdelen die zijn aangesloten bij KIM MOR kon de normstelling voor afhandeling per categorie worden bepaald; deze normen worden namelijk in dit registratiesysteem opgenomen. Ook voor de stadsdelen Oud-West en Zuideramstel hebben we deze gegevens ontvangen. De rekenkamer constateert dat er in 2008 3 stadsdelen zijn die conform de Amsterdamse Servicecode een gewenste afhandeltermijn van 2 dagen hanteren. Deze stadsdelen zijn Bos en Lommer (sinds 2008), De Baarsjes⁹² en Geuzenveld-Slotermeer. Stadsdeel Zeeburg heeft de rekenkamer per mail aangegeven de Amsterdamse Servicecode na te streven. Echter, in KIM MOR staan andere afhandeltermijnen genoteerd, uiteenlopend van 1 tot 14 dagen.

De overige stadsdelen hanteren per categorie verschillende afhandeltermijnen. De in KIM MOR opgenomen afhandeltermijnen voor Slotervaart lopen uiteen van 1 tot 10 dagen. In Oud-West geldt voor meldingen over afval en veegvuil een norm van 1 of 2 dagen, voor meldingen over slechte toestand van het groen 1 week en voor meldingen over vuil straatmeubilair een norm van 1 maand.⁹³ In het stadsdeel Westerpark is in maart 2008 door het dagelijks bestuur het besluit genomen om een (tijdelijke) Servicecode Westerpark te volgen.⁹⁴ De (tijdelijke) Servicecode Westerpark hanteert 5 dagen als gewenste afhandelnorm voor meldingen openbare ruimte. De afdeling Reiniging van Westerpark streeft naar een afhandeling binnen 2 dagen. Deze norm is niet vastgesteld, maar intern afgesproken.

⁹¹ Bestekmeldingen voor het groenonderhoud dienen binnen 5 dagen te zijn afgehandeld (zoals vermeld in de drie groenbestekken van Zuideramstel).

⁹² Voor stadsdeel de Baarsjes is als prestatie-indicator voor het afhandelen van meldingen het volgende geformuleerd: 100% moet binnen 2 dagen worden afgehandeld (procesbeschrijving De Baarsjes).

⁹³ Oud-West streeft ernaar dat 95% van alle terechte meldingen, eigen signaleringen of klachten over de openbare ruimte is hersteld binnen de vastgestelde termijnen.

⁹⁴ Hoewel de Amsterdamse Servicecode door het dagelijks bestuur van Westerpark als streefmodel wordt onderschreven, wordt de Westerparkse Servicecode om twee redenen gebruikt. Stadsdeel Westerpark kan ten eerste op een groot aantal punten nog niet voldoen aan de Servicecode Amsterdam en ten tweede is het stadsdeel van mening dat de doelstellingen van de Amsterdamse Servicecode onvoldoende klantgericht zijn geformuleerd (DB-besluit Servicecode 10 maart 2008).

De rekenkamer constateert dat de stadsdelen die andere normen dan de Amsterdamse Servicecode hanteren, enkele categorieën meldingen uitgezonderd, een afhandeltermijn van 2 dagen voor meldingen over afval en vervuiling hebben opgesteld. Daarmee is de gewenste afhandeltermijn voor deze categorieën voor een groot deel overeenkomstig met de Amsterdamse Servicecode. Categorieën waar een langere termijn voor wordt gesteld, zijn veelal categorieën meldingen die meer tijd vergen of periodiek plaatsvinden. Hierbij moet worden gedacht aan meldingen over onkruid, graffiti en zieke bomen.

Daadwerkelijke afhandeltermijn meldingen openbare ruimte

De rekenkamer heeft in paragraaf 1 van dit hoofdstuk de afhandeling van meldingen openbare ruimte conform de Amsterdamse Servicecode als norm geformuleerd.

In de Amsterdamse Servicecode is vastgelegd dat 95% van de meldingen openbare ruimte direct in behandeling wordt genomen, waarvan 80% binnen 2 dagen is afgehandeld.

Tabel 6.7 geeft voor 2008 weer in hoeverre de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte aan de norm van 80% voldoet.⁹⁵

Tabel 6.7 - Percentage afhandeling meldingen volgens de Amsterdamse Servicecode in 2008⁹⁶

Stadsdeel	Meldingen afgehandeld binnen 2 dagen (%)			
	totaal	schoon algemeen	straatreiniging	groen
Bos en Lommer	**91	93	83	69
De Baarsjes ⁹⁷	*92	93	86	62
Geuzenveld-Slotermeer	**79	82	82	55
Oud-West ⁹⁸	*93	95	81	64
Slotervaart	**88	90	83	69
Zeeburg	**52	54	57	26

*Voor Oud-West is het aantal meldingen met een gemiddelde afhandeltermijn van 2 dagen of minder afgezet tegen het totaal aantal meldingen in 2008.

**Voor de stadsdelen die gebruik maken van KIM MOR is bij het bepalen van het aantal dagen dat een melding in behandeling een formule (networkdays) gebruikt. In KIM MOR wordt de datum van de melding en de datum van afhandeling geregistreerd, waarbij in sommige gevallen deze periode ook een weekend omvat. Om dit weekend eruit te filteren, is de formule gebruikt.

⁹⁵ De rekenkamer beziet dus niet of 95% van de meldingen openbare ruimte direct in behandeling wordt genomen.

⁹⁶ Voor de stadsdelen Westerpark en Zuideramstel waren de benodigde gegevens over afhandeling niet beschikbaar.

⁹⁷ Stadsdeel De Baarsjes voldoet hierbij niet aan haar eigen norm zoals gesteld in de procesbeschrijving, waarin staat vermeld dat 100% van de meldingen binnen 2 dagen wordt afgehandeld.

⁹⁸ Stadsdeel Oud-West voldoet hierbij niet aan haar eigen norm, indien alleen worden meldingen gezien. Oud-West beschrijft in haar afdelingsplan 2007 dat 'minimaal 95% van alle terechte meldingen, eigen signaleringen of klachten over de openbare ruimte is hersteld conform de vastgestelde termijnen.'

In de vetgedrukte kolom wordt het percentage meldingen dat binnen 2 dagen is afgehandeld voor alle meldingen – meldingen over de schoonheid in het algemeen plus meldingen over het groenonderhoud – weergegeven. De rekenkamer constateert dat Bos en Lommer, De Baarsjes, Oud-West en Slotervaart aan de norm van de Amsterdamse Servicecode voldoen. Immers, bij deze stadsdelen is het percentage meldingen dat binnen 2 dagen is afgehandeld ruim boven de 80%. Geuzenveld-Slotermeer benadert deze norm (79%) en alleen stadsdeel Zeeburg bevindt zich ver onder de gestelde norm.

Indien we de percentages voor meldingen over de schoonheid van de openbare ruimte in het algemeen en meldingen over de straatreiniging afzonderlijk bekijken, zien we vrijwel hetzelfde beeld. Hierbij geldt echter dat Zeeburg nog steeds niet voldoet aan de norm, terwijl Geuzenveld-Slotermeer net als alle andere stadsdelen wel voor beide categorieën meldingen boven de 80% zit. De rekenkamer constateert daarnaast dat voor meldingen over groenonderhoud geen enkele van de hierboven weergegeven stadsdelen aan de norm van de Amsterdamse Servicecode voldoet; voor alle stadsdelen zijn de percentages lager dan de gestelde norm van 80%. Het percentage meldingen over groenonderhoud dat binnen 2 dagen is afgehandeld is verreweg het laagst voor Zeeburg.

De rekenkamer constateert dat de mate waarin de norm zoals geformuleerd in de Amsterdamse Servicecode wordt behaald grotendeels worden bepaald door de aard van de melding. Meldingen over de schoonheid van de openbare ruimte in het algemeen en over de straatreiniging kunnen logischerwijs op kortere termijn worden afgehandeld dan meldingen over het groenonderhoud. De rekenkamer kan niet verklaren waarom Zeeburg als enige stadsdeel ruim onder de norm van de Amsterdamse Servicecode presteert.

Terugkoppeling over melding

Zoals ook blijkt uit de in paragraaf 1 opgestelde norm, vindt de rekenkamer terugkoppeling over de afhandeling van de melding aan de melder – indien gewenst – een belangrijk aspect van dienstverlening richting de burger: ‘Er wordt door het stadsdeel aan de melder een terugkoppeling gegeven over de status en afhandeling van de melding’. In onderstaande tabel wordt de mate en wijze van terugkoppeling weergegeven voor de stadsdelen die zijn aangesloten op KIM MOR (in KIM wordt dit geregistreerd).

Tabel 6.8 - Terugkoppeling over afhandeling melding 2008

Stadsdeel	Totaal aantal	Waarvan (in %)						
		per telefoon	per mail	per brief	mondeling/ persoonlijk	melder niet bereikbaar	niet nodig	nog niet gebeurd
Bos en Lommer	1.262	5	2	0	0	1	88	3
De Baarsjes	817	6	1	0	1	0	62	30
Geuzenveld- Slotermeer	2.089	9	4	0	1	1	68	17
Slotervaart	882	2	4	0	0	0	92	2
Zeeburg	730	7	5	0	0	0	81	6

Bovenstaande tabel geeft voor 2008 een beeld van de mate waarin melders een terugkoppeling over hun melding wenselijk vinden en zo ja, op welke wijze deze terugkoppeling dan heeft plaatsgevonden. Voor alle stadsdelen is 'niet nodig' de grootste categorie; de meeste melders geven dus te kennen dat ze geen terugkoppeling wensen. Dit percentage varieert van 60 tot 90%. De categorie 'nog niet gebeurd' – hetgeen betekent dat er nog geen terugkoppeling is gegeven – is relatief groot voor stadsdeel De Baarsjes (ongeveer 30%). Ook voor Geuzenveld-Slotermeer is het percentage voor 'nog niet gebeurd' relatief hoog. Indien er wel terugkoppeling heeft plaatsgevonden richting de melder heeft dit voornamelijk telefonisch plaatsgevonden.

Bij vergelijking van 2008 met de twee voorgaande jaren valt op dat de registratie voor vooral 2006 niet altijd even goed is. Sommige stadsdelen registreerden bijvoorbeeld onvoldoende of een terugkoppeling gewenst werd bevonden.⁹⁹ In 2008 (en 2007) is dit sterk verbeterd; de percentages achter de stadsdelen in de vetgedrukte rij geven aan in hoeverre een opmerking over (de wijze van) terugkoppeling in het registratiesysteem is opgenomen. In 2008 zijn deze percentages afgerond allemaal (bijna) 100%.¹⁰⁰

6.6 Bestaand onderzoek naar waardering burgers

In deze paragraaf gaan we in op bestaand onderzoek naar de waardering van de openbare ruimte door burgers. Het onderzoek 'Wonen in Amsterdam' geeft een beeld van het subjectieve oordeel van Amsterdammers over de leefbaarheid van hun woonomgeving, waarbij ook wordt ingegaan op de mate van vervuiling en de schoonheid van (onderdelen van) de openbare ruimte.

⁹⁹ Verder lijkt het relatieve hoge percentage voor de categorie 'nog niet gebeurd' voor De Baarsjes in 2007 (86,8%) ook te wijzen op tekortkomingen in de meldingenregistratie.

¹⁰⁰ In bijlage 6 zijn tevens de cijfers voor 2006 en 2007 opgenomen.

Wonen in Amsterdam (WIA)

Het onderzoek 'Wonen in Amsterdam' (WIA) wordt sinds 1995 tweejaarlijks gehouden. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van de Dienst Wonen, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en de Amsterdamse stadsdelen. Zoals de titel van het onderzoek al aangeeft, geeft dit een beeld van onder meer de ontwikkeling van de woningvoorraad in Amsterdam, de tevredenheid van inwoners met hun woning en woonomgeving en de inkomensontwikkeling van de inwoners van Amsterdam. Sinds 2001 zijn in het WIA-onderzoek ook vragen over leefbaarheid opgenomen, waarbij Amsterdammers wordt gevraagd naar hun subjectieve oordeel over de buurt(ontwikkeling) als geheel, de inrichting, het onderhoud en het schoonhouden van de woonomgeving. Leefbaarheid omvat daarmee de begrippen 'schoon', 'heel', 'veilig' en 'prettig samenleven'. De in de onderstaande tabellen opgenomen gegevens zijn 'rapportcijfers' uiteenlopend van 1 (= zeer negatief) tot 10 (= zeer positief).

*Tabel 6.9 - Tevredenheid schoonhouden straten en stoepen – groen – speelvoorzieningen*¹⁰¹

Stadsdeel	Schoonhouden straten en stoepen		Schoonhouden groenvoorziening		Schoonhouden speelvoorzieningen	
	2007	2005	2007	2005	2007	2005
Bos en Lommer	5,9	6,0	5,9	6,2	6,0	5,9
De Baarsjes	5,9	6,0	6,0	6,2	5,9	6,1
Geuzenveld-Slotermeer	5,8	5,9	6,3	6,4	5,9	6,0
Oud-West	6,4	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3
Slotervaart	6,0	6,0	6,4	6,6	6,1	6,1
Westerpark	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,3
Zeeburg	6,1	6,2	6,1	6,2	6,0	6,2
Zuideramstel	6,6	6,6	6,8	6,9	6,7	6,7
Amsterdam totaal*	6,2	6,2	6,3	6,4	6,1	6,1

* Dit gemiddelde omvat ook de resultaten van de zes stadsdelen die niet in bovenstaande tabel zijn opgenomen.

Tabel 6.9 is een weergave van de beoordeling van het schoonhouden van straten en stoepen, groenvoorzieningen en speelvoorzieningen door inwoners van de diverse stadsdelen. Zoals is af te lezen is er in de periode 2005-2007 gemiddeld genomen samen weinig veranderd voor de 3 onderscheiden indicatoren; alleen het schoonhouden van de groenvoorzieningen wordt iets minder positief beoordeeld in 2007. Opvallend is dat stadsdeel Zuideramstel op de 3 indicatoren in zowel 2005 als 2007 het beste scoort. In het algemeen kan worden gesteld dat Zuideramstel op de voet wordt gevolgd door Oud-West en Westerpark, al zijn er voor de indicator

¹⁰¹ De cijfers voor 2007 in deze tabel betreffen nog te verschijnen gegevens afkomstig uit het WIA-onderzoek 2007, Leefbaarheid van de Dienst Wonen, AFWC en de stadsdelen.

‘schoonhouden groenvoorzieningen’ meer stadsdelen die goed scoren (Geuzenveld-Slotermeer en Slotervaart). Geuzenveld-Slotermeer scoort het laagst voor de indicator ‘schoonhouden straten en stoepen.’ Bos en Lommer, De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer halen door de bank genomen de laagste scores voor de indicatoren ‘schoonhouden groenvoorziening’ en ‘schoonhouden speelvoorzieningen’.

Tabel 6.10 - Mate van overlast van vervuiling¹⁰²

Stadsdeel	2007	2005	2001	2007-2005	2007-2001
Bos en Lommer	5,3	5,5	4,8	-0,2	0,5
De Baarsjes	5,5	5,7	5,3	-0,2	0,2
Geuzenveld-Slotermeer	5,6	5,8	5,7	-0,2	-0,1
Slotervaart	6,0	5,8	5,8	0,2	0,2
Oud-West	5,9	5,9	5,3	0,0	0,6
Westerpark	6,1	6,2	5,7	-0,1	0,4
Zeeburg	5,9	5,9	5,6	0,0	0,3
Zuideramstel	6,5	6,6	6,5	-0,1	0,0
Amsterdam totaal*	5,9	6,0	5,7	-0,1	0,2

* Dit gemiddelde omvat ook de resultaten van de zes stadsdelen die niet in bovenstaande tabel zijn opgenomen.

Amsterdammers ondervinden, net als in de voorgaande jaren, de meeste overlast van vervuiling.¹⁰³ Dit is ook te zien aan de relatief lage scores op overlast van vervuiling zoals weergegeven in tabel 6.10. In 2007 ervoeren bewoners van Bos en Lommer en De Baarsjes in vergelijking met de andere stadsdelen de meeste overlast van vervuiling, bewoners van Zuideramstel het minste. Bezien over de periode 2001-2007 zijn de stadsdelen Oud-West en Bos en Lommer het meest vooruit gegaan.

¹⁰² Deze gegevens zijn ontleend aan de ‘Fact sheet Wonen in Amsterdam’ nummer 2 (maart 2008) van de Dienst Wonen, AFWC en de stadsdelen.

¹⁰³ Zoals vermeld in de ‘Fact sheet Wonen in Amsterdam’ nummer 2 (maart 2008) van de Dienst Wonen, AFWC en de stadsdelen.

6.7 Conclusies

Organisatie meldingen openbare ruimte

De rekenkamer geeft hieronder zijn belangrijkste conclusies weer over de normen die aan de organisatie van de meldingen kunnen worden gesteld.

- *Het meldpunt openbare ruimte is toegankelijk:* Het verkrijgen van informatie over het meldpunt openbare ruimte via de website is voor vrijwel alle stadsdelen voldoende toegankelijk. De mate waarin op een andere wijze wordt geprobeerd de bekendheid van het meldpunt te vergroten verschilt per stadsdeel.
- *Er is een werkinstructie of procesbeschrijving over meldingen openbare ruimte:* 3 stadsdelen - De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Oud-West - beschikken over een procesbeschrijving. Bij de stadsdelen Bos en Lommer en Slotervaart moet een procesbeschrijving (opnieuw) worden vastgesteld. De overige drie stadsdelen hanteren geen procesbeschrijving of werkinstructie.
- *Er is een eenduidige registratie van meldingen openbare ruimte:* Meldingen openbare ruimte komen op vrijwel eenzelfde manier bij de stadsdelen binnen. Stadsdelen verschillen echter in de inrichting van hun registratiesystemen naar aard van de meldingen ofwel de onderscheiden categorieën waarop meldingen worden geboekt. Daarnaast zijn er ook verschillen in wat in de meldingenregistraties wordt meegenomen. Sommige stadsdelen nemen alleen meldingen van burgers mee in hun registratie, anderen ook meldingen van medewerkers van het stadsdeel. Bij dit laatste moet bijvoorbeeld worden gedacht aan meldingen uit schouwen.
- *De meldingen worden intern uitgezet en opgelost:* De rekenkamer constateert dat het uitzetten en oplossen van meldingen in alle stadsdelen vrijwel hetzelfde verloopt: middels 'werkbonnen' worden meldingen uitgedeeld en deze bonnen worden weer ingeleverd als de melding is opgelost.
- *De afhandeling van meldingen wordt intern gemonitord:* De rekenkamer constateert dat de uitvoerende afdelingen verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van meldingen. In de stadsdelen Bos en Lommer, Oud-West, Geuzenveld-Slotermeer, De Baarsjes, Zuideramstel en Westerpark is ook een coördinator/procesmanager aangesteld die periodiek bekijkt of meldingen tijdig worden afgehandeld. Bij de overige twee stadsdelen is er geen procesmanager. Bij de stadsdelen blijken verschillende interpretaties te bestaan over wanneer een melding is afgehandeld.
- *De afhandeling van meldingen openbare ruimte is conform de Amsterdamse Servicecode:* In de Amsterdamse Servicecode is vastgelegd dat 95% van de meldingen openbare ruimte direct in behandeling wordt genomen, waarvan 80% binnen 2 dagen is afgehandeld. De stadsdelen Bos en Lommer, De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Oud-West en Slotervaart behalen de norm van 80% voor meldingen over de schoonheid van de openbare ruimte in het algemeen én voor meldingen over de straatreiniging. Dit is niet het geval voor Zeeburg. Dit stadsdeel scoort voor beide categorieën ruim onder de norm van 80% van de meldingen openbare ruimte. Voor meldingen over het groenonderhoud wordt de norm zoals

bepaald in de Amsterdamse Servicecode door alle hierboven genoemde stadsdelen niet gehaald.

- *De uitkomsten en afhandeling van de melding worden teruggekoppeld aan de melder (indien gewenst):* Alle stadsdelen zeggen een terugkoppeling aan de melder te geven, indien deze dat wenst. Het blijkt echter dat in de meeste gevallen een terugkoppeling over de afhandeling van een melding door de meeste melders niet wordt gewenst. De meeste nog niet terug gemelde afhandelingen trof de rekenkamer aan in De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer.
- *De resultaten over meldingen openbare ruimte worden geëvalueerd en benut voor verbetering van de eigen prestaties:* In alle stadsdelen wordt in zekere mate gerapporteerd over meldingen openbare ruimte, uitgezonderd stadsdeel Zeeburg waar deze rapportages nog in ontwikkeling zijn. In zes stadsdelen - Bos en Lommer, De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer, Oud-West, Slotervaart en Zuideramstel – wordt ook informatie over meldingen openbare ruimte teruggekoppeld aan het dagelijks bestuur of de stadsdeelraad middels (onder meer) het jaarverslag. Indien er sprake is van follow up, wordt veelal ingezet op verbetering van de afhandeling en dienstverlening richting burger.

Aantallen meldingen en afhandeling

In onderstaande tabel is het aantal meldingen over het schoonhouden van de openbare ruimte in het algemeen opgenomen voor 2007.

Tabel 6.11 - Totaal aantal meldingen (absoluut en per 1000 inwoners) schoon voor 2007

Stadsdeel	Aantal meldingen 2007	Per 1.000 inwoners
Bos en Lommer	1.530	50,9
De Baarsjes*	(1.114)	(33,0)
Geuzenveld-Slotermeer	2.148	52,0
Oud-West	870	27,6
Slotervaart	1.591	36,0
Westerpark	271	7,9
Zeeburg	964	19,8
Zuideramstel	n.b.	n.b.

*Voor stadsdeel De Baarsjes zijn cijfers van 2006 in de tabel opgenomen, omdat die van 2007 onvolledig waren.

De stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Bos en Lommer hebben in 2007 de meeste meldingen over de schoonheid van de openbare ruimte in het algemeen ontvangen. Stadsdeel Westerpark en Oud-West ontvingen de minste meldingen over de openbare ruimte.

De Amsterdamse Servicecode stelt dat 80% van alle meldingen openbare ruimte binnen 2 dagen dienen te zijn afgehandeld. In onderstaand overzicht is opgenomen of stadsdelen hieraan voldoen.

Tabel 6.12 - Percentage afhandeling meldingen volgens de Amsterdamse Servicecode in 2008

Stadsdeel	Meldingen afgehandeld binnen 2 dagen (%)
Bos en Lommer	91
De Baarsjes	92
Geuzenveld-Slotermeer	79
Oud-West	93
Slotervaart	88
Zeeburg	52

Bos en Lommer, De Baarsjes, Oud-West en Slotervaart voldoen aan deze norm. Geuzenveld-Slotermeer benadert deze norm (79%) en alleen stadsdeel Zeeburg zit ver onder de gestelde norm. Er zijn geen gegevens voor Westerpark en Zuideramstel.

Vergelijking resultaten meldingen en resultaten WIA

In onderstaande tabel worden de in dit hoofdstuk gepresenteerde resultaten vergeleken en in onderlinge verhouding bekeken. Bij de beoordeling van het aantal meldingen resulteert een hoog aantal meldingen in een min en een laag aantal meldingen in een plus. Bij de beoordeling van de resultaten van de WIA geldt dat een hoog rapportcijfer resulteert in een + en een laag cijfer in een -. Om tot een bepaalde waardering te komen beziet de rekenkamer alle cijfers over de aantallen meldingen, waarbij het aantal meldingen over de schoonheid van de openbare ruimte – deze categorie omvat immers de meeste meldingen – het zwaartepunt ligt. Bij de resultaten van het WIA onderzoek worden de cijfers voor 2007 als uitgangspunt genomen.

Tabel 6.13 - Vergelijking resultaten meldingen met resultaten WIA

Stadsdeel	Aantallen meldingen	Resultaten WIA
Bos en Lommer	-	--
De Baarsjes	+/-	-
Geuzenveld-Slotermeer	--	-
Oud-West	+	+
Slotervaart	-	+/-
Westerpark	++	+
Zeeburg	+/-	+/-
Zuideramstel	-- *	++

* Voor Zuideramstel zijn alleen de aantallen meldingen voor de straatreiniging en het groenonderhoud meegenomen.

De rekenkamer constateert dat de waardering van de openbare ruimte door de burger zoals deze blijkt uit de aantallen meldingen niet veel verschilt van de resultaten uit het WIA onderzoek, op stadsdeel Zuideramstel na. Zuideramstel ontvangt de meeste meldingen over de openbare ruimte, maar wordt daarentegen ook het meest positief gewaardeerd door haar bewoners in het WIA onderzoek. Een directe verklaring hiervoor heeft de rekenkamer niet.

De stadsdelen Bos en Lommer en Geuzenveld-Slotermeer ontvangen - na Zuideramstel - in het algemeen de meeste meldingen en worden in het WIA onderzoek ook het meest negatief beoordeeld. De stadsdelen Westerpark en Oud-West ontvangen daarentegen relatief de minste meldingen en worden positief beoordeeld in het WIA onderzoek.

7 Bevindingen per stadsdeel

7.1 Bos en Lommer

Onderhoudsambities schoon

In Bos en Lommer veegt de veegdienst op beeld. Voor het schoonhouden van de openbare ruimte zijn beeldlatten opgesteld, waarin is vastgelegd wanneer moet worden overgegaan tot uitvoering van bepaalde schoonhoudactiviteiten. Voor heel Bos en Lommer geldt CROW-kwaliteits 'basis' (B) als norm voor het schoonhouden van de openbare ruimte.

Onderhoudsambities groen

Voor het kleine groenonderhoud zijn in Bos in Lommer kwaliteitsniveaus gedefinieerd. Het gaat hierbij om kwaliteitsnormen voor het schoon en heel zijn van het groen. Het nagestreefde kwaliteitsniveau voor 'heel' groen is 'hoog' (CROW kwaliteitsniveau A).

Doeltreffendheid onderhoud

Schoon

De gemiddelde totaalindruk voor de schoonhoudprestaties in Bos en Lommer in de schouw van de rekenkamer komt uit op een score van 3.24. Hiermee is de algemene staat van schoon in het stadsdeel op CROW-kwaliteitsniveau 'basis' (B).

Op de afzonderlijke items voor schoon, realiseert Bos en Lommer op 5 van de 6 items het CROW-basisniveau (B). Dit is echter niet zo voor het verwijderen van zwerfvuil. Hierop scoort Bos en Lommer 'laag' (CROW-kwaliteitsniveau laag = C). Als we de schoonhoudprestaties op onderdelen vergelijken met die van de andere stadsdelen, dan scoort Bos en Lommer relatief hoog (boven de gemiddelde score op deze onderdelen van alle 8 stadsdelen samen) in:

- het verwijderen van hondenpoep (CROW-kwaliteitsniveau hoog = A);
- het verwijderen van onkruid op de verharding (CROW-kwaliteitsniveau = B).

Lager dan de andere stadsdelen, maar wel nog steeds in overeenstemming met de eigen bestuurlijke ambities (CROW-kwaliteitsniveau basis = B) scoort Bos en Lommer op:

- het verwijderen van onkruid in het groen;
- het verwijderen graffiti en beplakking;
- het ledigen van afvalbakken en verwijderen van aanslag daarop.

Groen

Uit de 3 metingen in de schouw blijkt dat het nagestreefde onderhoudsniveau voor groen (CROW-kwaliteitsniveau basis = B) niet wordt gerealiseerd in Bos en Lommer.

Kostenefficiency

Schoon

Bos en Lommer is met de uitgaven voor het schoonhouden van de openbare 1 van de duurder stadsdelen in deze benchmark. Per 1.000 woonruimtes bedroegen de kosten voor schoon in begrotingsjaar 2008 € 181. Dit is ruim 2 keer zoveel als het goedkoopste stadsdeel. Dit houdt ondermeer verband met het gegeven dat er in Bos en Lommer relatief vaak wordt geveegd.

Uit de in 2007 hoeveelheid opgeveegd veegvuil blijkt dat de totale kosten per hoeveelheid opgehaald vuil in Bos en Lommer beneden het gemiddelde van de 8 stadsdelen ligt. Hiermee hoort Bos en Lommer bij de meer efficiënte stadsdelen. Dit betekent dat het stadsdeel een relatief grote onderhoudsopgave heeft en dat de veegdienst daardoor relatief vaak (grotere hoeveelheden) vuil op moet vegen.

Groen

De kosten voor het klein groen onderhoud (per 1.000 huishoudens) zijn in Bos en Lommer op een gemiddeld niveau.

Waardering bewoners

In 2007 was Bos en Lommer in rangorde het 2e stadsdeel waar relatief veel bewoners meldingen indienden over het onderhoud van de openbare ruimte. Per 1.000 bewoners kwamen er 51 meldingen bij het stadsdeel binnen over werkzaamheden in het takenpakket van de afvalinzamelingsdienst (verkeerd aangeboden vuil, niet werkende containers) en de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken en hondenpoep e.d.). Ten opzichte van 2006 is het aantal meldingen voor schoon aanzienlijk hoger. Mogelijk houdt dit verband met het gegeven dat sinds 2007 Afvalservice West in Bos en Lommer en de andere westelijke stadsdelen sinds 2007 de afvalinzameling verricht en dat deze overgang niet geheel vlekkeloos is verlopen.

Als we alleen naar de meldingen over de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken, hondenpoep) kijken, dan is er in 2007 een lichte stijging waar te nemen ten opzichte van het aantal meldingen over dit onderwerp in 2006. Per 1.000 inwoners neemt Bos en Lommer dan een middenpositie in met 5 meldingen over de straatreiniging per 1.000 inwoners. Ook met het aantal meldingen voor het groenonderhoud neemt Bos en Lommer in 2007 een middenpositie in. De rekenkamer heeft naar de achtergronden hiervan verder geen onderzoek gedaan.

Alleen de meldingen voor schoon worden in Bos en Lommer binnen de gestelde termijn van 2 dagen afgehandeld/in behandeling genomen. Dit is niet het geval voor de meldingen over het groenonderhoud. De interne organisatie voor de afhandeling van de meldingen is over het algemeen op orde. Een kanttekening is dat wel de procesbeschrijving voor de afhandeling van meldingen opnieuw worden vastgesteld.

7.2 De Baarsjes

Onderhoudsambities schoon

In De Baarsjes veegt de veegdienst op beeld. In beeldlatten is vastgelegd wanneer de veegdienst moet overgaan tot uitvoering van bepaalde schoonhoudactiviteiten. Voor het hele stadsdeel geldt CROW-kwaliteitsniveau 'basis' (B) als norm voor het schoonhouden van de openbare ruimte.

Onderhoudsambities groen

Ook voor het groenonderhoud (zowel schoon als heel groen) geldt in het hele stadsdeel CROW-kwaliteitsniveau 'basis' (B).

Doeltreffendheid onderhoud

Schoon

De gemiddelde totaalindruk voor de schoonheidsprestaties in De Baarsjes in de schouw van de rekenkamer komt uit op een score van 3.0. Hiermee is de algemene staat van schoon in het stadsdeel op CROW-kwaliteitsniveau 'basis'. Als zodanig liggen deze prestaties wel beneden de gemiddelde scores van alle stadsdelen samen, op de drie metingen. De verwijdering van zwerfvuil van de verharding voldoet in De Baarsjes niet aan de gestelde bestuurlijke ambities voor schoon. Op alledrie de metingen is de score op dit item namelijk 'laag' (CROW-kwaliteitsniveau C).

Als we de schoonhoudprestaties op onderdelen vergelijken met die van de andere stadsdelen, dan presteert De Baarsjes relatief hoog (boven de gemiddelde score op deze onderdelen van alle 8 stadsdelen samen) in:

- het verwijderen onkruid in het groen (CROW-kwaliteitsniveau basis = B).

Lager dan de gemiddelde schoonhoudprestaties van alle betrokken stadsdelen samen (maar nog steeds wel CROW-kwaliteitsniveau 'voldoende') is het:

- verwijderen hondenpoep (CROW-kwaliteitsniveau basis = B);
- verwijderen van onkruid van de verharding (CROW-kwaliteitsniveau basis = B);
- verwijderen van graffiti/beploeking (CROW-kwaliteitsniveau basis = B);
- ledigen en verwijderen aanslag prullenbakken (CROW-kwaliteitsniveau = B).

Groen

Uit de schouw, blijkt dat het nagestreefde onderhoudsniveau (CROW-kwaliteitsniveau basis = B) wordt gerealiseerd.

Kostenefficiency

Schoon

De Baarsjes is met de uitgaven voor het schoonhouden van de openbare ruimte 1 van de duurderde stadsdelen in deze benchmark. Per 1.000 woonruimtes bedroegen de kosten voor schoon in begrotingsjaar 2008 € 156. Dit is ruim 2 keer zoveel als het goedkoopste stadsdeel. Dit houdt verband met het gegeven dat er relatief vaak wordt geveegd in de winkel- en woonstraten en het feit dat de veegdienst relatief meer extra werkprocessen voor schoon kent (namelijk: weghalen bijplaatsingen bij containers en ophalen huisvuil bij zieken en bejaarden).

Uit de in 2007 hoeveelheid opgeveegd veegvuil blijkt dat de totale kosten per hoeveelheid opgehaald vuil in De Baarsjes boven het gemiddelde van de 8 stadsdelen ligt. De Baarsjes is hiermee het 1 na duurste stadsdeel; de veegdienst veegt relatief vaak, maar tegen hoge kosten per kilo opgeveegd vuil. Er wordt dus vaak geveegd, waarbij relatief weinig vuil wordt opgeveegd. In De Baarsjes veegt de veegdienst op beeld. Net als dit het geval is in de andere stadsdelen is niet gebleken dat dit kostenefficiënter uitwerkt.

Groen

De kosten voor het klein groen onderhoud (per 1.000 huishoudens) zijn met € 38 per 1.000 woonruimtes op een benedengemiddeld niveau. Dit is in vergelijking met de andere stadsdelen relatief efficiënt gelet op het gerealiseerde onderhoudsniveau (CROW-score basis, B).

Waardering bewoners

Voor De Baarsjes zijn alleen over het jaar 2006 volledige gegevens beschikbaar over de meldingen die bewoners hebben ingediend over het onderhoud van de openbare ruimte. De Baarsjes hoorde in dat jaar met 33 meldingen per 1.000 inwoners voor schoon bij de drie stadsdelen waar bewoners relatief veel meldingen indienden. Het betreft hier meldingen over werkzaamheden in het takenpakket van de afvalinzamelingsdienst (verkeerd aangeboden vuil, niet werkende containers) en de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken en hondenpoep e.d.).

In 2006 waren er voor de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken, hondenpoep) in totaal 2 meldingen. Gelet op het totaal aantal meldingen voor schoon in dit jaar is dit wel een erg laag aantal. Het is dan ook de vraag of deze gegevens wel betrouwbaar zijn. De meldingen over het groenonderhoud zijn in De Baarsjes voor de hele onderzoeksperiode (2006 t/m 2008) erg laag. De rekenkamer heeft geen verder onderzoek gedaan naar de oorzaken hiervan. Mogelijk hangen de lage aantallen meldingen samen met het gegeven dat er in De Baarsjes relatief weinig groen is. In De Baarsjes worden de meldingen voor schoon afgehandeld/in behandeling genomen binnen de gestelde termijn van 2 dagen. Dit geldt echter niet voor de meldingen over het groenonderhoud. Met uitzondering van bovenstaande

kanttekeningen bij de registratie van de meldingen, is de interne organisatie voor de afhandeling van de meldingen over het algemeen op orde. Een kanttekening is wel dat De Baarsjes één van de stadsdelen is dat achterstanden heeft in de terugkoppeling van de meldingen (het betreft hierbij alleen de meldingen waarbij de indiener aangaf terugkoppeling te wensen).

7.3 Geuzenveld-Slotermeer

Onderhoudsambities schoon

In Geuzenveld-Slotermeer veegt de veegdienst op frequentie. Naar verwachting maakt de veegdienst dit jaar de omslag naar beeldvegen. Hierdoor zijn er nog geen beeldlatten beschikbaar waarin per object het nagestreefde onderhoudsniveau is vastgelegd.

De bestuurlijke ambitie voor schoon in Geuzenveld-Slotermeer is gedefinieerd in termen van het schoon zijn van de verharding van zwerfvuil (4 – 10 stuks zwerfvuil per 100 m²).

Dit komt overeen met een ambitie van ‘matig schoon’ (CROW-kwaliteitsniveau ‘basis’ = B). Voor het schoonhouden van de andere onderdelen van de openbare ruimte die de rekenkamer met deze benchmark onderzoekt, zijn in Geuzenveld-Slotermeer geen onderhoudsambities gedefinieerd.

Onderhoudsambities groen

Voor het groenonderhoud (zowel schoon en heel groen) geldt in het hele stadsdeel CROW-kwaliteitsniveau ‘basis’ (B) als norm.

Doeltreffendheid onderhoud schoon

De gemiddelde totaalindruk voor de schoonhoudprestaties in Geuzenveld-Slotermeer in de schouw van de rekenkamer komt uit op een gemiddelde score van 2.76. Hiermee is de algemene staat van schoon in het stadsdeel net op CROW-basisniveau (B).

In rangorde is Geuzenveld-Slotermeer hiermee het slechtst presterende stadsdeel.

De score voor het verwijderen van zwerfvuil is laag (CROW-kwaliteitsniveau ‘laag’) en voldoet niet aan de bestuurlijke ambities (namelijk: CROW-kwaliteitsniveau ‘basis’).

Als we de overige schoonhoudprestaties vergelijken met die van de andere stadsdelen, dan presteert Geuzenveld-Slotermeer relatief hoog (boven de gemiddelde score op deze onderdelen voor alle 8 stadsdelen samen) in:

- het verwijderen van hondenpoep (score is CROW-kwaliteitsniveau ‘hoog’);
- het verwijderen van onkruid in het groen ((score is CROW-kwaliteitsniveau ‘basis’).

Lager dan de gemiddelde scores op de drie metingen voor alle stadsdelen (maar nog steeds voldoende) presteert Geuzenveld-Slotermeer in het:

- verwijderen onkruid verharding (CROW-kwaliteitsniveau basis);
- verwijderen graffiti/beplakking (CROW-kwaliteitsniveau basis);
- het ledigen en verwijderen van aanslag van prullenbakken (CROW-kwaliteitsniveau basis).

Groen

Uit de schouw blijkt dat het (bestuurlijk) nagestreefde onderhoudsniveau voor groen wordt gerealiseerd (score is CROW-kwaliteitsniveau basis).

Kostenefficiency

Schoon

Geuzenveld-Slotermeer is in begrotingsjaar 2008 met € 156 aan uitgaven voor het schoonhouden van de openbare ruimte per 1.000 woonruimtes, één van de duurere stadsdelen in deze benchmark. Dit is ruim 2 keer zoveel als het goedkoopste stadsdeel. Een mogelijke verklaring hiervoor ligt in het gegeven dat de personeelsformatie van het stadsdeel tot de hoogste behoort van de in de deze benchmark onderzochte stadsdelen. Het is echter niet zo, dat met deze capaciteit een grotere of omvangrijker takenpakket voor schoon wordt uitgevoerd. De veegfrequenties voor de woonbuurten en hoofdroutes zijn gemiddeld. Er wordt niet meer vuil opgehaald dan in andere stadsdelen en de kosten per kilo verwerkt vuil zijn zelfs beneden het gemiddelde van de 8 stadsdelen.

Groen

Onbekend is hoeveel de kosten voor het klein groen onderhoud in de periode 2006 – 2008 bedroegen. De reden hiervoor is dat de begrotings- en jaarstukken hierin geen inzicht geven. Wel blijkt uit de gegevens over de totale uitgaven voor groen, gerelateerd aan de intensiviteit van het gebruik van de openbare ruimte (één van de belangrijkste verdeelmaatstaven van het Amsterdamse Stadsdeelfonds) dat deze in Geuzenveld-Slotermeer het hoogst waren.

Waardering bewoners

In 2007 was Geuzenveld-Slotermeer het stadsdeel waar de bewoners de meeste meldingen indienden over het onderhoud van de openbare ruimte. Per 1.000 bewoners kwamen er 52 meldingen bij het stadsdeel binnen over werkzaamheden in het takenpakket van de afvalinzamelingsdienst (verkeerd aangeboden vuil, niet werkende containers) en de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken en hondenpoep e.d.). Ten opzichte van 2006 is het aantal meldingen voor schoon aanzienlijk hoger. Mogelijk houdt dit verband met het gegeven dat sinds 2007 Afvalservice West in Geuzenveld-Slotermeer en de andere westelijke stadsdelen de afvalinzameling verricht en dat deze overgang niet geheel vlekkeloos is verlopen.

Als we alleen naar de meldingen over de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken, hondenpoep) kijken, dan neemt Geuzenveld-Slotermeer een middenpositie in met 6,1 meldingen per 1.000 inwoners. Ook voor de meldingen over het groenonderhoud is Geuzenveld-Slotermeer in de hele analyseperiode (2006 t/m 2008) het stadsdeel met jaarlijks de meeste meldingen. Mogelijk houdt dit verband met het relatief grote areaal groen in het stadsdeel.

Van de verschillende soorten meldingen over het onderhoud van de openbare ruimte, worden in Geuzenveld-Slotermeer alleen de meldingen voor schoon binnen de gestelde termijn van 2 dagen afgehandeld/in behandeling genomen. Dit geldt niet voor de meldingen over het groenonderhoud.

De interne organisatie voor de afhandeling van de meldingen is over het algemeen op orde. Een kanttekening is wel dat Geuzenveld-Slotermeer één van de twee stadsdelen is dat achterstanden heeft in de terugkoppeling van de meldingen (het betreft hierbij alleen de meldingen waarbij de indiener aangaf terugkoppeling te wensen).

7.4 Oud-West

Onderhoudsambities schoon

Voor heel Oud-West geldt CROW-kwaliteitsniveau 'hoog' (A) als norm voor het schoonhouden van de openbare ruimte. De veegdienst veegt op beeld en in beeldlatten is vastgelegd wanneer de veegdienst moet overgaan tot uitvoering van bepaalde schoonhoudactiviteiten.

Onderhoudsambities groen

In Oud-West is als gewenst kwaliteitsniveau voor het onderdeel 'heel' van de groenvoorzieningen voor de meeste onderdelen 'hoog' (CROW-kwaliteitsniveau A), maar voor enkele onderdelen (met name onderhoud gazons) 'basis' (B). Voor het onderdeel 'schoon' groen geldt voor het hele stadsdeel een 'hoog' kwaliteitsniveau (CROW-kwaliteitsniveau A).

Doeltreffendheid onderhoud

Schoon

De gemiddelde totaalindruk voor de schoonheidsprestaties in Oud-West in de schouw van de rekenkamer komt uit op 3.0. Hiermee wordt weliswaar het CROW-basis niveau gerealiseerd, maar niet de bestuurlijke ambitie op het gebied van schoon (namelijk: een hoog CROW-kwaliteitsniveau). Als we de schoonhoudprestaties in Oud-West bovendien vergelijken met die van de andere stadsdelen op het item 'totaal indruk schoonhouden', dan hoort Oud-West bij de stadsdelen die benedengemiddeld schoon zijn.

Als we de schoonhoudprestaties van Oud-West op onderdelen vergelijken met die van de andere stadsdelen, dan presteert Oud-West echter relatief hoog (boven de gemiddelde score op deze onderdelen van alle 8 stadsdelen samen) in:

- het verwijderen van onkruid in groen (CROW-score is hoog);
- het verwijderen van onkruid op verharding (CROW-score is basis);
- het verwijderen van graffiti/beplakking (CROW-score is hoog);
- het ledigen en verwijderen van aanslag op prullenbakken (CROW-score is hoog).

Lager dan de gemiddelde scores op de 3 metingen van alle stadsdelen samen en bovendien niet in overeenstemming met de gestelde bestuurlijke ambitie (CROW-kwaliteitsniveau 'hoog') zijn de prestaties op het gebied van het verwijderen van zwerfvuil en hondenpoep. Op allebei deze items zijn de prestaties op CROW-kwaliteitsniveau 'basis'.

Groen

Voor het groenonderhoud is de bestuurlijke ambitie een hoog onderhoudsniveau voor de meeste onderdelen; voor een enkel wprdt niveau 'basis' nagestreefd. Uit de schouw blijkt dat net als voor schoon hier slechts het CROW-basisniveau wordt gerealiseerd.

Kostenefficiency

Schoon

Oud-West is met de uitgaven voor het schoonhouden van de openbare ruimte het duurste stadsdeel in deze benchmark. Per 1.000 woonruimtes bedroegen de kosten voor schoon in begrotingsjaar 2008 € 181. Dit was ruim 2 keer zoveel als in het goedkoopste stadsdeel. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn dat in Oud West:

- de woonbuurten en hoofdroutes het vaakst worden geveegd;
- de kosten van de straatreiniging in relatie tot de hoeveelheid ingezameld vuil het hoogst;
- relatief veel extra werkprocessen inzet om de reinigingsactiviteiten uit te voeren (specialistische medewerkers voor lediging prullenbakken, apart inzet op het verwijderen van containerbijplaatsingen);
- de formatie van de veegdienst is ruimer dan noodzakelijk is¹⁰⁴.

In Oud-West veegt de veegdienst op beeld. Net als dit het geval is in de andere stadsdelen die beeldvegen is niet gebleken dat dit kostenefficiënter uitwerkt. In Oud-West lagen in 2007 de kosten voor straatreiniging per 1.000 woonruimtes op een bovengemiddeld kostenniveau. De verwerkingskosten per kilo veegvuil waren in Oud-West met € 3,30 van alle stadsdelen in deze benchmark het hoogst, en bedroegen ruim twee keer zoveel als het goedkoopste (op frequentie vegende) stadsdeel.

Groen

De kosten voor het klein groen onderhoud in 2008 lagen relatief rond het gemiddelde met € 34 per 1.000 woonruimtes.

Waardering bewoners

In 2007 nam Oud-West een middenpositie in met 27,6 meldingen over het onderhoud van de openbare ruimte per 1.000 inwoners. Het betreft hier meldingen over werkzaamheden in het takenpakket van de afvalinzamelingsdienst (verkeerd aangeboden vuil, niet werkende containers) en de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken en hondenpoep e.d.). In vergelijking met 2006 is in 2007 het aantal meldingen voor schoon aanzienlijk hoger. Een mogelijke verklaring hiervoor schuilt in het gegeven dat in Oud-West en de andere westelijke stadsdelen sinds 2007 Afvalservice West de afvalinzameling verricht en dat deze overgang niet geheel vlekkeloos is verlopen.

¹⁰⁴ Voor het werken met beeldvegen heeft een extern bureau een capaciteitsraming gemaakt, waarin is nagegaan hoeveel fte's vegers noodzakelijk zijn om de gestelde ambities op het gebied van schoon te realiseren. Oud-West heeft er vanuit sociaal beleid voor gekozen om de in deze raming voorgestelde formatie niet over te nemen.

Als we alleen naar de meldingen over de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken, hondenpoep) kijken, dan neemt Oud-West ook een middenpositie in met 6,8 meldingen per 1.000 inwoners. In 2007 is sprake van een toename van 74% in de meldingen over het groenonderhoud. De rekenkamer heeft naar de achtergronden hiervan geen verder onderzoek verricht.

Oud-West hanteert niet de Amsterdamse Servicecode als norm voor de afhandelings-termijnen van meldingen, maar hanteert aparte termijnen voor de verschillende soorten meldingen. Voor schoon is deze wel in overeenstemming met de Amsterdamse Servicecode, maar voor het groenonderhoud en het schoonmaken van straatmeubilair is dit niet het geval. De termijnen hiervoor bedragen respectievelijk 1 week en 1 maand. De meldingen over schoon (inclusief straatreiniging) worden binnen de gestelde termijn afgehandeld. Dit geldt niet voor de meldingen over het groenonderhoud. In Oud-West is de interne organisatie voor de afhandeling van meldingen over het algemeen op orde. Een kanttekening is wel dat er geen gegevens beschikbaar zijn waaruit blijkt dat terugkoppeling plaatsvindt over de afhandeling van de meldingen aan de indieners (voor zover zij aangaven dit te wensen). De rekenkamer concludeert dat de interne organisatie voor de afhandeling van de meldingen in Oud-West over het algemeen op orde is.

7.5 Slotervaart

Onderhoudsambities schoon

Voor vrijwel heel Slotervaart geldt CROW-kwaliteitsniveau 'hoog' (A) als norm voor het schoonhouden van de openbare ruimte. De veegdienst veegt op beeld, maar werkt niet met beeldlatten, waarin is vastgelegd wanneer moet worden overgaan tot uitvoering van bepaalde schoonhoudactiviteiten. Het schoonhouden van de openbare ruimte in Slotervaart is gedefinieerd als het schoon zijn van de verharding, in termen van het vrij zijn van fracties zwerfvuil (1-3 stuks per 100 m²). Voor de wijk Overtoomse Veld geldt hierbij een lager kwaliteitsniveau, namelijk 'basis' (CROW-kwaliteitsniveau B). Voor de andere schoonhoudactiviteiten die de rekenkamer met deze benchmark onderzoekt zijn geen (bestuurlijke) onderhoudsambities geformuleerd.

Onderhoudsambities groen

Alleen voor het onderdeel 'schoon groen' is een kwaliteitsniveau gedefinieerd. In het hele stadsdeel geldt hiervoor een 'hoog' onderhoudsniveau (CROW-kwaliteitsniveau A).

Doeltreffendheid onderhoud

Schoon

De gemiddelde totaalindruk voor de schoonhoudprestaties in Slotervaart komt uit op een score van 3.0. Hiermee realiseert Slotervaart weliswaar het CROW-basisniveau, maar niet het nagestreefde hoge onderhoudsniveau. Dit geldt ook voor het verwijderen van zwerfvuil. Hiervoor wordt in plaats van het hogere CROW-kwaliteitsniveau A slechts het CROW-basisniveau gerealiseerd.

Als we de overige schoonhoudprestaties vergelijken met die van de andere stadsdelen, dan presteert Slotervaart relatief hoog (boven de gemiddelde score op deze onderdelen van alle 8 stadsdelen samen) in het:

- verwijderen van hondenpoep (CROW-kwaliteitsniveau 'basis');
- het verwijderen van graffiti/beplakking (score is CROW-kwaliteitsniveau 'hoog').

Lager dan de gemiddelde scores op de drie metingen voor alle stadsdelen, weliswaar op CROW-kwaliteitsniveau 'basis', maar niet op het nagestreefde CROW-kwaliteitsniveau A. zijn de schoonhoudprestaties in Slotervaart op het gebied van het:

- verwijderen onkruid uit groen (CROW-score 'basis');
- verwijderen onkruid op verharding (CROW-score 'basis');
- ledigen en verwijderen aanslag prullenbakken (CROW-score 'basis').

Groen

Voor het technisch groenonderhoud is geen bestuurlijke ambitie vastgesteld. Uit de schouw blijkt dat het basisniveau wordt gerealiseerd.

Kostenefficiency

Schoon

De uitgaven in Slotervaart voor het schoonhouden van de openbare ruimte liggen rond het gemiddelde. Per 1.000 woonruimtes bedroegen deze in begrotingsjaar 2008 €116. Met €1,90 per kilo opgehaald veegvuil zijn de kosten voor de inzet van de straatreiniging van een benedengemiddeld niveau. Hiermee is sprake van een efficiënt functionerende reinigingsdienst en als we Slotervaart vergelijken met de andere beeldvegende stadsdelen dan is Slotervaart het goedkoopst bij ongeveer een gelijk veegregime en een in vergelijking met de andere stadsdelen die beeldvegen een relatief kleine formatie van de veegdienst.

Groen

Uit de begrotings- en jaarstukken is niet te herleiden hoeveel de kosten voor het klein groen onderhoud bedroegen in de periode 2006-2008. Wel blijkt uit de gegevens over de totale uitgaven voor groen, gerelateerd aan de intensiviteit van het gebruik van de openbare ruimte (één van de belangrijkste verdeelmaatstaven van het Amsterdamse Stadsdeelfonds) dat deze op een beneden gemiddeld niveau lagen.

Waardering bewoners

In 2007 was Slotervaart één van de stadsdelen waar bewoners relatief veel meldingen indienden over het onderhoud van de openbare ruimte. Per 1.000 inwoners waren er 36 meldingen. Het betreft hier meldingen over werkzaamheden in het takenpakket van de afvalinzamelingsdienst (verkeerd aangeboden vuil, niet werkende containers) en de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken en hondenpoep e.d.). Het aantal meldingen in 2007 verschilt hierbij niet noemenswaardig met dat in 2006. Als we alleen naar de meldingen over de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken, hondenpoep) kijken, dan is ook hier het aantal meldingen relatief hoog met 11,7

meldingen per 1.000 inwoners. De meldingen over het groenonderhoud liggen in 2007 op een vergelijkbaar niveau als in 2006.

In Slotervaart worden de meldingen voor schoon afgehandeld/in behandeling genomen binnen de normtijden die daarvoor worden gehanteerd in de Amsterdamse Servicecode. Dit is echter niet het geval voor de meldingen over het groenonderhoud. De rekenkamer concludeert dat de interne organisatie voor de afhandeling van de meldingen over het algemeen op orde is en dat in de regel tijdig terugkoppeling plaats aan de indiener van de melding (voor zover deze dit heeft verzocht). Wel moet de procesbeschrijving voor meldingen opnieuw worden vastgesteld.

7.6 Westerpark

Onderhoudsambities schoon

In Westerpark veegt de veegdienst de verharding schoon op frequentie. Voor het schoonhouden van de openbare ruimte zijn daarom geen beeldlatten opgesteld, waarin is uitgewerkt wanneer moet worden overgegaan tot uitvoering van andere bepaalde onderhoudsactiviteiten, gezien de gestelde ambities voor schoon van het stadsdeel. De bestuurlijke ambities voor het schoonhouden van de openbare ruimte in Westerpark zijn gedefinieerd in termen van het vrij zijn van zwerfvuil van de verharding. De ambitie is dat de verharding wordt schoongehouden op CROW-kwaliteitsniveau 'hoog'(A), dat wil zeggen dat op de verharding niet meer dan 1-3 stuks zwerfvuil per 100 m² mogen liggen.

Onderhoudsambities groen

Als norm voor de onderdelen 'heel' en 'schoon' groen, streeft Westerpark voor beide onderdelen het behalen van een rapportcijfer 6,6 na in waarderingsonderzoek dat wordt uitgevoerd onder de bewoners. Er zijn geen beeldlatten opgesteld, waarin is uitgewerkt wanneer moet worden overgegaan tot uitvoering van bepaalde onderhoudsactiviteiten aan het groen om deze rapportcijfers te behalen.

Doeltreffendheid onderhoud

Schoon

De gemiddelde totaalindruk voor de schoonhoudprestaties in Westerpark in de schouw van de rekenkamer komt uit op een score van 3.16. Hiermee realiseert Westerpark wel het basisniveau, maar niet de nagestreefde bestuurlijke ambitie voor schoon (een hoog CROW-kwaliteitsniveau). De verwijdering van zwerfvuil ligt onder het CROW-basisniveau; in alledrie de metingen presteert het stadsdeel hierop relatief en absoluut gezien laag (CROW-kwaliteitsniveau 'laag'= C).

Als we de overige schoonhoudprestaties van Westerpark vergelijken met die van de andere stadsdelen, dan presteert Westerpark relatief hoog (boven de gemiddelde score op deze onderdelen van alle 8 stadsdelen samen) in het:

- verwijderen van onkruid uit het groen (CROW-kwaliteitsniveau 'basis');
- verwijderen graffiti/wildplak (CROW-kwaliteitsniveau 'hoog');
- het ledigen en verwijderen van aanslag op prullenbakken (CROW-kwaliteitsniveau 'hoog').

Lager dan de gemiddelde schoonheidsprestaties op de drie metingen van alle stadsdelen, maar wel nog steeds CROW-kwaliteitsniveau 'basis', zijn de prestaties in Westerpark op het gebied van het:

- verwijderen van hondenpoep (CROW-kwaliteitsniveau 'basis');
- verwijderen van onkruid van de verharding (CROW-kwaliteitsniveau 'basis').

Groen

Uit de schouw, blijkt dat het nagestreefde onderhoudsniveau wordt gerealiseerd. Er is sprake van CROW-basisniveau. Dit is in overeenstemming met het nagestreefde rapportcijfer van een 6,6.

Kostenefficiency

Schoon

Met €88 per 1.000 woonruimtes in 2008 aan begrote kosten voor het schoonhouden van de openbare ruimte, is Westerpark het één na goedkoopste stadsdeel in deze benchmark.

Als de kosten voor de straatreiniging echter worden gerelateerd aan de ingezamelde hoeveelheid vuil, dan is er sprake van gemiddeld kostenniveau. Hiervoor worden in Westerpark in vergelijking met de andere stadsdelen met een relatief in personeels-capaciteit bescheiden veegdienst de woonbuurten het vaakst geveegd (2 keer per week op frequentie) en de hoofdroutes wat minder vaak (niet dagelijks, maar 3 keer per week). Als we kijken naar de kosten van de straatreiniging in relatie tot de hoeveelheid opgeveegd vuil, dan blijkt dat Westerpark qua efficiency (de kosten van de straatreiniging per kilo opgeveegd vuil) relatief goed scoort.

Groen

De kosten voor het klein groen onderhoud (per 1.000 huishoudens) zijn in Westerpark het laagst van alle stadsdelen in deze benchmark. In 2008 bedroegen deze per 1.000 woonruimte €34.

Waardering bewoners

Westerpark hoort bij de stadsdelen waar de bewoners zowel in 2006 als 2007 relatief weinig meldingen indienden over het schoon zijn van de openbare ruimte. Per 1.000 inwoners waren er 7,9 meldingen. Het betreft hier meldingen over werkzaamheden in het takenpakket van de afvalinzamelingsdienst (verkeerd aangeboden vuil, niet werkende containers) en de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken en hondenpoep e.d.). Het aantal meldingen in 2007 verschilt hierbij niet noemenswaardig met dat in 2006. Als we alleen naar de meldingen over de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken, hondenpoep) kijken, dan is dit aantal ook het laagst van alle stadsdelen met 2,7 meldingen per 1.000 inwoners. In 2007 waren er in Westerpark minder (22%) meldingen voor het groenonderhoud dan in 2006.

Voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte geldt in Westerpark een afhandelingstermijn van 5 dagen. Dit is meer dan de termijn van 2 dagen in de Amsterdamse Servicecode, die in de meeste andere stadsdelen geldt. Voor Westerpark bleken gegevens beschikbaar over de afhandelingstermijnen van meldingen. Evenmin bleken gegevens beschikbaar over de terugkoppeling van meldingen aan de indieners (voor zover deze hebben aangegeven dit te wensen).

De rekenkamer concludeert evenwel dat met uitzondering van bovenstaande punten over de terugkoppeling en afhandelingstermijnen, de interne organisatie voor de afhandeling van de meldingen over het algemeen op orde is. Een kanttekening is wel dat het stadsdeel geen procesbeschrijving of werkinstructie heeft voor de afhandeling van meldingen.

7.7 Zeeburg

Onderhoudsambities schoon

In Zeeburg heeft de veegdienst in november 2009 de omslag gemaakt van frequentievegen naar beeldvegen. Voor het beeldvegen zijn nog geen beeldlatten opgesteld, waarin is vastgelegd wanneer moet worden overgegaan tot uitvoering van bepaalde schoonhoudactiviteiten, gezien de (bestuurlijke) ambities voor het schoonhouden van de openbare ruimte in het stadsdeel. Onderstaande conclusies over de doeltreffendheid en kostenefficiëntie van de schoonhoudactiviteiten in Zeeburg hebben betrekking op de oude situatie, waarin de veegdienst nog op frequentie veegde. Voor heel Zeeburg geldt als bestuurlijke ambitie om de verharding 'matig schoon' te houden (d.w.z. niet meer dan 4-10 stuks zwerfvuil per 100 m²). Deze ambitie komt overeen met CROW-kwaliteitsniveau 'basis' (B).

Onderhoudsambities groen

Als norm voor de onderdelen 'heel' en 'schoon' groen, is het streven om voor beide onderdelen minimaal een rapportcijfer 6 te halen.

Doeltreffendheid onderhoud

Schoon

De gemiddelde totaalindruk voor de schoonheidsprestaties in Zeeburg in de schouw van de rekenkamer komt uit op een score van 3.5. Hiermee realiseert Zeeburg ruim het CROW-basisniveau. In rangorde is Zeeburg bovendien het schoonste stadsdeel. De kwaliteit van de afzonderlijke schoonhoudactiviteiten komt in Zeeburg niet onder het CROW-kwaliteitsniveau 'basis' (B).

Als we de schoonhoudprestaties in Zeeburg op onderdelen vergelijken met die van de andere stadsdelen, dan zijn de volgende onderhoudsprestaties relatief hoog (boven de gemiddelde score op deze onderdelen van alle 8 stadsdelen samen):

- verwijderen van zwerfvuil (CROW-kwaliteitsniveau 'basis');
- verwijderen hondenpoep (CROW-kwaliteitsniveau 'hoog');
- ledigen en verwijderen aanslag van prullenbakken (CROW-kwaliteitsniveau 'hoog').

Lager dan de gemiddelde scores op de drie metingen voor alle stadsdelen zijn de prestaties in Zeeburg op het gebied van het:

- verwijderen onkruid in het groen (CROW-kwaliteitsniveau 'basis');
- verwijderen onkruid verharding (CROW-kwaliteitsniveau 'basis');
- verwijderen graffiti (CROW-kwaliteitsniveau 'hoog'¹⁰⁵).

Groen

Uit de schouw blijkt dat het nagestreefde onderhoudsniveau (een rapportcijfer van een 6, overeenkomend met CROW-kwaliteitsniveau 'basis') wordt gerealiseerd.

Kostenefficiency

Schoon

De uitgaven in Zeeburg voor schoon zijn van een benedengemiddeld niveau. In begrotingsjaar 2008 bedroegen deze per 1.000 woonruimtes € 102. Hiermee is Zeeburg één van de goedkopere stadsdelen in deze benchmark. Met deze middelen én per 1.000 woonruimtes een relatief bescheiden formatie voor de veegdienst, realiseert Zeeburg een relatief schone openbare ruimte. Uit de schouw van de rekenkamer blijkt dat Zeeburg het schoonste stadsdeel is. Als we naar de kosten per kilo opgeveegd vuil kijken in relatie tot de kosten van de straatreiniging, dan blijkt ook dat Zeeburg bij de meer efficiënt werkende stadsdelen hoort, in de zin dat deze kosten het laagst zijn van alle stadsdelen in deze benchmark.

Groen

De kosten voor het klein groen onderhoud (per 1.000 huishoudens) liggen in Zeeburg op een bovengemiddeld niveau. In 2008 bedroegen deze €58 per 1.000 woonruimtes.

¹⁰⁵ De gemiddelde score in de 3 metingen van alle stadsdelen samen voor het verwijderen van zwerfvuil is 2,77. Dit komt overeen met een 'hoog' CROW-kwaliteitsniveau. De gemiddelde score van Zeeburg op de 3 metingen ligt ook op een 'hoog' CROW-kwaliteitsniveau. Deze score (2,72) is echter lager dan het algemene gemiddelde.

Waardering bewoners

Zowel in 2007 als 2008 was Zeeburg één van de stadsdelen waar de bewoners relatief weinig meldingen indienden over het onderhoud van de openbare ruimte. In 2007 waren er per 1.000 inwoners 19,8 meldingen. Het betreft hier meldingen over werkzaamheden in het takenpakket van de afvalinzamelingsdienst (verkeerd aangeboden vuil, niet werkende containers) en de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken en hondenpoep e.d.). Het aantal meldingen in 2007 verschilt hierbij niet noemenswaardig met dat in 2006.

Als we alleen naar de meldingen over de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken, hondenpoep) kijken, dan is Zeeburg in rangorde het tweede stadsdeel met de minste meldingen (11,7 meldingen per 1.000 inwoners). De meldingen over het groenonderhoud zijn in 2007 ongeveer een derde (37%) lager dan in 2006.

In Zeeburg geldt niet de Amsterdamse Servicecode als norm voor de termijn waarbinnen de meldingen dienen te zijn afgehandeld. De ambtelijke organisatie meldde rekenkamer dat men wel nastreeft deze norm te halen. In de praktijk blijkt echter dat de Amsterdamse Servicecode bij lange na niet wordt gerealiseerd. Van de meldingen voor schoon en groen wordt respectievelijk 54% en 57% binnen 2 dagen afgehandeld/in behandeling genomen. In het algemeen koppelt het stadsdeel aan de indieners van meldingen (voor zover zij daarvoor een verzoek hebben ingediend) terug wat er met hun melding is gebeurd.

De rekenkamer concludeert dat de interne organisatie voor de afhandeling van de meldingen nog niet op orde is. Er is geen procesbeschrijving of werkinstructie voor de afhandeling van meldingen. De meldingen worden niet binnen de gestelde termijn afgehandeld/in behandeling genomen. Hiernaast worden er nog geen interne en bestuurlijke rapportages gemaakt over meldingen, waardoor er beperkte mogelijkheden zijn voor evaluatie en zonodig bijsturing.

7.8 ZuiderAmstel

Onderhoudsambities schoon

In Zuideramstel veegt de veegdienst op frequentie. Om deze reden zijn er geen beeldlatten opgesteld, waarin is vastgelegd wanneer de veegdienst moet overgaan tot uitvoering van bepaalde schoonhoudactiviteiten. Voor vrijwel het hele stadsdeel geldt CROW-kwaliteitsniveau 'B' voor het schoonhouden van de verharding, dat wil zeggen dat de veegdienst een 'matig schone' verharding nastreeft met 4 - 10 stuks zwerfvuil per 100 m². Voor de Zuidas geldt 'zeer schoon' (CROW-kwaliteitsniveau A+) als onderhoudsniveau. Dit betekent dat er helemaal geen zwerfafval mag liggen op de verharding. De rekenkamer merkt overigens op dat deze ambities als zodanig niet bestuurlijk zijn vastgesteld.

Onderhoudsambities groen

Als norm voor de onderdelen 'heel' en 'schoon' groen, streeft Zuideramstel voor beide onderdelen het behalen van een rapportcijfer 7 na in waarderingsonderzoek dat wordt uitgevoerd onder de bewoners.

Doeltreffendheid onderhoud

Schoon

De gemiddelde totaalindruk voor de schoonhoudprestaties in Zuideramstel in de schouw van de rekenkamer komt uit op een score van 3,19. Hiermee is de algemene staat van schoon in het stadsdeel op CROW-kwaliteitsniveau 'basis'. Zuideramstel is hiermee in rangorde het drie na schoonste stadsdeel. Specifiek voor het verwijderen van zwerfvuil (de ambtelijke ambitie voor een schone openbare ruimte) geldt dat deze schoonhoudprestatie op CROW-kwaliteitsniveau 'basis' ligt. Hiernaast is er voor drie schoonhoudactiviteiten bovendien sprake van een relatief hoog kwaliteitsniveau. Het gaat hierbij om:

- het verwijderen van onkruid uit het groen (CROW-kwaliteitsniveau 'hoog');
- het verwijderen van graffiti/beploeking (CROW-kwaliteitsniveau 'hoog');
- het ledigen en verwijderen van aanslag van prullenbakken (CROW-kwaliteitsniveau 'hoog').

Groen

Uit de schouw, blijkt dat het nagestreefde onderhoudsniveau wordt gerealiseerd. Met een score van 2.86 voor het technische onderhoud van het groen is sprake van CROW-kwaliteitsniveau 'basis'. In vergelijking met de andere stadsdelen, is Zuideramstel overigens voor dit onderdeel wel het matigst presterende stadsdeel.

Kostenefficiency

Schoon

Zuideramstel is van alle stadsdelen in deze benchmark het goedkoopste stadsdeel. Per 1.000 woonruimtes bedroegen de kosten voor schoon in begrotingsjaar 2008 € 74. Hiernaast heeft de veegdienst van Zuideramstel (gerelateerd aan 1.000 woonruimtes) de minste vegers. Uit de schouw van de rekenkamer blijkt dat Zuideramstel hoort bij de beter presterende stadsdelen. Hoewel Zuideramstel hierbij zowel voor winkelstraten als woonbuurten van alle stadsdelen het meest sobere veegregime hanteert, weet Zuideramstel nagenoeg een gemiddeld kostenniveau te realiseren per kilo opgeveegd vuil. Hiermee is sprake van zowel een goedkope als efficiënt werkende veegdienst.

Groen

De kosten voor het klein groen onderhoud (per 1.000 woonruimtes) zijn liggen in Zuideramstel met €73 boven het gemiddelde niveau (€ 46).

Waardering bewoners

Voor Zuideramstel zijn alleen voor 2007 volledige gegevens beschikbaar voor meldingen van bewoners over het onderhoud van de openbare ruimte. Omdat het hierbij niet alleen om meldingen gaat over de staat van onderhoud, maar ook om verzoeken van de bewoners om het grofvuil op te halen, konden de gegevens voor schoon (alle meldingen over het werk van de afvalinzamelingsdienst en straatreiniging) van Zuideramstel niet worden vergeleken met die van de andere stadsdelen. Wel is het mogelijk om voor 2007 de aantallen meldingen voor de straatreiniging (zwerfvuil, volle prullenbakken, hondenpoep) te herleiden. Hieruit blijkt dat Zuideramstel van alle stadsdelen hiervoor de meeste meldingen had. Per 1.000 inwoners betreft dit 21 meldingen. Of dit meer of minder meldingen zijn ten opzichte van 2006 is niet bekend, omdat voor 2006 geen gegevens over meldingen beschikbaar zijn. Hiernaast waren er in 2007 172 meldingen over het groenonderhoud in het stadsdeel. Omdat over deze meldingen geen gegevens beschikbaar zijn over 2006, kan ook hier niet worden beoordeeld of dit aantal veel of weinig is. Wel is het zo dat in 2007 het aantal meldingen over groenonderhoud van alle in deze benchmark betrokken stadsdelen het hoogst is in Zuideramstel.

In Zuideramstel hanteert men niet de Amsterdamse Servicecode (die voorschrijft dat meldingen openbare binnen 2 dagen moeten zijn afgehandeld/in behandeling zijn genomen), maar heeft men voor de verschillende soorten meldingen aparte afhandelingstermijnen vastgesteld. Evenmin bleken gegevens beschikbaar over de terugkoppeling van meldingen (aan indieners die hebben aangegeven dit te wensen). Hiernaast ontbreekt een procesbeschrijving of werkinstructie voor de afhandeling van de meldingen. Op grond hiervan concludeert de rekenkamer dat de interne organisatie voor de afhandeling van de meldingen vatbaar is voor verbeteringen.

8 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk presenteert de rekenkamer haar conclusies en aanbevelingen over de benchmark schoonhouden van de openbare ruimte in 8 Amsterdamse stadsdelen. De rekenkamer beantwoordt daarbij de volgende vragen die de leidraad vormden voor het onderzoek:

1. Hoe effectief houden de stadsdelen de openbare ruimte in de woonbuurten schoon en hoe effectief plegen de stadsdelen daar het groenonderhoud?
2. Hoe kostenefficiënt voeren de stadsdelen deze werkzaamheden uit?

Allereerst presenteren we de conclusies voor alle stadsdelen samen. Op basis daarvan doet de rekenkamer aanbevelingen.

8.1 Doeltreffendheid

Prestaties zwerfvuil

Uit de schouw, die de rekenkamer uit heeft laten voeren naar de staat van het schoonhouden van de openbare ruimte en het technisch groenonderhoud in de stadsdelen, blijkt dat de gemiddelde prestaties van de stadsdelen voor schoon en het groenonderhoud liggen op CROW-kwaliteitsniveau 'basis'. De gemiddelde totaalindruk van de schouwinspecteur voor de verschillende schoonhoudactiviteiten in de stadsdelen komt uit op een waardering van 3,11 (op een schaal van 0 tot 5). Zeeburg behaalt de hoogste score (3,50) en Geuzenveld-Slotermeer scoort (met enige afstand tot de rest) het laagst (2,76). De uitkomsten van Bos en Lommer, Zuideramstel en Westerpark liggen boven het gemiddelde; die van Slotervaart, Oud-West en De Baarsjes er onder.

Voor een belangrijk onderdeel van de schouw, de aanwezigheid van zwerfvuil, zijn de uitkomsten lager. Het gemiddelde van de 8 stadsdelen voor zwerfvuil komt uit op 2,77. Dit ligt net boven de ondergrens van het kwaliteitsniveau 'basis' (namelijk 2,75). Zeeburg en Zuideramstel zijn het schoonst (scores 3,17 en 3,14); Oud West scoort net boven het gemiddelde (2,78). Vijf van de 8 stadsdelen behalen voor zwerfvuil een uitkomst die lager ligt dan het basisniveau: Geuzenveld-Slotermeer, Westerpark, De Baarsjes, Bos en Lommer en Slotervaart behalen CROW-kwaliteitsniveau 'laag'.

Ambities worden in 6 stadsdelen niet gehaald

De bestuurlijke ambities voor de verwijdering van zwerfvuil worden in 6 van de 8 stadsdelen niet gehaald. Hierbij geldt dat Oud-West, Westerpark en Slotervaart een hoger ambitieniveau (het CROW-kwaliteitsniveau 'hoog') voor de verwijdering van zwerfvuil nastreven dan de overige stadsdelen.

Uit de schouw blijkt dat alleen Zeeburg en Zuideramstel hun (bestuurlijke) ambitie voor de verwijdering van zwerfvuil weten te realiseren. Van de 6 stadsdelen die hun ambitieniveau niet halen streeft Oud-West naar een 'hoog' niveau voor zwerfvuil, maar scoort het op niveau 'basis'. De stadsdelen Westerpark en Slotervaart, die een 'hoog' niveau ambiëren, scoren voor zwerfvuil zelfs op het niveau 'laag'.

Hiernaast zijn er ook schoonhoudactiviteiten waar verschillende stadsdelen een hogere kwaliteit dan het (CROW) basisniveau weten te bereiken. Dit betreft in het bijzonder de

aspecten 'graffiti/beplakking', 'afvalbakken' en 'hondenpoep' in de stadsdelen Oud-West, Slotervaart, Westerpark, Zeeburg en Zuideramstel.

Vergelijking prestaties schoon met uitkomsten ander onderzoek

De resultaten voor de verwijdering van zwerfvuil verschillen van de uitkomsten van de stadsdelen in de halfjaarlijkse Amsterdamse zwerfvuilmeting. Bij de twee zwerfvuilmetingen van O&S in 2008 krijgen alle stadsdelen een rapportcijfer tussen 7 en 9. Het verschil tussen de schouw van de rekenkamer en de metingen van O&S lijkt voor een groot deel te herleiden naar de verschillen tussen de gebruikte methodes. In de schouw van de rekenkamer wordt de landelijke methode gehanteerd, die in het landelijke onderzoek naar zwerfvuil voor het Ministerie van VROM is gebruikt. Hierbij wordt meer vuil als 'zwerfvuil' meegeteld dan bij de Amsterdamse methode. Dat levert een groter aantal aangetroffen stuks vuil op en dus een lager cijfer. Ook de kennis die medewerkers van stadsdelen hebben van de ligging van de meetpunten van de zwerfvuilmeting van O&S kan een rol spelen.

De bevinding van de rekenkamer dat zwerfvuil in de meeste stadsdelen matig wordt verwijderd, is wel in overeenstemming met de gemiddelde beleving van de Amsterdamse burger van de schoonheid van zijn stadsdeel. In het tweejaarlijkse onderzoek Wonen in Amsterdam uit 2007 loopt het gemiddelde rapportcijfer van de bewoners over de schoonhoudprestaties per stadsdeel (op een schaal van 1 - 10) uiteen van 5,8 tot 6,8. Dit komt overeen met de waardering 'matig'.

Hiernaast heeft de rekenkamer onderzocht of de bevindingen van de schouw konden worden gerelateerd aan de bij de stadsdelen geregistreerde meldingen van de bewoners over het onderhoud van de openbare ruimte in hun stadsdeel. Relatief de meeste meldingen over vuil in de openbare ruimte komen van burgers in de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Bos en Lommer, Slotervaart en De Baarsjes. In Westerpark en Zeeburg wordt het minst gemeld. De meldingen betreffen vooral verkeerd aangeboden afval en dus niet de schoonheid van het stadsdeel in het algemeen.

Prestaties groen

De gemiddelde score voor het groenonderhoud in de schouw komt uit op 3,22. Hierbij scoren Westerpark en Zeeburg het hoogst (3,5) en Zuideramstel het laagst (2,86). De bestuurlijke ambities voor het groenonderhoud worden in 6 van de 8 stadsdelen gehaald. Dit betekent dat de stadsdelen die voor groenonderhoud naar een CROW-niveau 'basis' streven, dit ook weten te bereiken (De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Zeeburg). Dit geldt ook voor de stadsdelen die een subjectief waarderingsscijfer hebben vastgesteld (Westerpark en Zuideramstel). Oud-West streeft voor een deel van het groen een niveau 'hoog' na en haalt dat niet; voor de rest wordt het niveau 'basis' gehaald. Bos en Lommer streeft een hoog niveau voor het hele groen na en behaalt dat niet.

8.2 Kosten

Schoon

Tussen de stadsdelen bestaan grote verschillen in de kosten die zij maken voor het dagelijks onderhoud van de openbare ruimte. Oud-West heeft in absolute zin de hoogste uitgaven (in 2008 €3,7 miljoen) voor het schoonhouden van de openbare ruimte, gevolgd door Bos en Lommer en Geuzenveld-Slotermeer. Westerpark geeft het minste uit (ongeveer €1,9 miljoen), gevolgd door Zuideramstel.

Oud-West heeft ook relatief gezien de meeste kosten voor schoonhouden: in 2008 €181 per woonruimte. De stadsdelen Bos en Lommer, De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer geven elk in 2008 ongeveer €155 per woonruimte uit. Zuideramstel is relatief gezien het goedkoopst (€74 per woonruimte), gevolgd door Westerpark (€88 per woonruimte) en Zeeburg (€102 per woonruimte).

Groen

De totale kosten voor groenonderhoud in 2008 variëren van ongeveer €4,8 miljoen in Zuideramstel tot €0,7 miljoen in Oud-West. De kosten zijn het hoogst in de stadsdelen met grote parken (Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart en Zuideramstel) en het laagst in de stadsdelen zonder dergelijke parken (De Baarsjes en Oud-West).

Als de parken buiten beschouwing worden gelaten, blijken de verschillen veel kleiner te zijn. Zuideramstel geeft het meeste voor onderhoud van klein groen uit (rond €2 miljoen). Westerpark geeft het minst uit, maar de bedragen van De Baarsjes, Bos en Lommer en Oud-West zijn niet veel hoger.

De relatieve kosten voor onderhoud van klein groen lopen in 2008 uiteen van €73 per woonruimte in Zuideramstel tot €26 per woonruimte in Westerpark. Ook in Zeeburg zijn de kosten relatief hoog (€58 per woonruimte) te noemen. De kosten van Oud-West, De Baarsjes en Bos en Lommer zijn relatief gemiddeld.

De rekenkamer constateerde dat de meeste stadsdelen bij uitbesteding werken met frequentiebestekken (en niet met beeldbestekken) en dat stadsdelen meestal maar bij 1 aannemer werk uitbesteden. Vanuit het oogpunt van efficiency is het beter om met beeldbestekken en meerdere aannemers te werken.

8.3 Schoon in relatie tot kosten en efficiency

Tabel 8.1 - Scores stadsdelen op de aspecten schoonheid, kosten en doelmatigheid 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.

Hierboven geeft de rekenkamer een overzicht van de belangrijkste conclusies die op basis van deze benchmark kunnen worden getrokken over de doeltreffendheid van het schoonhouden van de openbare ruimte, in relatie tot de kosten die de stadsdelen hiervoor maken en de efficiency waarmee zij de schoonhoudactiviteiten uitvoeren. De kolom 'schoon' is gebaseerd op de uitkomsten voor schoonhouden van de schouw. In de kolom 'kosten schoon' zijn de uitkomsten van de kosten per woonruimte verwerkt. In de kolom 'efficiency' zijn de gegevens over de kosten per kilo opgehaald straatvuil (veegzand en brandbaar veegvuil) opgenomen.

Hieruit blijkt dat Westerpark, Zeeburg en Zuideramstel relatief schone stadsdelen zijn, die hiervoor relatief weinig kosten maken. Westerpark en Zeeburg zamelen ook relatief veel straatvuil in en kunnen daardoor relatief efficiënt worden genoemd; in Zuideramstel is dat minder het geval.

De schoonheid van stadsdeel Slotervaart is redelijk te noemen. Het stadsdeel maakt relatief weinig kosten en haalt hiervoor veel vuil op. Bos en Lommer is schoner, maar maakt hiervoor hogere kosten. De efficiency in dit stadsdeel is naar verhouding gemiddeld.

De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Oud-West zijn relatief de minste schone stadsdelen en de stadsdelen met relatief de hoogste kosten. De Baarsjes en Oud-West halen ook relatief weinig vuil op. Geuzenveld-Slotermeer haalt meer straatvuil op in verhouding tot de kosten, die het stadsdeel maakt.

Er is een aantal stadsdelen dat bijzondere aandacht vraagt:

- De Baarsjes en Oud-West zijn relatief vuil, duur en minder efficiënt. Dit betekent dat de organisatie te weinig vuil ophaalt in verhouding tot de kosten. In deze stadsdelen, die beide op beeld vegen, moet extra aandacht komen voor de effectiviteit en de efficiency van beeldvegen.

- Zuideramstel zijn relatief schoon en goedkoop, maar minder efficiënt. In deze stadsdelen zijn nog mogelijkheden om de kosten verder te verlagen, waaronder minder vegen en een verlaging van de capaciteit.
- Geuzenveld-Slotermeer is relatief vuil en duur, maar redelijk efficiënt. Achtergronden voor deze situatie zijn mogelijk het grote aanbod aan vuil en de grote oppervlakte openbare ruimte in het stadsdeel. Gelet hierop meent de rekenkamer dat aandacht voor preventie en handhaving des te noodzakelijker wordt.

Achtergronden

Vele factoren beïnvloeden de omvang en daarmee het kostenniveau van de onderhoudsopgave voor het schoonhouden van de openbare ruimte. Hiertoe behoren het gedrag van de bewoners, bebouwingskenmerken, de inzet en effectiviteit van preventieve maatregelen en die van de handhaving. De rekenkamer is nagegaan welke verschillen in de organisatie en uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden van invloed kunnen zijn op verschillen in kostenefficiëntie tussen de stadsdelen. Van belang is in ieder geval de nauwe relatie tussen de verschillen in frequentie van vegen en de verschillen in kosten. Zuideramstel veegt minder vaak in woonstraten dan de andere stadsdelen. Westerpark en Zuideramstel vegen minder vaak hoofdroutes dan de andere stadsdelen. Deze 2 stadsdelen maken daardoor relatief weinig kosten. De Baarsjes en Oud-West vegen het meeste in woon- én winkelstraten en maken de meeste kosten per woonruimte. Het aantal onderscheiden werkprocessen kan een verklaring voor verschillen zijn: Zuideramstel heeft weinig afzonderlijke werkprocessen en maakt weinig kosten. De rekenkamer heeft geen relatie gevonden tussen kostenverschillen en de mate waarin personeel van buiten wordt ingehuurd. De rekenkamer constateert verder dat in de 4 stadsdelen die beeldvegen, en die dus nastreven alleen te vegen als dit 'echt' nodig is, geen sprake is van lagere kosten, dan in de stadsdelen die op frequentie vegen. De stadsdelen die beeldvegen halen ook niet relatief meer vuil op. Voorlopig constateert de rekenkamer dat beeldvegen niet heeft geleid tot de te verwachten lagere kosten of hogere efficiëntie.

8.4 Meldingen openbare ruimte

Organisatie

De rekenkamer is nagegaan of de organisatie van de meldingen openbare ruimte op orde is en of de stadsdelen voldoen aan de normen voor afhandeling die zijn opgenomen in de Amsterdamse Servicecode.

De organisatie van de meldingen openbare ruimte voldoet in de meeste stadsdelen op de onderdelen toegankelijkheid, monitoring van de afhandeling van meldingen en evaluatie van de afhandeling. Alleen in stadsdeel Zeeburg zijn evaluatieve rapportages nog niet aanwezig. De meeste stadsdelen (5 van de 8) blijken niet over een procesbeschrijving of werkinstructie te beschikken: alleen in De Baarsjes, Geuzenveld-Slotermeer en Oud-West is dit het geval.

Er is geen eenduidige registratie van meldingen. Vijf stadsdelen maken weliswaar gebruik van het registratiesysteem KIM MOR, maar alle aangesloten stadsdelen onderscheiden andere rubrieken, waarop ze hun meldingen boeken. Sommige

stadsdelen nemen alleen meldingen van burgers op, andere ook die van de eigen medewerkers. De meldingenregistraties zijn zo moeilijk vergelijkbaar.

Afhandeling

In de Amsterdamse Servicecode is vastgelegd dat 80% van de meldingen openbare ruimte binnen twee werkdagen moet zijn afgehandeld. Op grond van hun normen voor afhandeling kan gesteld worden dat alleen Bos en Lommer, De Baarsjes en Geuzenveld-Slotermeer de code daadwerkelijk hebben ingevoerd als norm. De genoemde 3 stadsdelen en Oud-West en Slotervaart voldoen aan de norm van 80% uit de Servicecode (dus: 5 van de 8 stadsdelen voldoen aan de norm). Zeeburg weet slechts de helft van de meldingen binnen twee dagen af te handelen. Voor Westerpark en Zuideramstel zijn geen gegevens beschikbaar.

8.5 Aanbevelingen

1. Ga na op welke wijze meer effectiviteit en efficiency is te behalen door middel van 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.Dit geldt in het bijzonder voor de stadsdelen De Baarsjes en Oud-West, die beeldvegen, terwijl zij lager dan gemiddeld scoren op schoon, kosten schoon en efficiency.
2. 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.
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.
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 VROM-monitor en de daarin gebruikte criteria, waardoor Amsterdam vergelijkbaar wordt met andere gemeenten.

5. Besteed aanbestedingen voor groenonderhoud op beeldbestek uit; zo mogelijk meerjarig en bij verschillende aannemers.
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.
7. Stel een procesbeschrijving of werkinstructie meldingen openbare ruimte op.
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.

9 Bestuurlijke reacties en nawoord

De Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam heeft het concept van dit rapport op 19 februari 2009 voorgelegd voor bestuurlijk wederhoor aan de dagelijks besturen van de stadsdelen. Dit ging vergezeld van het verzoek uiterlijk op 5 maart 2009 te reageren op de conclusies en aanbevelingen. Op verzoek van enige stadsdelen is deze termijn door de rekenkamer verlengd tot 10 maart 2009. Stadsdeel De Baarsjes heeft de rekenkamer meegedeeld dat het vanwege de verandering in de samenstelling van het dagelijks bestuur niet in staat zou zijn voor het verlopen van de termijn te reageren. Van alle overige dagelijks besturen ontving de rekenkamer binnen de gestelde termijn een reactie.

9.1 Bestuurlijke reacties

Stadsdeel Bos en Lommer

Het Dagelijks Bestuur van stadsdeel Bos en Lommer voldoet graag aan uw verzoek om te reageren op uw concept rapport 'Schoonhouden van de openbare ruimte'.

Het Dagelijks Bestuur spreekt haar waardering uit voor uw initiatief. De schoonheid van de openbare ruimte bepaalt voor een belangrijk deel het leefklimaat van onze bewoners. Tegelijkertijd legt de zorg voor een schone openbare ruimte een groot beslag op onze beschikbare middelen. Er bestaat daarom een grote noodzaak om zo efficiënt en effectief met de beschikbare middelen om te gaan.

Voordat wij onze reactie geven willen wij nog opmerken dat wij hebben moeten constateren dat niet alle opmerkingen die zijn gemaakt in het kader van de ambtelijke reactie, door u zijn verwerkt. Uiteraard kan het zijn dat u hiervoor een specifieke verklaring heeft, echter het spijt ons te moeten constateren dat een toelichting over het al dan niet overnemen van onze ambtelijke opmerkingen, achterwege is gebleven.

Hieronder volgt onze reactie op uw aanbevelingen

1. Ga na op welke wijze meer effectiviteit en *efficiency is* te behalen door middel van beeldvegen. Betrek daarbij etc.

Hoewel deze aanbeveling vooral betrekking heeft op de stadsdelen De Baarsjes en Oud-West, willen we hierover het volgende opmerken. Ons stadsdeel is een van de stadsdelen die is aangesloten bij Afval Service West, de grootste afvalinzamelaar van de gemeente Amsterdam. Binnen het samenwerkingsverband zijn in de vorm van een protocol (welke is opgenomen in de dienstverleningsovereenkomst) duidelijke afspraken gemaakt over de afbakening van de taken. Voor iedere betrokken partij (handhaving, veegdienst en inzamelaar) zijn de verantwoordelijkheden opgenomen. Sinds de oprichting van ASW worden deze afspraken in samenspraak met alle betrokkenen steeds verder gespecificeerd.

Ook zijn wij als stadsdeel begonnen met het verbeteren van de veegsystematiek door zorg te dragen voor een betere afstemming met de afvalinzameling. In de wijken waar het grofafval wordt ingezameld, wordt zo snel mogelijk na de inzameling de verharding geveegd en het groen gereinigd. Deze werkwijze heeft tot een verbetering van het straatbeeld geleid.

2. In het bijzonder voor Westerpark en 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.

Niet van toepassing op stadsdeel Bos en Lommer.

3. In het bijzonder voor Geuzenveld Slotermeer. Gelet op de relatief 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.

Hoewel deze aanbeveling betrekking heeft op het stadsdeel Geuzenveld Slotermeer, willen we hierover het volgende opmerken. Sinds de ingebruikname van de ondergrondse afval containers in 2005, heeft het stadsdeel veel onconventionele inspanningen verricht op het gebied van gedragsbeïnvloeding. Twee initiatieven zijn in dit verband relevant. Het eerste is de inzet van de buurtvoorlichters. De buurtvoorlichters verzorgen op een planmatige wijze (individuele) voorlichting aan de bewoners over de wijze waarop het afval aangeboden dient te worden. Naast de genoemde bewonersgesprekken verzorgen ze op scholen voorlichting over zwerfvuil en ondersteunen ze schoonmaakacties. De werkwijze van de buurtvoorlichters heeft getoond effectief te zijn en veel waardering geogst, met name in de eerste plaats bij bewoners. Inmiddels is de Europese subsidie beëindigd, maar heeft het stadsdeel het project een structureel karakter gegeven. Een ander initiatief is het project 'Adopteer uw bak' waarin de adoptanten medebewoners aanspreken op hun gedrag en of meldingen doen richting het stadsdeel over de staat van de containers en omgeving.

Als suggestie zou het Dagelijks Bestuur u willen meegeven om bij een eventueel vervolgonderzoek ook de inspanningen op het gebied van gedragsbeïnvloeding mee te nemen. Juist vanwege de vergelijkbare context in Amsterdam zou een dergelijke uitbreiding van het onderzoek veel relevante *best practices* kunnen opleveren.

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 VROM monitor en de daarin gebruikte criteria, waardoor Amsterdam vergelijkbaar wordt met andere gemeenten.

Het Dagelijks Bestuur sluit zich bij uw aanbeveling aan. In de afgelopen jaren stuurt het stadsdeel voor wat betreft het beheer van de openbare ruimte haar inspanningen steeds meer op de beleving van de bewoners. Hiertoe zijn in de begroting subjectieve indicatoren opgenomen.

Het Dagelijks Bestuur constateert het ontstaan van een kloof tussen de resultaten van de objectieve metingen en de -subjectieve- waarderingcijfers van de bewoners. In 2008 is daarom het boekje “Beheer in Beeld” uitgebracht. In dit boekje zijn de in ons stadsdeel gehanteerde beheersmaatlaten opgenomen. Tijdens de diverse bewonersavonden worden aan de hand van het boekje de gemeten schoonheidswaarden geconfronteerd met de perceptie van de bewoners. Doel is te komen tot een uitwisseling van inzichten, waardoor in de toekomst meer rekening gehouden kan worden met de prioriteiten van de bewoners tijdens de planning en de uitvoering van de werkzaamheden.

Een andere manier waarop het stadsdeel probeert de kloof te dichten is het betrekken van de gehele openbare ruimte in de (objectieve) schoonheidsgradenmetingen. Tot voor kort werd alleen de reinheid van de verharding gemeten en bleef het areaal groen onderbelicht. Sinds januari 2008 wordt daarom ook het groen (heesters en gazon) gemeten door een extern bureau. Via deze uitbreiding hoopt het stadsdeel een meer volledig beeld te kunnen geven. Een beeld dat beter aansluit bij de perceptie van de bewoners. Inmiddels heeft het initiatief navolging gevonden: in 2009 zal DRO ook het groen meenemen in de halfjaarlijkse metingen in Amsterdam.

Ook voert het stadsdeel in samenwerking met O&S en stadsdeel Zeeburg een *pilot* project uit ter verbetering van het inzicht in de relatie tussen de resultaten van de objectieve schoonheidmetingen en de subjectieve beleving van de beleving .

Tenslotte wil het Dagelijks Bestuur opmerken dat de subjectieve en objectieve maten niet geheel te vergelijken zijn. Voor een optimale vergelijking zou gevraagd moeten worden naar hoe schoon men de buurt vindt en niet naar het schoonhouden (zoals dat feitelijk nu in het WIA onderzoek gebeurt) . Met andere woorden: er zou moeten worden gevraagd naar het resultaat en niet naar de inzet van de stadsdelen. Het Dagelijks Bestuur is daarom van mening dat met betrekking tot uw vergelijking van de objectieve en subjectieve resultaten (pag. 65) vooralsnog terughoudendheid moet worden betracht.

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

Het stadsdeel Bos en Lommer geeft al uitvoering aan deze aanbeveling. Het bestek groen onderhoud wordt Europees -met voorselectie- aanbesteed voor een periode van een jaar waarbij een optie tot drie jaar geldt.

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.

Het Dagelijks Bestuur van Stadsdeel Bos en Lommer onderschrijft deze aanbeveling. Sinds 2007 hanteert het stadsdeel in samenwerking met een aantal andere stadsdelen een standaardrubricering. Momenteel wordt deze standaardrubricering nu door zes stadsdelen gehanteerd (Geuzenveld, Bos & Lommer, De Baarsjes, Oud-West, Westpoort, Zuidoost) In week 13 zullen nog Westerpark, Zuideramstel en Oost Watergraafsmere aansluiten. Daarmee zullen 9 stadsdelen een zelfde rubricering hanteren. Inmiddels wordt vanuit het servicehuis ICT van de centrale stad ook getracht de andere stadsdelen te bewegen over te gaan tot dezelfde systematiek.

7. Stel een procesbeschrijving of werkinstructie meldingen openbare ruimte op

Het Dagelijks Bestuur van stadsdeel Bos en Lommer onderschrijft deze aanbeveling. Binnen de organisatie is reeds een procesbeschrijving c.q. werkinstructie opgesteld. Echter deze is gebaseerd op een specifieke versie van de applicatie Protos. Vanwege ICT technische redenen heeft het stadsdeel echter moeten overstappen op een andere versie van de applicatie. Hiermee is ook de bestaande procesbeschrijving/werkinstructie onbruikbaar geworden. Het stadsdeel zal op korte termijn zorg dragen voor een aangepaste procesbeschrijving / werkinstructie.

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.

Het Dagelijks Bestuur van stadsdeel Bos en Lommer neemt uw aanbeveling gaarne over. Ondanks dat in het stadsdeel de bovengenoemde norm van 80% ruim wordt gehaald, signaleert het Dagelijks Bestuur een hiaat waar het gaat om het gebruik van management informatie via evaluatierapportages binnen de organisatie. Het Dagelijks Bestuur betreurt dit, aangezien zij van oordeel is dat dergelijke informatie goed kan worden aangewend bij de uitvoering en aansturing van de beheerstaken, zeker in de huidige periode waarin de rol van het stadsdeel steeds meer verschuift van uitvoerder naar regievoerder.

Stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer

Naar aanleiding van uw brief van 19 februari stuurt het dagelijks bestuur van het stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer u hierbij de voor 5 maart gevraagde reactie, op het conceptrapport *Schoonhouden van de openbare ruimte*.

Allereerst complimenteren wij u met de conceptrapportage en danken wij u voor de aanbevelingen die u doet. U vraagt om een antwoord op de conclusies en aanbevelingen. Onderstaand geven wij onze reactie.

Conclusies

Op de conclusies uit het rapport heeft het dagelijks bestuur de volgende opmerkingen. Hoewel sommige cijfers voor Geuzenveld-Slotermeer negatief zijn, zijn wij ervan overtuigd de goede weg te zijn ingeslagen en verwachten wij in de komende anderhalf jaar vooral een slag te slaan in de bestrijding van zwerfvuil en verkeerd geplaatst afval.

Wij vinden het wel jammer dat uw onderzoek zich beperkt tot buurt 9, juist de buurt waar zich veel afspeelt op het gebied van stedelijke vernieuwing. Deze gebieden staan erom bekend tijdelijk extra vervuild te raken en zijn in onze ogen daardoor minder representatief voor ons gehele stadsdeel.

Wij vinden het ook jammer dat de Rekenkamer concludeert dat Geuzenveld-Slotermeer relatief veel uitgeeft aan vegen, maar dat de Rekenkamer de vergelijking alleen trekt met het aantal woningen en niet de link maakt met de grootte van openbare ruimte die het stadsdeel beheert.

Aanbevelingen

Onderstaand onze reacties op de aanbevelingen die u in uw conceptrapportage doet.

1. Ga na op welke wijze meer effectiviteit en efficiency is te behalen door middel van beeldvegen.

Geuzenveld-Slotermeer gaat in 2009 een SAM-plusproject starten op het gebied van beeldbestekken.

2. Gelet op de relatief lage efficiency (in het bijzonder voor Westerpark en Zuideramstel), verken de mogelijkheden tot verlaging van de kosten, eventueel van capaciteitsverlaging, mede in het licht van de omzwaai naar beeldvegen.

Geuzenveld-Slotermeer zal deze vraag serieus meenemen in het SAM-plusproject Beeldbestekken.

3. Speciaal voor Geuzenveld-Slotermeer: verken de mogelijkheden tot uitbreiding van het beïnvloeden van het gedrag van burgers en de verbetering van de handhaving. Het stadsdeel is hier al uitgebreid mee bezig met "Zo pakken we zwerfvuil samen aan" en het Plusproject Zwerfvuil dat hierop volgt, waarin 10 bronnen van zwerfvuil extra worden aangepakt, mede door participatie van bewoners.

4. Zorg ervoor 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 VROM-monitor en de daarin gebruikte criteria, waardoor Amsterdam vergelijkbaar wordt met andere gemeenten.

Geuzenveld-Slotermeer scoort over het algemeen al goed op dit punt. Alleen op het gebied van verkeerd geplaatst afval is een verbetering nodig. Dit maakt onderdeel uit van het Plusproject Zwerfvuil.

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

Het stadsdeel werkt nog niet met beeldbestekken. Deze aanbeveling wordt meegenomen in het te starten SAM-plusproject Beeldbestekken.

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.

Een gemeentebrede aanpak is wenselijk, bijvoorbeeld via HORA of SRGA.

7. Stel een procesbeschrijving of werkinstructie meldingen openbare ruimte op. Geuzenveld-Slotermeer heeft op dit gebied al duidelijke werkinstructies.

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. Geuzenveld-Slotermeer streeft al naar deze norm van 80% en evalueert dit getal jaarlijks via de producten- en programmarekening.

Stadsdeel Oud-West

Op 19 februari jl. heeft u het conceptrapport Schoonhouden van de openbare ruimte voor bestuurlijk wederhoor aan ons voorgelegd. Wij danken u voor het onderzoek. Hieronder geven wij een reactie op uw aanbevelingen. Vooral aanbeveling 1 nemen wij zeer serieus.

Aanbeveling 1: Ga na op welke wijze meer effectiviteit is te behalen door middel van beeldvegen.

Overnemen.

- Eerder is in het ambtelijk wederhoor al gereageerd door aan te geven dat het primaire doel van de invoering van vegen op beeld niet was verbetering van de efficiëntie (met minder middelen dezelfde hoeveelheid zwerfvuil verwijderen), maar verbetering van de effectiviteit (dezelfde hoeveelheid zwerfvuil vaker van straat verwijderen, met als resultaat schonere straten). In korte tijd is met dit verbetertraject de objectieve schoonheidsgraad verhoogd van een 6,5 naar een 8,5. Op grond hiervan concluderen wij dat het resultaat van het verbetertraject effectief is. Nu dit beoogde doel gerealiseerd is, is het tijd om beter te kijken naar de efficiëntie. Na bestudering van het rapport zijn wij geschrokken van uw conclusie hierover. Op grond van uw aanbeveling zullen wij nader onderzoek laten doen naar de inzet van personeel in relatie tot de opgehaalde hoeveelheid zwerfvuil en naar de toegevoegde waarde van de onderscheiden extra werkprocessen.
- In de aangepaste Appendix 2009, waarin de prestaties van ASW zijn beschreven, is al verder ingegaan op de wijze van inzamelen van grofvuil. De veegdienst gaat zich meer richten op de inzameldagen in de betreffende buurten waardoor minder verspreiding van klein grofvuil wordt verwacht. Daarnaast zijn, als vervolg op een eind 2008 gehouden proef, nieuwe afspraken gemaakt met de ASW over samenwerking bij de handhaving van het aanbieden van (grof) afval. In de Programmabegroting is vastgelegd dat de in deze Appendix gemaakte afspraken worden gerealiseerd;
- De algemene regels voor het aanbieden van grofvuil zijn helder in Oud West. Bovendien wordt naar verwachting zomer 2009 een Amsterdamse Afvalstoffenverordening vastgesteld, waardoor de communicatie over de regels eenvoudiger wordt. Aanvullende maatregelen zijn volgens ons niet nodig.
- In de aangepaste Appendix 2009 is helder omschreven hoe schoon de omgeving van de containers moet zijn in een straal van 2.50 meter van de inworpszuil. Deze afspraak wordt vier keer per jaar gemeten door een extern bureau. Er wordt regelmatig overlegd wat de beste methode is en hoe aanspreekbaar de ASW hierop is. De appendix is duidelijk. Een bonus/malus-regeling, die bij contracten met andere uitvoerders wel wordt gehanteerd, is er echter niet.

Aanbeveling 2:

Deze aanbeveling is niet relevant voor stadsdeel Oud-West.

Aanbeveling 3:

Deze aanbeveling is niet relevant voor stadsdeel Oud-West.

Aanbeveling 4:

Overnemen.

- De Amsterdamse systematiek is door de verschillende stadsdelen samen met dRO ontwikkeld. In stedelijk verband zullen wij uw aanbeveling bespreken om samen te bepalen of en op welke wijze aanpassing van de Amsterdamse methodiek gewenst is;
- In de Programmabegroting staat duidelijk omschreven wat de waardering moet zijn van de objectieve metingen en de subjectieve beleving van de burger. De objectieve doelstelling wordt nagenoeg gerealiseerd, maar de subjectieve doelstelling niet. Bij het meten van de subjectieve beleving wordt aan bewoners gevraagd om een foto te kiezen die de schoonheid van de straat weergeeft (dit is een staalkaart volgens de landelijke methode). Wanneer gevraagd wordt naar een rapportcijfer voor dit beeld geven bewoners gemiddeld een 6,4, terwijl ditzelfde beeld door landelijke panels met een 8 is gewaardeerd. De mogelijke oorzaken voor dit structurele verschil tussen de objectieve en subjectieve waardering zullen wij tevens in stedelijk verband bespreken.

Aanbeveling 5:

Overnemen.

- Het meerjarig aanbesteden van groenonderhoud op beeldbestek bij verschillende aannemers zal dit jaar worden onderzocht, waarbij we vooral zullen letten op de prijsvorming in relatie met de kleinschaligheid van het groen in Oud West.

Aanbeveling 6:

Overnemen.

- Afspraken over de manier van registreren en de wijze van afhandelen staan in een protocol. Uw aanbeveling om dit verder af te stemmen zal in stedelijk verband worden geagendeerd.

Aanbeveling 7:

Deze aanbeveling is niet relevant voor stadsdeel Oud-West.

Aanbeveling 8:

Deze aanbeveling is niet relevant voor stadsdeel Oud-West.

Stadsdeel Slotervaart

Naar aanleiding van uw brief van 19 februari 2008 inzake bovengenoemd onderwerp berichten wij u het volgende. U vraagt ons in het bijzonder te reageren op de conclusies en aanbevelingen. Daar zal deze brief dan ook voornamelijk op gericht zijn. Wij zijn overigens van mening dat voor de reactie maar krap tijd beschikbaar was.

Aanbeveling 1:

Ga na op welke wijze meer effectiviteit en efficiency is te behalen door middel van beeldvegen.

Deze aanbeveling wordt door ons overgenomen. De aspecten die genoemd worden als aandachtspunten bij de verdere optimalisatie van het beeldvegen in Slotervaart, zullen worden gebruikt bij het opstellen van het jaarplan van de afdeling Reiniging.

Aanbeveling 2:

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

Bij het opstellen van de begroting 2010 zal ruim aandacht worden gegeven aan het beheersen van de kosten van het beheer van de openbare ruimte.

Aanbeveling 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.

Voor Slotervaart geldt dat dit uiteraard ook continu een punt van aandacht is en dat vooral middels voorlichting en communicatie wordt getracht het gedrag van burgers te beïnvloeden.

Aanbeveling 4:

Zorg ervoor 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 VROM monitor en de daarin gebruikte criteria, waardoor Amsterdam vergelijkbaar wordt met andere gemeenten.

De aanbeveling wordt herkend en zal tot verdere gedachtevorming en discussie leiden in portefeuillehouder-, sectorhoofden- en hoofden reiniging overleg.

Aanbeveling 5:

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

In Slotervaart worden de aanbestedingen voor groenonderhoud reeds op beeldbestek Europees aanbesteed. Dit jaar is ook opgenomen dat er sprake kan zijn van een eventuele verlenging. Daarmee kan de aanbesteding dus meerjarig worden. Per aannemer worden er maximaal 2 bestekken vergeven. Behalve bij de wijkbestekken daarvoor geldt maximaal 1 bestek per aannemer.

Aanbeveling 6:

Komt 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 gereed is.

Hiervoor geldt dat Slotervaart reeds is aangesloten bij de ICT beheergroep die werkt aan een uniform meldingsysteem. De samenwerking is reeds in een ver gevorderd stadium. Een punt van aandacht is nog dat de doorlooptijden van een melding nog niet zijn meegenomen en er nog geen eenduidiger afspraak is over wanneer een melding is afgehandeld. Er wordt gewerkt aan de tot stand koming van een gemeenschappelijk registratiesysteem.

Aanbeveling 7:

Stel een procesbeschrijving of werkinstructie meldingen openbare ruimte op. De procesbeschrijving is in concept gereed.

Aanbeveling 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 in de openbare ruimte.

Het streven is er reeds opgericht om 80% van de meldingen binnen twee dagen af te handelen. De evaluatierapportages worden al maandelijks opgesteld.

Stadsdeel Westerpark

Op 23 februari j.l. ontvingen wij het conceptrapport Schoonhouden van de openbare ruimte. In een eerdere reactie is ambtelijk al ingegaan op de bevindingen van de Rekenkamer. Helaas zijn een aantal van onze wijzigingen niet overgenomen in uw conceptrapportage, waardoor de Rekenkamer mogelijk een verkeerde conclusie heeft getrokken. In het eerdere concept werden nog geen eindconclusies getrokken, deze zijn inmiddels toegevoegd aan het conceptrapport. Met de meeste conclusies zijn wij het eens. Bij één conclusie op het gebied van schoon, namelijk dat het stadsdeel mogelijk minder efficiënt werkt, kunnen de redentatie van de Rekenkamer niet volgen.

Om te beginnen zijn een aantal wijzigingen, die een goed beeld geven van de veelzijdigheid van onze veegdienst, niet overgenomen. Zo behoort het weghalen van grofvuil (blz 21), het verwijderen van zwerfvuil uit het groen en het verwijderen van zwerfvuil van de verharding (blz 23 + blz 29 + blz 31), het schoonhouden van speelplaatsen (blz 25) en het spoelen van de verharding (blz 30) wel degelijk tot het werkproces van de veegdienst. Het is belangrijk dat het totale takenpakket van de veegdienst bekend is, omdat één van de conclusies van de Rekenkamer is, dat in Westerpark de efficiency van de veegdienst mogelijk lager is dan bij andere stadsdelen. Eén van de aanbevelingen vanuit de Rekenkamer naar westerpark is, dat het mogelijk is om de kosten te verlagen door minder te vegen en de capaciteit hierop aan te passen (blz 130).

Het stadsdeel kan deze redentatie niet volgen. Eerder in het rapport stelt de Rekenkamer namelijk dat Westerpark een relatief schoon stadsdeel is en dat wij hiervoor relatief weinig kosten maken. Dit blijkt ook uit het feit dat wij 0,88 fte inzetten in de veegdienst per 1000 huishoudens, terwijl dit gemiddeld bij de onderzochte stadsdelen op 1,14 fte ligt. Het aantal kilo's veegzand dat wij ophalen is echter relatief lager dan in andere stadsdelen. De Rekenkamer gebruikt de gemiddelde kosten per kg veegzand als indicator voor de mate van efficiency van de veegdienst. Het totale takenpakket van de veegdienst, de beeldkwaliteit en de tevredenheid van bewoners wordt daarbij buiten beschouwing gelaten. Voor ons blijkt de efficiency van de veegdienst uit de inzet per huishouden in vergelijking tot de schoonheidsgraad en tevredenheid van bewoners en niet uit de verwerkingskosten per kg veegzand. Volgens ons trekt u op basis van het opgehaalde veegzand te vergaande conclusies. Zo laat u de hoeveelheid brandbaar vuil opgehaald door de veegdienst buiten beschouwing.

Met de andere conclusies uit het rapport zijn wij tevreden en zij ondersteunen onze werkmethoden:

1. Westerpark is een relatief schoon stadsdeel met relatief lage kosten en
2. Westerpark onderhoudt het groen relatief goed tegen lage kosten.

Uit het rapport blijkt verder dat wij onze doelstelling m.b.t. zwerfvuil niet halen. In plaats van de doelstelling A (schoon), halen wij doelstelling C (basis) in het onderzochte gebied. Op basis van de O&S meting hadden wij tot op heden geen reden om onze werkwijze aan te passen. De conclusie uit uw rapport is voor ons aanleiding om meer capaciteit te gaan inzetten op het weghalen van zwerfvuil. Voor ons is het dan ook onbegrijpelijk, dat één van de aanbevelingen van de Rekenkamer is, om na te gaan of we onze veegfrequentie kunnen verlagen en onze capaciteit kunnen verkleinen. Voor ons is de conclusie dat we juist meer inzet moeten plegen om het door ons gewenste beeldkwaliteit te halen.

In het rapport geeft u tenslotte aan dat stadsdelen verschillende werkwijzen hebben als het gaat om meldingen openbare ruimte. Wij herkennen deze conclusie en hebben daarom in 2008 besloten om ons aan te sluiten bij het stedelijke systeem KIM MOR. Het systeem zal 1 april 2009 operationeel zijn.

Stadsdeel Zeeburg

Het dagelijks bestuur van stadsdeel Zeeburg heeft kennis genomen van het conceptrapport *Schoonhouden van de openbare ruimte* van de Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam dat is uitgevoerd in acht stadsdelen waaronder Zeeburg.

In de bevindingen over stadsdeel Zeeburg, zoals u verwoordt in hoofdstuk 7.7, kunnen wij ons in grote lijnen vinden. Wel willen wij benadrukken dat stadsdeel Zeeburg een sterk groeiend stadsdeel is. Met de ontwikkeling van IJburg is er sinds 2006 een forse groei (20%) van het aantal inwoners. Deze bedienen wij met hetzelfde kwaliteitsniveau als het 'oude' Zeeburg. De financiële middelen zijn hierbij echter niet evenredig toegenomen. . In de door u gekozen methodiek van benchmarken vinden wij dit aspect

en het effect hiervan op de doeltreffendheid en de kostenefficiency van het onderhoud onvoldoende terug in de conclusies en bevindingen.

Met de aanbevelingen, zoals verwoord in hoofdstuk 8.5, gaan wij als volgt om:

1. Zoals door u gemeld is stadsdeel Zeeburg recentelijk (met ingang van november 2008) overgegaan op het beeldvegen. In de rangorde in deze benchmark, voor wat betreft de doeltreffendheid van het onderhoud, is Zeeburg het schoonste stadsdeel.

Verder is Zeeburg één van de goedkopere stadsdelen. Per kilo opgeveegd vuil blijkt Zeeburg de laagste kosten te hebben van alle stadsdelen in het onderzoek. Daarmee hoort zij tot de meer efficiënt werkende stadsdelen. Al uw bevindingen zijn op basis van het frequentievegen dat tot voor kort gebruikelijk was in Zeeburg.

Met de overschakeling op het beeldvegen verwachten wij nog doeltreffender en kostenefficiënter te kunnen werken. De door u genoemde aandachtspunten nemen wij daarbij ter harte.

4. Wij onderkennen dat stadsbreed de normen die gehanteerd worden voor schoon in de Amsterdamse zwerfvuilmeting niet geheel aansluiten bij de waardering bij burgers voor de schoonheid van de openbare ruimte. Wij willen u erop wijzen dat de ambitie van Zeeburg voor een basiskwaliteit van een zes niet veel afwijkt van de beoordeling van de prestaties door burgers. Daarbij leidt een nog (objectief) schonere openbare ruimte niet automatisch tot meer waardering van burgers. Wij hechten echter veel waarde aan dit discussiepunt. Waar mogelijk brengen wij dit in in het stedelijke proces van zwerfvuilmeting. Wij zullen tevens de mogelijkheden laten onderzoeken van het aansluiten bij de landelijke VROM-monitor
5. Het groenonderhoud is door stadsdeel Zeeburg in 2008 in drie deelbestekken voor een periode van vijf jaar Europees aanbesteed. Hierbij is destijds nog bewust gekozen voor het op de markt zetten van frequentiebestekken. Bij het opnieuw op de markt brengen van het groenonderhoud (vanaf 2013) zal het aanbesteden op grond van beeldbestekken opnieuw overwogen worden.
6. Er is in Amsterdam een gemeenschappelijk registratiesysteem voor meldingen openbare ruimte (Klacht Informatie Management) waar o.a. stadsdeel Zeeburg bij is aangesloten. Aan het maken van eenduidige afspraken over het gebruik van dit informatiesysteem wordt gewerkt in opdracht van de sectorhoofdenoverleg Dienstverlening. In het kader van het verbeterplan Antwoord wordt de uniformering van de afhandeling van de meldingen openbare ruimte ter hand genomen. De eerste stappen binnen Zeeburg voor het doorvoeren van de stedelijke norm, procesverbetering en rapportage over de afhandeling zijn eind 2008 gezet.
7. Stadsdeel Zeeburg onderschrijft het belang van het opstellen van een werkbeschrijving meldingen openbare ruimte. Wij nemen dit mee in de implementatie van de Amsterdamse Servicecode (zie ook 8).

8. Stadsdeel Zeeburg is in 2009 gestart met de voorbereidingen van de implementatie van de Amsterdamse Servicecode. Uiterlijk in 2010 moet de Amsterdamse Servicecode ingevoerd zijn waardoor 80% van de meldingen openbare ruimte in twee dagen worden afgehandeld. Hierbij zullen evaluatierapportages over de afhandeling van de meldingen openbare ruimte gebruikt gaan worden.

Stadsdeel Zuideramstel

Het Stadsdeel Zuideramstel onderschrijft de hoofdlijnen van de rapportage en zal de aanbevelingen waar mogelijk en constructief, in acties omzetten.

9.2 Nawoord rekenkamer

Algemeen

De rekenkamer heeft van 7 van de 8 dagelijks besturen van stadsdelen een bestuurlijke reactie ontvangen. De rekenkamer is verheugd dat de dagelijks besturen voor een groot deel instemmen met de conclusies van het onderzoek. De rekenkamer constateert verder dat de dagelijks besturen vrijwel alle aanbevelingen van de rekenkamer overnemen, die voor het stadsdeel relevant zijn. Wel verschillen de dagelijks besturen in de mate van concreetheid van hun reactie over de wijze waarop zij de aanbevelingen in uitvoering gaan nemen.

Bos en Lommer

De rekenkamer waardeert de uitvoerige en constructieve reactie van het dagelijks bestuur van Bos en Lommer. De rekenkamer constateert dat het dagelijks bestuur instemt met alle aanbevelingen en dat het dagelijks bestuur zegt dat een aantal aanbevelingen al in uitvoering zijn.

Het dagelijks bestuur wijst in zijn reactie er op dat één van de manieren om meer effectiviteit en efficiency te behalen bij de straatreiniging is gelegen in een betere afstemming van de afvalinzameling en de veegdienst. Het bestuur wijst daarbij op de afstemming tussen de inzameling van grofvuil en de veegdienst, waartoe het stadsdeel is overgegaan. Het dagelijks bestuur doet verder de suggestie om bij een eventueel vervolgonderzoek ook de inspanningen op het gebied van gedragsbeïnvloeding mee te nemen. De dagelijks bestuur wijst tenslotte op de pogingen om het gemeenschappelijke registratiesysteem van de stadsdelen te standaardiseren.

De rekenkamer maakt hierbij de volgende opmerkingen. Hoewel de directe effecten van de afstemming tussen de inzameling van grofvuil en de veegdienst moeilijk aan te geven zijn, is de rekenkamer ook van mening dat het om een nuttig initiatief gaat. De rekenkamer zal zeker bekijken wat zij met de suggestie kan doen om de inspanningen op het gebied van gedragsbeïnvloeding mee te nemen, in een vervolgonderzoek of eventueel in een zelfstandig onderzoek. De rekenkamer merkt over het gemeenschappelijke registratiesysteem op dat - ondanks dat in 2007 al tot een standaardrubricering is besloten - de gegevens nog steeds op een dusdanige wijze worden ingevoerd, dat vergelijkingen tussen de stadsdelen moeizaam te maken zijn. De rekenkamer verwacht dan ook dat hierin zo snel mogelijk stappen worden gezet.

Geuzenveld-Slotermeer

De rekenkamer dankt het dagelijks bestuur voor zijn waarderende woorden over het rapport. De rekenkamer constateert dat het dagelijks bestuur alle aanbevelingen overneemt of dat het dagelijks bestuur zegt dat de aanbevelingen al worden uitgevoerd.

Het dagelijks bestuur maakt twee kanttekeningen bij de conclusies van de rekenkamer. Het dagelijks bestuur vindt het jammer dat de door de rekenkamer gehouden schouw naar de staat van onderhoud van openbare ruimte is verricht in buurt 9, omdat zich in deze buurt veel afspeelt op het gebied van stedelijke vernieuwing. Verder vindt het dagelijks bestuur het ook jammer dat de rekenkamer alleen vergelijkingen trekt met het aantal woningen en geen link maakt met de grootte van de openbare ruimte. De rekenkamer heeft de betrokken buurt gekozen omdat zij volgens de zwerf- vuilmetingen van O&S behoort tot de buurten in het stadsdeel met een gemiddelde score voor de schoonheid van de openbare ruimte. De rekenkamer heeft er voor gekozen de kosten van de straatreiniging uit te drukken in het aantal woonruimten, omdat dit de maatstaf is in het Amsterdamse stadsdeelfonds, op grond waarvan middelen voor openbare ruimte worden verdeeld. Dit gegeven wordt ook gezien als indicator voor de oorzaak van het straatvuil.

Bij de aanbevelingen geeft het dagelijks bestuur aan dat het stadsdeel in 2009 een SAM-Plusproject gaat starten op het gebied van beeldbestekken. Verder stelt het dagelijks bestuur dat het al uitgebreid bezig is met projecten, waardoor het gedrag van burgers moet worden beïnvloed.

De rekenkamer is benieuwd naar de resultaten van dit SAM-project voor de efficiency van de uitvoering van de straatreiniging en het groenonderhoud. De rekenkamer heeft geconstateerd dat het stadsdeel projecten uitvoert, gericht op het gedrag van burgers, maar constateert tegelijkertijd dat deze maatregelen tot nu toe niet hebben voorkomen dat het aanbod van straatvuil in Geuzenveld-Slotermeer in vergelijking met de andere stadsdelen hoog is.

Oud-West

De rekenkamer constateert dat het dagelijks bestuur alle 4 aanbevelingen, die relevant zijn voor het stadsdeel overneemt. Plezierig is het dat het dagelijks bestuur ingaat op de richting van de manier waarop zij denkt de aanbevelingen tot stand te brengen.

Het dagelijks bestuur constateert dat het tijd is om beter te kijken naar de efficiëntie van het beeldvegen. Het geeft aan geschrokken te zijn van de uitkomsten van het onderzoek van de rekenkamer en gaat nader onderzoek laten doen naar de inzet van personeel in relatie tot de opgehaalde hoeveelheid vuil en de toegevoegde waarde van de extra werkprocessen. De rekenkamer merkt hierbij op dat het stadsdeel bij de overgang naar beeldvegen een vertaling naar de capaciteit heeft laten maken. Deze berekening kwam uit op een lagere capaciteit dan waarover het stadsdeel beschikte, maar het stadsdeel heeft er toen voor gekozen om de aanwezige capaciteit te handhaven en hiermee te streven naar een hoger kwaliteitsniveau voor het schoonhouden.

Slotervaart

De rekenkamer constateert dat het dagelijks bestuur alle aanbevelingen, die relevant zijn voor het stadsdeel, overneemt of al in uitvoering heeft.

De rekenkamer is wel van mening dat het dagelijks bestuur bij de aanbevelingen, die ze overneemt, maar nog niet in uitvoering heeft, weinig concreet is over de wijze waarop het denkt de uitvoering daarvan ter hand te nemen. Zo meldt het dagelijks bestuur bij aanbeveling 1, dat de aandachtspunten, die de rekenkamer noemt, 'zullen worden gebruikt bij het opstellen van het jaarplan van de afdeling reiniging'. De rekenkamer zal met belangstelling volgen hoe het dagelijks bestuur de efficiency van het beeldvegen gaat verbeteren. Het dagelijks bestuur 'herkent' aanbeveling 4 en geeft aan dat deze tot verdere gedachtevorming in diverse overleggen zal leiden. Gaarne nodigt de rekenkamer het dagelijks bestuur uit duidelijk te maken hoe het bestuur het één en ander vorm gaat geven.

Westerpark

De rekenkamer is tevreden over de instemming van het dagelijks bestuur met de meeste conclusies. De rekenkamer betreurt het dat het dagelijks bestuur niet in gaat op de afzonderlijke aanbevelingen. Hierdoor wordt de bespreking van het rapport in de stadsdeelraad lastiger.

Pas bij het bestuurlijk wederhoor heeft de rekenkamer een opgave van de omvang van het brandbaar veegvuil ontvangen van het stadsdeel. Deze gegevens betroffen een opgave van het brandbare veegvuil uit de stortbonnen. Tot aan het bestuurlijk wederhoor gaf het stadsdeel aan aan de rekenkamer dat de omvang van het brandbaar veegvuil onbekend was. Door deze nieuwe gegevens wijzigt de uitkomst van de kosten per kilo opgehaald vuil van het stadsdeel. De uitkomst van deze gegevens heeft gevolgen voor aanbeveling 2 van de rekenkamer, die de rekenkamer nu niet meer van toepassing acht op stadsdeel Westerpark. De nieuwe gegevens zijn in het eindrapport verwerkt. De rekenkamer betreurt het, dat deze gegevens pas in een zo laat stadium aan de rekenkamer ter beschikking zijn gesteld.

De nieuwe gegevens hebben ook gevolgen voor de beoordeling van de rekenkamer van de efficiency van de veegdienst in Westerpark. In het rapport wordt deze nu relatief goed genoemd. Voor het dagelijks bestuur blijkt de efficiency van de veegdienst uit de inzet per huishouden in vergelijking tot de schoonheidsgraad en de tevredenheid van de bewoners. De rekenkamer blijft van mening dat de opgehaalde hoeveelheid vuil in relatie tot de kosten een goede indicator vormt voor de efficiency van de straatreiniging. Het dagelijks bestuur legt - bij de indicatoren die het noemt - naar de mening van de rekenkamer geen relatie met het daadwerkelijke werkproces, namelijk het ophalen van straatvuil.

Het dagelijks bestuur maakt enige kanttekeningen bij wijzigingen, die het stadsdeel bij de ambtelijke reactie zou hebben gemaakt, maar die niet zouden zijn overgenomen in het rapport. De rekenkamer constateert enerzijds dat een aantal opmerkingen, dat eerder is gemaakt, in het rapport is overgenomen (die over het verwijderen van het zwerfvuil in het groen en het spoelen van de verharding) en anderzijds dat de andere door het dagelijks bestuur gemaakte opmerkingen ontbraken in de ambtelijke reactie (die over weghalen grofvuil, verwijderen zwerfvuil verharding en schoonhouden speelplaatsen).

Zeeburg

Met genoegen constateert de rekenkamer dat het dagelijks bestuur alle aanbevelingen, die relevant zijn voor het stadsdeel, overneemt. De rekenkamer is benieuwd op welke wijze het dagelijks bestuur de aandachtspunten, genoemd bij aanbeveling 1, ter harte gaat nemen en hoe het bestuur aanbeveling 4 in gaat brengen 'in het stedelijke proces van zwerfvuilmeting'.

Bij de registratie van meldingen openbare ruimte loopt stadsdeel Zeeburg achter op een aantal andere stadsdelen. Het dagelijks bestuur geeft aan dat de eerste stappen om aan te haken bij het gemeenschappelijke registratiesysteem van de stadsdelen eind 2008 zijn gezet. Verder verwacht het dagelijks bestuur dat de Amsterdamse Servicecode uiterlijk 2010 zal zijn ingevoerd in Zeeburg. De rekenkamer zal dit proces aandachtig blijven volgen.

Zuideramstel

De rekenkamer is tevreden dat het dagelijks bestuur aangeeft de aanbevelingen waar mogelijk en constructief in acties te zullen omzetten. De rekenkamer acht de reactie van het dagelijks bestuur wel summier. De rekenkamer verwacht dat het dagelijks bestuur op korte termijn aangeeft op welke wijze het de aanbevelingen in uitvoering gaat nemen.

Bijlage 1 Kwaliteitsniveaus schoonhouden stadsdelen

Bos en Lommer

De kadernota openbare ruimte (Buitengewoon Bos en Lommer, van februari 2004) is het enige beschikbare beleidstuk voor het beheer van de openbare ruimte. Als uitgangspunt voor afvalverwijdering en reiniging van de openbare ruimte is daarin opgenomen:

“Stadsdeel en bewoners of ondernemers maken samen de buurt schoon en houden deze schoon. Burgers en ondernemers kennen en onderkennen hun eigen rol en verantwoordelijkheid in de dagelijkse werkelijkheid op straat. In de openbare ruimte is de publieke reinheidsmoraal hoog. Zwerfafval is nagenoeg geheel teruggedrongen”.

In 2007 is het stadsdeel overgegaan op beeldvegen nadat het waar mogelijk ondergrondse containers heeft geplaatst. Hierbij is er geen relatie tussen de capaciteit of de spreiding van de containers en het gewenste kwaliteitsniveau.

Op basis van een notitie schoonheidsniveaus openbare ruimte van 6 november 2007 heeft het stadsdeel de schoonheidsgraden voor 2007 en 2008 vastgesteld. Daarin is het volgende opgenomen voor de schoonheidsgraad verharding:

- niveau 2007: 7
- niveau 2008: 6,5

Ook zijn in Bos en Lommer maatlatten beschikbaar (zie bijlage 3).

Tabel B1.1 - Kwaliteitsniveau Bos en Lommer 2007

Omschrijving kwaliteitsniveau	Kwaliteitsniveaus (SNS/CROW)	Rapportcijfer	Waardering
0 stuks zwerfafval	A+	10	Zeer schoon
1-3 stuks zwerfafval	A	8	Schoon
4-10 stuks zwerfafval	B	6	Matig schoon
11-25 stuks zwerfafval	C	4	Vuil
>25 stuks zwerfafval	D	2	Zeer vuil

De Baarsjes

Het beleid voor het beheer van de openbare ruimte in De Baarsjes is opgenomen in de ‘Nota prijs-kwaliteitverhouding Openbare Ruimte’ van november 2003. De niveaus van schoon (en heel) die in deze nota worden onderscheiden, zijn:

- laagwaardig: het niveau dat ontstaat als niet aan de basiskwaliteit wordt voldaan;
- basis: kwaliteitsniveau dat een aanvaardbaar onderhoudsniveau aangeeft;
- extra: niveau dat hoger ligt dan basis en wat is voorbehouden aan gebieden in het stadsdeel die een streepje meer krijgen.

Voor schoon en voor groenonderhoud wordt voor alle onderscheiden typen van gebieden (woon-, verkeers-, verblijfs- en winkel/verkeersgebieden) uitgegaan van een basisniveau. Dit is voor schoon het niveau 3 conform de norm van de Stichting Nederland Schoon (SNS).

Tabel B1.2 - Kwaliteitsniveau De Baarsjes 2007

Omschrijving kwaliteitsniveau	Kwaliteitsniveaus (SNS/CROW)	Rapportcijfer	Waardering
0 stuks zwerfafval	A+	5	Zeer schoon
1-3 stuks zwerfafval	A	4	Schoon
4-10 stuks zwerfafval	B	3	Matig schoon
11-25 stuks zwerfafval	C	2	Vuil
>25 stuks zwerfafval	D	1	Zeer vuil

In bijlage 4 zijn de beeldmaatlaten voor De Baarsjes opgenomen.

Geuzenveld-Slotermeer

Het stadsdeel constateert in haar analysenota zwerfvuil en reiniging (Analysenota Zwerfvuil en Reiniging, opmaat naar een Plan van aanpak Zwerfvuil, 22 januari 2008) dat het huidige beleid erg fragmentarisch is en met name gericht is op het opruimen en niet op het voorkomen van zwerfvuil.

Het stadsdeel wil eerst inzicht in de huidige zwerfvuilaanpak, huidige inzet en werkwijze, resultaten en perceptie van bewoners en ondernemers als opmaat naar een nieuw plan van aanpak voor zwerfvuil (actualisatie zwerfvuilbeleid). Onduidelijk is wat de stand van zaken van deze actualisatie is.

De rekenkamer constateert dat het huidige zwerfafvalbeleid is gebaseerd op de Afwegingsnotitie en de BOWP's¹⁰⁶ die jaarlijks gemaakt worden. De Afwegingsnotitie wordt een maal per 4 jaar vastgesteld door de stadsdeelraad; in 2007 is de laatste Afwegingsnotitie door de stadsdeelraad vastgesteld. In de BOWP's wordt het kwaliteitsniveau voor alle beheer- en onderhoudsplannen door de stadsdeelraad vastgesteld. Dit is ook gebeurd voor het onderdeel 'afvalbestrijding'.

De rekenkamer constateert dat het laatste BOWP Reiniging dat beschikbaar is uit 2005 dateert. In het laatste BOWP Reiniging (2005) zijn 3 kwaliteitsvarianten met verschillende ambitieniveaus beschreven. Gekozen is voor de minimumvariant waarbij het na te streven kwaliteitsniveau 'gemiddeld matig schoon' is. Dit houdt in dat de CROW-norm B door het stadsdeel als kwaliteit is gekozen. Als doelstelling heeft het stadsdeel voor zwerfvuil op verharding het volgende geformuleerd:

“Een uniform schoon straatbeeld waarbij in iedere buurt een schoonheidsgraad score 6 (= gemiddeld matig schoon) wordt behaald”.

¹⁰⁶ BOWP staat voor Beheer Onderhoud WerkPlan.

In dezelfde notitie wordt geconstateerd door het stadsdeel dat de kaders onvoldoende zijn vertaald naar de werkvloer. Op het gebied van zwerfvuil en reiniging zijn nauwelijks plannen en nota's opgesteld waarin wordt beschreven hoe aan het gewenste kwaliteitsniveau kan worden voldaan. De rekenkamer constateert dat hierin nog geen verandering is gekomen; deze ontbreken nog steeds¹⁰⁷.

Tabel B1.3 - Kwaliteitsniveau Geuzenveld-Slotermeer 2007

Omschrijving kwaliteitsniveau	Kwaliteitsniveaus (SNS/CROW)	Rapportcijfer	Waardering
0 stuks zwerfafval	A+	10	Zeer schoon
1-3 stuks zwerfafval	A	8	Schoon
4-10 stuks zwerfafval	B	6	Matig schoon
11-25 stuks zwerfafval	C	4	Vuil
>25 stuks zwerfafval	D	2	Zeer vuil

In stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer zijn geen maatlaten beschikbaar voor 'schoon verharding'.

Oud-West

Stadsdeel Oud-West heeft in 2005 een onderzoek laten uitvoeren naar de veegdienst in relatie tot de te bereiken schoonheidsgraden. Dit rapport (Eindrapportage Aanzet, december 2005) vormde de basis voor verder beleid voor 'schoon verharding'. In het afdelingsplan 2006 'Wijkbeheer en verder' zijn onder andere de volgende prestaties opgenomen: het realiseren en behouden van een objectieve schoonheidsgraad van minimaal een 7 voor de openbare ruimte, ook voor de subjectieve schoonheidsgradenmeting geldt een 7. De subjectieve schoonheidsgraad wordt gemeten op basis van de Stadsdeelmonitor, Leefbaarheidsmonitor en het bewonersplatform.

In 2006 is een veranderingstraject in gang gezet waarmee in een periode van drie jaar (dus tot en met eind 2008) het stadsdeel nog schoner moet worden. Extra inspanning is met name nodig voor de begeleiding van de afdeling bij deze verandering, de verbetering van de aansturing van de veegteams en de training van de medewerkers. Daarnaast worden ondersteunende activiteiten zoals monitoren, communicatie en handhaving geïntensiveerd.

In het afdelingsplan 2007 (DOOR; Dagelijks Onderhoud Openbare ruimte) van 8 januari 2007 is als visie opgenomen dat een hele en schone leefomgeving van cruciaal belang is voor de leefbaarheid. Het Dagelijks Bestuur besteedt daarom veel aandacht aan het schoonmaken van de straten. Voor zwerfvuil is in het programma-akkoord het streven opgenomen:

¹⁰⁷ Op basis van gesprekken die de rekenkamer heeft gehad constateert de rekenkamer dat er wel ontwikkelingen zijn om daarin verandering te brengen, maar deze zijn (nog) niet geconcretiseerd.

“Eind 2008 wordt een objectieve schoonheidsgraad van gemiddeld 9 gehaald en de subjectieve schoonheidsgraad mag maximaal één punt lager zijn. Tussentijdse doelstellingen zijn gesteld in de vorm van objectieve- en subjectieve cijfers (2007 objectief een 8 en subjectief een 7)”.

Tabel B1.4 - Kwaliteitsniveau Oud-West 2007

Omschrijving kwaliteitsniveau	Kwaliteitsniveaus (SNS/CROW)	Rapportcijfer	Waardering
0 stuks zwerfafval	A+	10	Zeer schoon
1-3 stuks zwerfafval	A	8	Schoon
4-10 stuks zwerfafval	B	6	Matig schoon
11-25 stuks zwerfafval	C	4	Vuil
>25 stuks zwerfafval	D	2	Zeer vuil

Slotervaart

Het stadsdeel Slotervaart is sinds 2000 actief met beleidsontwikkeling voor het zwerfafval met gebruik van schoonheidsgraden.

In 2005 heeft het stadsdeel een Plan van Aanpak Zwerfafvalbestrijding gemaakt. Daarin zijn de uitgangspunten opgenomen voor het schoonhouden van de openbare ruimte.

In de programmabegroting 2007 is opgenomen dat het stadsdeel gekozen heeft voor een gewenst niveau van A, met uitzondering van het Overtoomse Veld. Daar is gekozen voor een schoonheidsgraad van B.

Tabel B1.5 - Kwaliteitsniveau Slotervaart 2007

Omschrijving kwaliteitsniveau	Kwaliteitsniveaus (SNS/CROW)	Rapportcijfer	Waardering
0 stuks zwerfafval	A+	10	Zeer schoon
1-3 stuks zwerfafval	A	8	Schoon
4-10 stuks zwerfafval	B	6	Matig schoon
11-25 stuks zwerfafval	C	4	Vuil
>25 stuks zwerfafval	D	2	Zeer vuil

In stadsdeel Slotervaart zijn geen maatlaten voor ‘schoon verharding’ beschikbaar.

Westerpark

Het stadsdeel heeft geen specifiek beleid geformuleerd voor ‘schoon verharding’. Het stadsdeel heeft wel beleid voor de openbare ruimte opgenomen in deel 1, Visie van Handboek Inrichting Openbare Ruimte. Deze is op 28 februari 2006 door de stadsdeelraad vastgesteld.

In deze visie wordt in algemene zin ingegaan op het beheer van de openbare ruimte en het schoonhouden van de verharding en groen. In het uitwerkingsdeel (vastgesteld door de stadsdeelraad op 21 maart 2006) wordt specifiek ingegaan op keuzes voor afvalinzameling middels ondergrondse containers, prullenbakken, straatmeubilair e.d.

Het stadsdeel Westerpark streeft ernaar voor de subjectieve waardering van inwoners en objectieve scores in de zwerfvuilmeting gelijk te scoren aan het stedelijke gemiddelde van Amsterdam. Het document waarin dit is vastgelegd, is de begroting 2009. Als doelstelling voor 'schoon' is geformuleerd:

“Netjes, goed opgeruimd, vrij van graffiti, geen overlast gevend onkruid, stankvrij. Het stadsdeel wil in 2009 een gemiddelde schoonheidsgraad in Westerpark hebben van 7,7 voor zwerfafval (veegbaar vuil >3 cm, exclusief hondenpoep en onkruid). De subjectieve waardering voor het schoonhouden van 'straten en stoepen' te stabiliseren voor 2009 op een 6,4”.

Al met al kiest stadsdeel Westerpark voor het volgende kwaliteitsniveau.

Tabel B1.6 - Kwaliteitsniveau Westerpark 2007

Omschrijving kwaliteitsniveau	Kwaliteitsniveaus (SNS/CROW)	Rapportcijfer	Waardering
0 stuks zwerfafval	A+	5	Zeer schoon
1-3 stuks zwerfafval	A	4	Schoon
4-10 stuks zwerfafval	B	3	Matig schoon
11-25 stuks zwerfafval	C	2	Vuil
>25 stuks zwerfafval	D	1	Zeer vuil

In stadsdeel Westerpark zijn geen beeldmaatlaten beschikbaar voor 'schoon verharding'.

Zeeburg

Het stadsdeel Zeeburg heeft haar beleid met betrekking tot het beheer van de openbare ruimte opgenomen in de Nota Openbare Ruimte van 14 oktober 2003 (vastgesteld in de deelraad op 25 november 2003). De nota is een strategische beleidsnota die een visie schetst op de inrichting van de openbare ruimte. In deze nota wordt schoon genoemd als onderdeel van de kwaliteit van de openbare ruimte. Als onderdelen van schoon worden o.a. vermeld: straatreiniging, vegen en reinigen groen. In de nota wordt dit niet concreet uitgewerkt.

In de programmabegroting van 2008 heeft het stadsdeel bij het programma Schoon, heel en veilig als doel bij 'schoon' opgenomen:

“Verloedering en vervuiling wordt tegengegaan door efficiënt vegen en inzamelen en streng handhaven, waardoor er minder (zwerf)afval op straat is”.

Uit de programmabegroting 2007 blijkt dat stadsdeel Zeeburg als gewenste kwaliteit van de openbare ruimte kiest voor een gemiddelde schoonheidsgraad op niveau 3,5.

Uit een toelichting blijkt dat het stadsdeel Zeeburg in het jaar 2010 een schoonheidsgraad van niveau 4 wil bereiken maar dat ten gevolge van bezuinigingen het niveau voor 2007 gesteld is op 3,5.

Tabel B1.7 - Kwaliteitsniveau Zeeburg 2007

Omschrijving kwaliteitsniveau	Kwaliteitsniveaus (SNS/CROW)	Rapportcijfer	Waardering
0 stuks zwerfafval	A+	5	Zeer schoon
1-3 stuks zwerfafval	A	4	Schoon
4-10 stuks zwerfafval	B	3	Matig schoon
11-25 stuks zwerfafval	C	2	Vuil
>25 stuks zwerfafval	D	1	Zeer vuil

In stadsdeel Zeeburg zijn geen maatlatten beschikbaar voor 'schoon verharding'.

Zuideramstel

De basis voor het beleid is het in 2001 door de deelraad geaccordeerde Kwaliteitsplan Zuideramstel (onderdeel Visie openbare ruimte). Vervolgens is het stadsdeel in 2003 begonnen met een beheerkwaliteitsplan gebaseerd op kwaliteitbeelden van de openbare ruimte (IBOR; Beleidsvisie Integraal Beheer Openbare ruimte). Het stadsdeel heeft in 2004/2005 beeldmaatlatten gebruikt van bureau Cyber (Cibor-gids; categorieën A t/m E) als normering voor het onderhoud in de openbare ruimte. In 2005/6 is de CROW-normering toegepast voor de kwaliteitsniveaus van de openbare ruimte (categorieën A t/m D). De rekenkamer constateert dat het onduidelijk is of en wanneer hiertoe besloten is door het stadsdeel.

In Zuideramstel blijkt noch door de deelraad noch door het dagelijks bestuur een gewenst kwaliteitsniveau voor de openbare ruimte te zijn vastgelegd. Op basis van een gesprek met het stadsdeel blijkt het stadsdeel te werken met een gemiddeld kwaliteitsniveau B. In 2009 zal de kwaliteitsnorm door de stadsdeelraad worden vastgesteld. De rekenkamer constateert op basis van de concept begroting 2009 dat het stadsdeel wil kiezen voor gemiddeld B voor het gehele stadsdeel met uitzondering van gemiddeld A voor de Zuidas.

Tabel B1.8 - Kwaliteitsniveau Zuideramstel 2007 (aannname o.b.v. 2009)

Omschrijving kwaliteitsniveau	Kwaliteitsniveaus (SNS/CROW)	Rapportcijfer	Waardering
0 stuks zwerfafval	A+	10	Zeer schoon
1-3 stuks zwerfafval	A	8	Schoon
4-10 stuks zwerfafval	B	6	Matig schoon
11-25 stuks zwerfafval	C	4	Vuil
>25 stuks zwerfafval	D	2	Zeer vuil

In Zuideramstel zijn beeldmaatlatten beschikbaar voor 'schoon verharding'.

Bijlage 2 Kwaliteitsniveaus dagelijks onderhoud groen stadsdelen

Bos en Lommer

In stadsdeel Bos en Lommer zijn geen beleidsnota's voor het beheer openbare ruimte. Het beleid voor het dagelijks onderhoud groen is vastgelegd in de begrotingen. Hierbij is voor groen het onderhoudsniveau 'hoog' opgenomen (CROW-niveau A).

In Bos en Lommer zijn maatlatten beschikbaar voor 'heel groen' en 'schoon groen' (zie bijlage 3).

De Baarsjes

Het beleid voor het beheer van de openbare ruimte in De Baarsjes is opgenomen in de al eerder genoemde 'Nota prijs-kwaliteitverhouding Openbare Ruimte' van november 2003. Daarin is ook het beleid voor groen opgenomen. Volgens de programmabegroting 2007 wordt nog steeds gekozen voor niveau 3 van de schoonheidsgraden zoals deze was opgenomen in de hiervoor vermelde nota. Dit is het zogenaamde basisniveau (kwaliteitsniveau dat een aanvaardbaar onderhoudsniveau aangeeft). Voor onderhoud groen zijn 10 maatlatten (zie bijlage 4) beschikbaar. Ook blijkt uit de stukken dat het schoonhouden van groen tot 2007 weinig prioriteit had in het stadsdeel. Volgens het stadsdeel heeft in 2007 intensivering van het schoonhouden van groen plaatsgevonden en is een extra bedrag in de begroting van €20.000 beschikbaar gesteld.

Geuzenveld-Slotermeer

Het beleid voor groen is gebaseerd op de Afwegingsnotitie en het Beheer en OnderhoudsWerkPlan (BOWP) voor groen die jaarlijks gemaakt worden. Daarbij is in eerste instantie gekozen voor de minimumvariant. Het stadsdeel heeft deze op de BOWP Groenvoorzieningen een aanvulling gemaakt in de vorm van het Plan van Aanpak (achterstallig) groen. Op basis hiervan is gekozen voor de middenvariant. De verzorgende kwaliteit wordt gemeten met de CROW-standaard, waarin zwerfvuil in het groen een kwaliteitsmeetlat is.

Het stadsdeel constateert zelf in de 'Analysenota zwerfvuil en reiniging' (opmaat naar een Plan van Aanpak Zwerfvuil, d.d. 22 januari 2008) dat de indruk bestaat dat juist de schoonheidsgraden in het groen achterblijven op de schoonheidsgraden op verharding. Dit heeft te maken met de reinigingscapaciteit die ontoereikend is om alle groenperken wekelijks schoon te maken.

Als doelstelling heeft het stadsdeel voor zwerfvuil in groen en parken het volgende geformuleerd:

“ Een uniform schoon groenbeeld (gazons, groenperken, bosschages) waarbij in iedere buurt tenminste een schoonheidsgraad score 6 wordt behaald ”.

In Geuzenveld-Slotermeer zijn geen beeldmaatlatten beschikbaar voor 'schoon groen'.

Oud-West

Stadsdeel Oud-West heeft relatief weinig groenvoorzieningen. Het stadsdeel Oud-West heeft veel notities beschikbaar voor de openbare ruimte, ook voor het beheer van groen (Groenvisie en groenbeheerplan). Uit deze beleidsplannen voor het groen blijkt dat het stadsdeel een hogere groenbeleving wil realiseren. In het Groenbeheerplan van 2005 zijn bij het reguliere beheer technische streefbeelden opgenomen van bomen, struiken/heesters, hagen, natuurlijke windschermen, gazon, bloembakken, floatlands en geveltuinen/kadetuinen. Voor de meeste onderdelen van het dagelijks groenonderhoud sluit het hierin opgenomen kwaliteitsniveau aan bij kwaliteitsniveau A. Een belangrijke uitzondering is het onderhoud van gazons, waarvoor naar niveau basis (B) wordt gestreefd.

Voor 'schoon groen' zijn geen aparte doelstellingen opgenomen. In het afdelingsplan voor 2007 (Dagelijks Onderhoud Openbare Ruimte, 8 januari 2007) is voor het onderhoud groen als doel opgenomen "behouden van aantrekkelijk en goed onderhouden groen". Dit dient volgens de notitie te gebeuren conform de streefbeelden uit de notitie 'Verhoging groenbeleving' uit 2006. In deze notitie zijn de kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen per (hiervoor al eerder genoemde) soort groen opgenomen. Op basis van het afdelingsplan blijkt dat voor 'schoon' groen een objectieve schoonheidsgraad van 7 (niveau A) wordt gehanteerd voor de openbare ruimte.

Slotervaart

Slotervaart is een van de meest groene stadsdelen. Het stadsdeel heeft een Groenvisie (Robuust, Royaal, Rijk) voor de jaren 2007 tot 2020 ontwikkeld. Deze Groenvisie is op 4 juli 2007 in de stadsdeelraad vastgesteld. Op basis van deze groenvisie heeft het stadsdeel recent diverse uitwerkingsplannen gemaakt. Het stadsdeel heeft recent streefbeelden ontwikkeld (de technische omschrijving), een beeldenboek (esthetische normen worden daarin beschreven) en een topografische toedeling waarbij bepaald is welk esthetisch niveau waar wenselijk is in het stadsdeel. Dit document is op 17 december 2008 in de deelraad vastgesteld. Er is geen na te streven kwaliteitsniveau voor het technisch onderhoud van het groen vastgesteld.

Het huidige kwaliteitsniveau voor 'schoon' openbaar groen (parken en plantsoenen) in Slotervaart is volgens de begroting 2007 'verzorgd' (=schoon, niveau A) met uitzondering van Overtoomse Veld (B). Er zijn geen maatlaten voor het schoonhouden van groen beschikbaar in het stadsdeel.

Westerpark

Een concrete doelstelling voor 'schoon groen' is er niet. Wel heeft het stadsdeel in de begroting 2009 voor 'heel groen' een doelstelling opgenomen, namelijk de subjectieve waardering voor het onderhoud van groen dient verhoogd te worden van 6,4 naar 6,6 in 2009 (WIA).

Het stadsdeel heeft aangegeven dat in de praktijk de afdeling Beheer Openbare Ruimte werkt met een gemiddelde schoonheidsgraad B. Dit is geen door het dagelijks bestuur/stadsdeelraad vastgesteld kwaliteitsniveau.

Er zijn (nog) geen beeldmaatlatten voor het schoonhouden van groen beschikbaar in het stadsdeel. Voor een deel zijn er bestekken beschikbaar (maaien) voor het uitbesteden van werkzaamheden.

Zeeburg

Stadsdeel Zeeburg heeft een kaderstellend beleidsplan in 1998 gemaakt voor groen (Groenbeleidsplan Zeeburg, 26 januari 1999 vastgesteld door de deelraad). Het beleidsplan gaat voornamelijk in op de inrichting en bevat geen specifiek beleid voor 'schoon groen'. Hetzelfde geldt ook voor de al eerder beschreven Nota Openbare Ruimte van 14 oktober 2003 (vastgesteld in de deelraad op 25 november 2003). In deze nota wordt schoon genoemd als onderdeel van de kwaliteit van de openbare ruimte. Als onderdelen van schoon worden o.a. vermeld: straatreiniging, vegen en reinigen groen. In de nota wordt dit niet concreet uitgewerkt.

In de programmabegrotingen van 2007 en 2008 wordt aangegeven dat de beeldkwaliteit van het groen (waaronder het dagelijks onderhoud groen) minimaal wordt beoordeeld met een rapportcijfer 4, maar dat het streven is om een rapportcijfer 6 te realiseren.

Zuideramstel

Als basis voor het beleid voor groen dient het, in 2001 door de deelraad geaccordeerde, Kwaliteitsplan (onderdeel Visie Groenstructuur). Vervolgens is het stadsdeel in 2003 begonnen met een beheerkwaliteitsplan gebaseerd op kwaliteitbeelden van de openbare ruimte. Op basis van deze notitie heeft het stadsdeel ook voor groen gekozen voor kwaliteitsniveau B.

De programmabegroting 2008 laat zien dat het stadsdeel met betrekking tot groen als resultaat wil bereiken "dat het onderhoudsniveau van Groen minimaal aan de vastgelegde criteria in het beeldkwaliteitsplan voldoet". Als indicator daarbij wordt gebruikt "de tevredenheid van de bewoners over het onderhoud van de openbare ruimte". Als instrument om dit te meten worden de resultaten van het onderzoek "Wonen in Amsterdam" (WIA) gebruikt. Minimaal wil het stadsdeel een waardering van het cijfer 7 van de bewoners bereiken.

De rekenkamer constateert dat door de deelraad geen gewenste kwaliteitsniveau voor 'schoon groen' in de openbare ruimte is vastgesteld. In de praktijk blijkt het stadsdeel te werken met een gemiddeld kwaliteitsniveau B. In 2009 zal de kwaliteitsnorm door de stadsdeelraad wel worden vastgesteld. In het stadsdeel zijn beeldmaatlatten van CROW beschikbaar voor groen zonder dat deze vastgesteld zijn door het stadsdeel.

Bijlage 3 Beeldmaatlaten stadsdeel Bos en Lommer

Bos en Lommer streeft naar een basisniveau in woonbuurten en industriegebieden. Het stadsdeel streeft naar een hoog niveau op het Bos en Lommerplein en omgeving; het Erasmuspark en de winkelstraten. (Basis=6 en extra=8).

Er worden in totaal 11 maatlaten verzorging onderscheiden en 5 maatlaten groen bij technisch onderhoud. Bij 2 maatlaten straatmeubilair zijn ook nog reinigingsaspecten opgenomen; in totaal heeft het stadsdeel 18 maatlaten. Het overzicht van deze maatlaten is in tabel hieronder.

Tabel B3.1- Maatlaten stadsdeel Bos en Lommer

Maatlat	Basis	Extra
Verzorging		
zwerfafval verhardingen	4-10 stuks veegbaar zwerfvuil per 100 m ²	1-3 stuks veegbaar zwerfvuil per 100 m ²
zwerfafval heestervakken	4-10 stuks te harken/te prikken zwerfvuil per 20 m ²	1-3 stuks te harken/te prikken zwerfvuil per 20 m ²
zwerfafval gazon	4-10 hoeveelheden prikbaar zwerfvuil per 100 m ²	1-3 hoeveelheden zwerfvuil per 100 m ²
prullenbakken	vullingsgraad 70-90%	vullingsgraad 30-70%
bijgeplaatst afval rond container	2-5 zakken of doosjes	1 zak of doosje
omgeving container na lediging	20% bedekking	5% bedekking
schoonheid inwerpzuil container	20% bedekking	5% bedekking
onkruid verhardingen	bedekkingsgraad van opp. 5-15% begroeiing rondom obstakels max. 25% begroeiing langs verhardings-randen 15-30 cm hoogte van kruiden max. 30 cm	bedekkingsgraad van opp. 2-5% begroeiing rondom obstakels max. 5% begroeiing langs verhardings-randen max. 15 cm hoogte van kruiden max. 10 cm
onkruid heestervakken	max. bedekking 40% en/of max. 30 cm hoog bedekkingsgraad verspreide resten onkruid max. 25% geen verzamelde resten onkruidbegroeiing	max. bedekking 20% en/of max. 10 cm hoog bedekkingsgraad verspreide resten onkruid max. 10% geen verzamelde resten onkruidbegroeiing
aanslag straatmeubilair	regelmatig aanslag hoge concentraties aanslag in schaduwrijke plekken kleur meubilair versterkt zichtbaarheid aanslag	incidenteel aanslag geen hoge concentraties aanslag in schaduwrijke plekken kleur meubilair versterkt zichtbaarheid aanslag niet
aanslag verkeers- en straatnaamborden	mate van aanslag 5%-20% per stuk mate van beplakking en graffiti 2%-10%	mate van aanslag 0%-5% per stuk mate van beplakking en graffiti

Maatlat	Basis	Extra
		0%-2%
<i>Groen</i>		
bomen	redelijk vitaal max. 20% geen evenwichtige kroon max. 20% moet urgent gesnoeid max. 20% heeft enige stamschade aantal bomen is afgestemd op locatie	vitaal max. 5% geen evenwichtige kroon max. 5% moet urgent gesnoeid max. 5% heeft enige stamschade aantal bomen is goed afgestemd op locatie
heesters en hagen	enige opslag ongewenste soorten max. 20% geen goede kwaliteit max. 20% verdringing afzonderlijke planten herkenbaar kwaliteit en vorm redelijk afgestemd op omgeving	geen opslag ongewenste soorten max. 5% geen goede kwaliteit max. 5% verdringing afzonderlijke planten herkenbaar kwaliteit en vorm goed afgestemd op omgeving
gazon	max. 20% beschadigd of dood max. 20% plaatselijk oneffen in regenperioden minder begaanbaar redelijk kort, gelijkmatig gemaaid niet rond alle obstakels is bijgemaaid graskanten enigszins overgroeid	max. 5% beschadigd of dood max. 5% plaatselijk oneffen merendeel jaar goed begaanbaar kort, gelijkmatig gemaaid rond obstakels is bijgemaaid strakke graskanten
bosplantsoen	veel inheemse soorten zoveel mogelijk variatie in soorten 10%-25% explosieve groeiers abrupte, enigszins storende overgang natuur-cultuurgroen	uitsluitend inheemse soorten variatie in soorten max. 10% explosieve groeiers geleidelijke overgang natuur-cultuurgroen
ruig gras	enige variatie in soorten kruiden horend bij natuurlijke ontwikkeling 10%-25% explosieve groeiers, dominerende kruiden abrupte, enigszins storende overgang natuur-cultuurgroen	variatie in soorten kruiden horend bij natuurlijke ontwikkeling max. 10% explosieve groeiers, dominerende kruiden geleidelijke overgang natuur-cultuurgroen
<i>Staatmeubilair</i>		
meubilair	lichte mate graffiti toegestaan	graffiti niet toegestaan
speelvoorzieningen	graffiti komt incidenteel voor	graffiti komt niet voor

Bijlage 4 Beeldmaatlaten stadsdeel De Baarsjes

Tabel B4.1 - Maatlatten stadsdeel De Baarsjes

Maatlat	Ingrijpmoment
Schoon	
zwerfvuil in beplanting	> 10 vuilbestanddelen per 100 m ² beplanting
zwerfvuil in gras	> 1x m ² of > 10 vuilbestanddelen per 100 m ² gazon
verharding onkruidgroei	onkruidhoogte > 15 cm
verharding bladafval	bladbedekking trottoir > 50%; rijweg/fietspad > 15%
verharding hondenpoep	poep per 100m straatlengte: rijweg > 10; trottoir > 5
verharding zwerfvuil	> 1x 1,90 m of 60-90 vuilbestanddelen per 100 m straatlengte
groen: hondenpoep op uitlaatstroken	> 50 uitwerpselen per 100 m ²
Groen	
boomrondjes onkruidgroei	onkruidhoogte > 25 cm; onkruidbezetting > 50%
bomen onderhoud	gevaarlijke takken in weg of trottoir; jaarlijkse veiligheidscontrole en vormsnoei volgens zorgfaseplan
heesters onkruidgroei	onkruidhoogte > 25 cm; onkruidbezetting > 50%
heesters onderhoud	kale plekken > 5%; > enkele zaailingen; > 15 cm uitgroei over de rand
gazon graslengte	grashoogte > 10 cm; kale plekken > 10%; onkruid > 10%; afgemaaid gras enkele restanten
gazon graskanten	overgroei > 15 cm
ruw/ecologisch gras	hoogte > 80 cm; > 50% ruderales of woekeronkruiden
hagen onkruidgroei	onkruidhoogte > 25 cm; onkruidbezetting > 50%
hagen snoeionderhoud	kale plekken > 3% van de lengte; > enkele zaailingen; > 15 cm uitgroei over de rand
planten-/boombakken onderhoud	sierwaarde < redelijk; bedekking < 70%; onkruid > 10% bedekking
Straatmeubilair	
zitbanken	aanwezigheid vuil, fecaliën en graffiti
afvalbakken	vol
verkeersborden	graffiti binnen 24 uur verwijderd
afvalcontainers	aanstootgevende graffiti, vuil; bodemplaat < 90% schoon
Speelvoorzieningen	
speeltoestellen	aanstootgevende graffiti
zandbakken	zichtbare zandvervuiling; veel zand buiten de bak
ondergronden	veel onkruid tussen tegels

Bijlage 5 Methodiek schouwen

Doel van de schouw

Het doel van de schouw is het verkrijgen van een snelle en goed onderbouwde indruk van het huidige, gemiddelde kwaliteitsniveau van de openbare ruimte in de 8 stadsdelen van Amsterdam die bij het onderzoek betrokken zijn (zie tabel). Dit kwaliteitsniveau is meetbaar gemaakt door de verschillende niveaus te koppelen aan kwaliteitsbeelden en de daarbij behorende normen.

Voor de Rekenkamer Amsterdam is met name de vraag van belang welke kwaliteit van de openbare ruimte door de verschillende stadsdelen bereikt wordt en of er veel verschil in kwaliteit tussen de verschillende stadsdelen is.

Wat is er geschouwd?

Ten aanzien van de kwaliteit van de openbare ruimte is gekeken naar de technische staat van het groen en de verzorgingsgraad. In dit onderzoek zijn onderstaande definities gehanteerd.

Technische staat groen (= heel en veilig): een kwaliteitskenmerk waarmee de technische - of vakkundige eisen die gesteld worden aan het groen worden aangegeven.

Verzorgingsgraad (= schoon en netjes): een kwaliteitskenmerk waarmee de eisen voor schoonheid en netheid worden aangegeven.

Locaties

De schouw is uitgevoerd op 52 locaties die verdeeld zijn over de 8 stadsdelen (zie tabel). De rekenkamer heeft voor de uitvoering van de schouw per stadsdeel een representatieve woonbuurt geselecteerd. De volgende fysieke kenmerken zijn voor de selectie gebruikt (zie Onderzoeksopzet Schoonhouden van openbare ruimte, juli 2008):

- Het afwezig zijn in de buurt van drukke doorgaande verkeerswegen, winkelstraten, markten en voorzieningen als sporthallen en kinderboerderijen die veel publiek van buiten de buurt aantrekken;
- Het aanwezig zijn van enig groen in de buurten. Buurten waarin een park ligt, zijn niet in de selectie betrokken omdat hiervoor een specifieke vorm van onderhoud vereist is.

Met behulp van "Google Earth" en stadsplattegronden zijn binnen de buurten 6 á 7 schouwlocaties geselecteerd. De locaties zijn zo gekozen dat de selectie een zo representatief mogelijk beeld van de geselecteerde buurt vormt. Naast de genoemde fysieke kenmerken die voor de buurt gebruikt zijn, hebben de volgende criteria een rol gespeeld bij de selectie van de schouwlocaties: Evenwichtige geografische verspreiding over de buurt, afwisseling in grote en kleine straten, hofjes, speelplekken en de aanwezigheid van groen.

Tabel B5.1 - Aantal geschouwde locaties en geselecteerde buurten per stadsdeel

Stadsdeel	Buurt	Aantal locaties
Bos & Lommer	H37b	7
De Baarsjes	J43a	6
Geuzenveld / Slotermeer	P78d	7
Oud-West	D21a	6
Slotervaart	R88h	7
Westerpark	C14e	6
Zeeburg	G33c	6
Zuider Amstel	W91b	7
Totaal		52

Uitvoering schouw

De schouw is uitgevoerd door een inspecteur van ingenieursbureau Oranjewoud. Voor de schouw is gebruik gemaakt van de door Oranjewoud ontwikkelde software GBI-monitoring. Deze software is op een PDA (pen computer) geplaatst waarmee vervolgens buiten geschouwd is. Op deze PDA kan de inspecteur aangeven welke score de desbetreffende locatie voor de verschillende aspecten en items heeft gehaald.

De score per onderdeel is gebaseerd op het gemiddelde beeld van die locatie. Elk aspect wordt in de schouw even zwaar meegewogen en de scores tellen onderling alle even zwaar. Het item 'algemene indruk', is het eindoordeel van de schouwinspecteur voor de desbetreffende locatie. Het is eigenlijk een resultante van alle geschouwde items, maar zonder een vaste normering, waarbij de schouwinspecteur het eindoordeel geeft op basis van ervaring. Na afloop van de schouwronde zijn de resultaten geanalyseerd met behulp van de software GBI-monitoring en Excel.

De schouw voor het onderdeel verzorging is uitgevoerd in de tweede week van september, de tweede week van oktober en de 2e week van december. De schouw voor de technische staat is uitgevoerd in de 2e week van oktober, tegelijkertijd met het onderdeel verzorging.

Verwerking en analyse

De resultaten van de schouw zijn ingevoerd in een database en de gemiddelde scores en verdeling van de resultaten zijn berekend. Deze gegevens zijn per aspect geanalyseerd en verwerkt tot kwaliteitsbeelden per stadsdeel. Hieruit is een totaalbeeld opgesteld van de technische staat groen en de verzorgingsgraad van de openbare ruimte van de 8 stadsdelen samen.

Bijlage 6 Toelichting selectie en analyse meldingen

In deze bijlage wordt een toelichting gegeven op de meldingen openbare ruimte die zijn meegenomen in de diverse selecties. Ten tweede wordt ingegaan op de enkele kanttekeningen die bij de analyse van de meldingen betreffende de openbare ruimte kunnen worden geplaatst.

1. Selectie meldingen

Om een beeld van de waardering vanuit de burger van de schoonheid van de openbare ruimte en het groenonderhoud te krijgen, is ervoor gekozen het totale aantal meldingen onder te verdelen in 3 categorieën: meldingen over de schoonheid van de openbare ruimte in het algemeen, meldingen over het werkgebied van de straatreiniging en meldingen over het groenonderhoud. Ten grondslag aan deze keuze ligt het idee dat vanuit het perspectief van de burger de schoonheid van de openbare ruimte niet alleen wordt bepaald door zwerfvuil en andere meldingen over de straatreiniging – kernthema van dit onderzoek – maar ook door onder andere grofvuildumping en volle containers. Om deze reden is ervoor gekozen ons niet te beperken tot meldingen over de straatreiniging. Voor de stadsdelen die zijn aangesloten bij KIM MOR hebben de selecties plaatsgevonden op basis van de onderscheiden rubrieken. Aangezien het aantal rubrieken in KIM MOR in vergelijking met de onderscheiden categorieën in de andere drie registratiesystemen groot is, heeft de hieronder omschreven werkwijze voor de selectie van categorieën vooral betrekking op meldingen zoals opgenomen in KIM MOR. Bij de selectie van categorieën in de overige drie registratiesystemen zijn dezelfde selectiecriteria aangehouden. Bij ‘twijfelgevallen’ (categorieën die bijvoorbeeld vanwege organisatieverschillen tussen stadsdelen kunnen worden toegerekend aan zowel afdelingen die verantwoordelijk zijn voor het groenonderhoud, als afdelingen die verantwoordelijk zijn voor de straatreiniging) is bezien onder welke noemer deze zijn geboekt in de registratiesystemen van de stadsdelen. Daarbij is ervoor gekozen om deze twijfelgevallen toe te rekenen aan de afdeling waarop het meeste wordt geboekt. Hieronder volgt een specifieke toelichting van welke rubrieken meldingen wel of juist niet zijn meegenomen in de drie onderscheiden selecties.

Selectie meldingen ‘Schoonheid openbare ruimte in het algemeen’

Bij de selectie van meldingen betreffende de schoonheid van de openbare ruimte in het algemeen zijn alle meldingen die betrekking hadden op de afval(inzameling) en het werkgebied van de straatreiniging meegenomen. Niet meegenomen zijn de rubriek ‘drijfvuil’ en rubrieken als ‘asbest,’ ‘klein chemisch afval’ en ‘bodemverontreiniging’ aangezien dit vrij specifieke vormen van afval en verontreiniging betreffen die buiten de scope van dit onderzoek vallen. Daarnaast zijn verzoeken van inwoners ook buiten beschouwing gelaten; hierbij kan worden gedacht aan verzoeken van inwoners voor bijvoorbeeld het aanleggen van geveltuintjes en het ophalen van grofvuil. Wel meegenomen zijn andere meldingen die betrekking hadden op grofvuil. Bij het selecteren van rubrieken is bij twijfel – indien mogelijk¹⁰⁸ – gekeken naar de toelichting

¹⁰⁸ In het registratieoverzichten van Slotervaart van 2006, Oud-West, Westerpark en Zuideramstel zijn geen toelichtingen opgenomen.

en op basis hiervan besloten of deze categorie wel of niet werd meegenomen in de analyse. Zo zijn bijvoorbeeld rubrieken als 'banken,' 'straatmeubilair,' 'verkeersborden,' en 'straatnaamborden' niet meegenomen in de analyse. Hoewel sommige meldingen die onder deze rubrieken vielen betrekking hadden op de schoonheid van de openbare ruimte, werden voornamelijk meldingen over kapot straatmeubilair en missende of scheefstaande verkeersborden/ straatnaamborden onder deze rubrieken geschaard. Dit zegt niets over de schoonheid van de openbare ruimte, maar over de mate waarin objecten in de openbare ruimte heel, functioneel en veilig zijn. In sommige gevallen zijn er wel categorieën over onder andere straatmeubilair en speelvoorzieningen meegenomen, maar deze hadden dan specifiek betrekking op hun schoonheid. Hierbij kan worden gedacht aan categorieën als 'vervuiling speelplein' en 'vervuiling zandbak.' In het algemeen is de gehanteerde stelregel dat rubrieken waarin – hoewel er meldingen over de schoonheid van de openbare ruimte in voorkomen – overwegend meer meldingen ten aanzien van 'heel' waren opgenomen niet zijn meegenomen. Ook categorieën als 'diversen,' 'overig' en 'anders' zijn buiten beschouwing gelaten.¹⁰⁹ Hoewel in deze categorieën ook meldingen over afvalinzameling en vervuiling worden opgenomen, gaat ook een groot aantal van deze meldingen over andere zaken.

Selectie meldingen 'Straatreiniging'

Aangezien het takenpakket van de straatreiniging bij het ene stadsdeel omvangrijker is dan bij het andere stadsdeel is omwille van de vergelijkbaarheid deze selectie zo minimaal mogelijk gehouden. Met andere woorden, er is uitgegaan van een minimaal takenpakket van de reinigingsdienst. De selectie betreft daarmee voornamelijk rubrieken als 'zwerfvuil,' 'zwerfvuil op straat,' 'zwerfvuil in groen,' 'volle afvalbakken/ prullenbakken/ papierpotten' en 'hondenpoep.' Daarnaast zijn indien aanwezig, ook meldingen over vuil straatmeubilair en vuile speeltuintjes meegenomen. Tot slot, indien aanwezig als rubriek zijn meldingen als 'bladeren,' 'glas op wegdek' en 'verwaaide bouwmaterialen' in deze selectie meegenomen.

Selectie meldingen 'Groenonderhoud'

In het algemeen kan worden gesteld dat vrijwel alle rubrieken die ook maar enige verwijzing naar groen hadden zijn meegenomen. Uitzondering hierop betreft de rubriek 'boomwortels.' Deze rubriek betreft meldingen over boomwortels die zorgen voor opdruk van onder meer wegen en stoepen. Daarmee is deze categorie te scharen onder de noemer 'heel' en om deze reden dus niet meegenomen in de analyse. Meldingen onder de noemer 'onkruid' (ook die in de verharding) zijn wel meegenomen in deze selectie.

¹⁰⁹ Met name de categorie 'overig' is in sommige stadsdelen zeer omvangrijk. Het weglaten van deze categorie betekent dat het totale aantal meldingen voor deze stadsdelen sterk wordt verminderd.

2. Kanttekeningen analyse

Basis voor de cijfers over meldingen zijn de van de stadsdelen ontvangen gegevens. Dit betekent dat eventuele foutieve of ontbrekende registraties van meldingen de resultaten kunnen vertekenen. Hierbij kan worden gedacht aan mogelijke dubbele meldingen, verkeerde boekingen (op verkeerde noemer/ aard), foutieve of vergeten verwerking van meldingen en/ of afhandeling van deze in de registratiesystemen. Daarnaast is het ook zeer waarschijnlijk dat niet alle meldingen door de stadsdelen worden geregistreerd. Het is ook denkbaar dat sommige meldingen niet een uiting van ontevredenheid, maar een compliment richting het stadsdeel zijn. De Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam heeft echter geen directe aanwijzingen dat de resultaten die voortvloeien uit de meldingenregistraties zijn vertekend door eventuele fouten in de registratie. Daarmee is de Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam van mening op basis van de ontvangen cijfers een toereikend beeld van meldingen over de schoonheid van de openbare ruimte en het groenonderhoud te hebben geschetst.

Meldingen naar wijze binnenkomst

Stadsdeel	2006		2007		2008	
	Aantal meldingen	% totale aantal meldingen	Aantal meldingen	% totale aantal meldingen	Aantal meldingen	% totale aantal meldingen
Bos en Lommer	626		1653		1264	
Telefoon	586	93,6	1550	93,8	1091	86,3
Internet	26	4,2	86	5,2	53	4,1
Balie	7	1,1	13	0,8	15	1,2
Anders	7	1,1	4	0,2	105	8,3
De Baarsjes			350		817	
Telefoon	-	-	334	95,4	769	94,1
Internet	-	-	16	4,6	43	5,3
Balie	-	-	-	-	2	0,2
Anders	-	-	-	-	3	0,4
Geuzenveld-Slotermeer	1690		2375		2089	
Telefoon	983	58,2	1963	82,7	1676	80,2
Internet	690	40,8	331	13,9	275	13,2
Balie	2	0,1	28	1,2	58	2,8
Post	1	0,1	2	0,1	3	0,1
Fax	-	-	1	0,0	-	-
Anders	14	0,8	50	2,1	77	3,7
Slotervaart	-	-	1745		844	
Telefoon	-	-	1344	77,0	784	88,7
Internet	-	-	97	5,6	96	10,9
Balie	-	-	20	1,1	-	-
Post	-	-	1	0,1	3	0,3
Fax	-	-	278	15,9	-	-
Anders	-	-	5	0,3	1	0,1
Zeeburg	1026		999		731	
Telefoon	915	89,2	857	85,8	581	79,5
Internet	86	8,4	83	8,3	92	12,6
Balie	9	0,9	4	0,4	7	1,0
Post	2	0,2	4	0,4	1	0,1
Anders	14	1,4	51	5,1	50	6,8
Zuideramstel						

Terugkoppeling over afhandeling meldingen

Stadsdeel	2006		2007		2008	
	Terugkoppeling over afhandeling	% totale aantal meldingen	Terugkoppeling over afhandeling	% totale aantal meldingen	Terugkoppeling over afhandeling	% totale aantal meldingen
Bos en Lommer	530	84,7	1653	100	1262	99,8
Gedaan per telefoon	2	0,4	-	-	63	5,0
Gedaan per mail	-	-	1	0,1	30	2,4
Gedaan per brief	-	-	-	-	1	0,1
Mondeling/persoonlijk	-	-	-	-	5	0,4
Melder niet bereikbaar	-	-	-	-	9	0,7
Niet nodig	513	96,8	1626	98,4	1105	87,6
Nog niet gebeurd	15	2,8	26	1,6	49	3,4
De Baarsjes	-	-	349	99,7	817	100
Gedaan per telefoon	-	-	4	1,1	47	5,8
Gedaan per mail	-	-	-	-	5	0,6
Gedaan per brief	-	-	2	0,6		
Mondeling/persoonlijk	-	-	-	-	11	1,4
Melder niet bereikbaar	-	-	-	-	2	0,2
Niet nodig	-	-	40	11,5	511	62,5
Nog niet gebeurd	-	-	303	86,8	241	29,5
Geuzenveld-Slotermeer	1090	64,5	2374	100	2089	100
Gedaan per telefoon	28	2,6	116	4,9	188	9,0
Gedaan per mail	3	0,3	20	0,8	85	4,1
Gedaan per brief	1	0,1	2	0,1		
Mondeling/persoonlijk	-	-	1	0,0	18	0,9
Melder niet bereikbaar	-	-	-	-	12	0,6
Niet nodig	822	75,4	1669	70,3	1431	68,5
Nog niet gebeurd	236	21,7	566	23,8	355	17,0

Stadsdeel	2006		2007		2008	
Slotervaart	-	-	1745	100	882	100
Gedaan per telefoon	-	-	13	0,7	14	1,6
Gedaan per mail	-	-	35	2,0	36	4,1
Gedaan per brief	-	-	1	0,1	2	0,2
Mondeling/ persoonlijk	-	-	-	-	3	0,3
Melder niet bereikbaar	-	-	-	-	1	0,1
Niet nodig	-	-	1644	94,2	812	92,1
Nog niet gebeurd	-	-	52	3,0	14	1,6
Zeeburg	704	68,6	999	100	730	100
Gedaan per telefoon	5	0,7	5	0,5	53	7,3
Gedaan per mail	2	0,3	3	0,3	34	4,7
Mondeling/ persoonlijk	-	-	-	-	2	0,3
Melder niet bereikbaar	-	-	-	-	2	0,3
Niet nodig	544	77,3	843	84,4	594	81,4
Nog niet gebeurd	153	21,7	148	14,9	45	6,2
Zuideramstel	-	-	-	-	-	-

Bijlage 7 Begrippenlijst

Beeldmaatlat

Geeft de technische schoonheidsgraad aan van een onderdeel van de openbare ruimte. De beeldlat bestaat uit vijf foto's van het onderdeel die een oplopende kwaliteit laten zien. Door te kijken en te vergelijken kan per onderwerp de kwaliteit worden bepaald. Naast de foto staat een beschrijving die bij een bepaalde kwaliteit behoort (zogenaamde interventiebeschrijvingen). De beschrijvingen zijn noodzakelijk om een exacte weergave van de maatlat te krijgen. In de praktijk worden ook de begrippen beeldmeetlat en beeldlat gebruikt.

Beeldmeetlat

Zie beeldmaatlat.

Beeldlat

Zie beeldmaatlat.

Beheeraspect

Onderdeel van de openbare ruimte dat onderwerp is van beheer (zwerfafval, onkruid, hondenpoep, straatmeubilair, wegen en dergelijke).

Fijn zwerfafval

Zwerfafval met een hoogte, breedte, lengte of diameter groter dan 1 cm en kleiner of gelijk aan 10 cm niet zijnde grof zwerfafval of kauwgum.

Gebiedstype

Indeling van gebieden op basis van functionaliteit:

- *winkelgebieden* (gebied met centrumfunctie in binnenstad of wijk vanwege de aanwezigheid van winkels en andere openbare voorzieningen)
- *woongebied* (gebied dat voornamelijk gericht is op wonen/verblijven)
- *bedrijventerrein* (gebied dat voornamelijk gericht is op bedrijvigheid)
- eventueel *buitengebied*

Grof zwerfafval

Zwerfafval met een hoogte, breedte, lengte of diameter groter dan 10 cm, niet zijnde grof afval zoals meubels, hout, etc.

Meetvak grof zwerfafval

Meetvlak met een oppervlakte van 100 m².

Hotspots

Hotspots zijn plaatsen waar zwerfafval structureel en in aanzienlijke mate ontstaat.

Maatlat

Per onderdeel van de openbare ruimte wordt de gewenste kwaliteit benoemd. Deze worden omgezet in een maatlat per onderdeel. De maatlatten dienen als indicator van

de afgesproken onderhoudskwaliteit van onderdelen in de openbare ruimte. Op deze wijze kunnen de 'ingrijpmomenten' bepaald worden.

Meetvak

Een binnen een meetlocatie gelegen vak waarvan het kwaliteitsniveau wordt vastgesteld.

Meetlocatie

Een vastgelegd gebied, waarbinnen metingen worden verricht ten behoeve van de vaststelling van het kwaliteitsniveau van de openbare ruimte (van minimaal 0,05 ha en maximaal 1 ha).

Streefbeeld

Het geambieerde kwaliteitsniveau voor een bepaalde voorziening in de openbare ruimte.

Zwerfafval

Afval dat mensen bewust of onbewust weggooien of achterlaten op plaatsen die daar niet voor bestemd zijn of door indirect toedoen of nalatigheid van mensen op die plaatsen is terechtgekomen.

Bladafval, kauwgum, onkruid, hondenpoep, graffiti etc. vallen niet onder zwerfafval. (*Handreiking uniforme monitoring zwerfafval voor gemeenten, SenterNovem 2007*)

Meetvak fijn zwerfafval

Meetvlak met een oppervlakte van 1 m², gelegen binnen een meetvlak voor grof zwerfafval.

Zwerfvuil

Normaal zwerf- of straatvuil en het zwerfvuil dat ontstaat bij het aanbieden en vervolgens ophalen van zwerfvuil.



Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam

Frederiksplein 1
1017 XK Amsterdam

telefoon 020 552 2897
fax 020 552 2943
info@rekenkamer.amsterdam.nl
www.rekenkamer.amsterdam.nl