

Verwijderen van fietsen

Handhaving op fietsparkeren in Centrum, Oost en West

mei 2014

Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam



BESTUURLIJK RAPPORT

Verwijderen van fietsen

Handhaving op fietsparkeren in Centrum, Oost en West

mei 2014

COLOFON

Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam

directeur: dr. Jan de Ridder

onderzoekers: drs. Marcella van Doorn (projectleider)

drs. Stefanie Geerts

drs. Danielle van der Wiel

onderzoeksperiode: oktober 2013 t/m maart 2014

Dit is het bestuurlijk rapport van de Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam (de rekenkamer) over het onderzoek naar het *Verwijderen van fietsen*. Dit onderzoek bestaat uit twee rapporten: het bestuurlijk rapport en het onderzoeksrapport met bijlagen. In dit bestuurlijk rapport geeft de rekenkamer de belangrijkste bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen weer.

Samenvatting

Fietsparkeeroverlast kan worden tegengegaan door meer fietsparkeerplekken te creëren. Dat is 'dweilen met de kraan open' als die plekken worden ingenomen door fietswrakken en langparkeerders. Om dit tegen te gaan beoordelen en verwijderen stadsdelen overlastgevende fietsen. Deze worden vervolgens door het Fietsdepot verwerkt. Omdat het verwijderen van fietsen een belangrijke rol speelt in de bestrijding door de gemeente van fietsparkeeroverlast, heeft de rekenkamer hier onderzoek naar verricht. In het onderzoek stond centraal in hoeverre de stadsdelen Centrum, Oost en West fietsen rechtmatig, transparant en efficiënt verwijderen. De belangrijkste conclusies uit dit onderzoek worden hieronder samengevat.

Organisatie fietsverwijdering varieert sterk

Ieder stadsdeel heeft zijn eigen aanpak. Stadsdeel Centrum beschikt over een volledig zelfstandig fietsenknipteam met een eigen manager. In stadsdeel West werkt een vast team van de afdeling Handhaving Openbare Ruimte aan het verwijderen van fietsen. De organisatie bij stadsdeel Oost is versnipperd: zowel de afdeling Handhaving als de afdeling Beheer Openbare Ruimte Heel (BORH) zijn verantwoordelijk. Daarnaast is rondom het Amstelstation nog een organisatie betrokken, namelijk het Veiligheidsteam Openbaar Vervoer (VOV). Bovendien werkt stadsdeel Oost niet met vaste teams.

Heldere en simpele definities ontbreken

Lastig is dat de stadsdelen en de centrale stad steeds andere definities gebruiken voor overlastgevende fietsen. De definities verschillen zowel door de tijd als tussen de betrokken onderdelen van de gemeente. Hierdoor kunnen prestaties van de gemeente niet gemonitord worden en ontbreekt een essentiële voorwaarde voor naleving van regels. Heldere en simpele definities voor overlastgevende fietsen zijn daarvoor van belang. Het draagt ook bij aan de begrijpelijkheid voor de doorsnee fietser als deze definities op stedelijk niveau worden afgesproken, zodat bijvoorbeeld de term 'verlaten fiets' in de hele stad dezelfde betekenis heeft.

Ingewikkelde regels voor verwijderen fietsen

Het lijkt simpel om fietsen te verwijderen, maar er liggen heel veel verschillende regels aan ten grondslag. Er is landelijke regelgeving, die verschillend door de stadsdelen geïnterpreteerd wordt, en regels die de stadsdelen zelf kunnen opstellen (bijvoorbeeld hoe lang een fiets op een bepaalde plek mag staan). De stadsdelen handelen over het algemeen rechtmatig bij het verwijderen van fietsen. Wel geldt voor alle stadsdelen dat de waarschuwingsstickers niet voldoen aan de wettelijke eisen. Ook de regelgeving voor het verwijderen van fietsen bij evenementen en herprofilering van straten is onduidelijk. Stadsdeel Centrum zet als enige stadsdeel burgers in bij de verwijdering van fietsen. Dat vraagt om specifieke alertheid. Duidelijk moet zijn dat burgers alleen overlastgevende fietsen mogen signaleren

en het oordeel over het verwijderen van de fiets dienen over te laten aan de fietsknippers van het stadsdeel.

Regels niet duidelijk door grote variatie in de stad

Stadsdelen informeren burgers uitgebreid door het aanbieden van informatie via hun website en door middel van informatieborden op specifieke locaties. Het lastige voor fietsers is dat de informatie gericht is op de inwoners van het eigen stadsdeel. Daardoor ontbreekt een stadsbreed overzicht. Doordat er in de stad veel verschillende regels gelden is niet duidelijk welke regels waar gelden. Het lijkt erop dat fietsers niet beseffen dat fietsen op bepaalde locaties maar een beperkte tijd of alleen binnen de rekken/vakken geparkeerd mogen worden. Zo was circa 59% van alle 73.345 fietsen die in 2013 bij het Fietsdepot werden aangeleverd een relatief goede fiets die hinderlijk, te lang of fout geparkeerd stond.

Werkwijze van fietsverwijdering kan efficiënter

Niet voor niets is er aandacht voor efficiënter werken bij de gemeente Amsterdam. De organisatie van het werk is kwetsbaar. Het werk vergt veel van de fietsverwijderaars en er wordt in constant wisselende teams samengewerkt. Daarnaast is er onvoldoende afstemming tussen de stadsdelen en het Fietsdepot. Voor een efficiënte verwijdering van fietsen is goede aansluiting tussen verwijdering (stadsdelen) en verwerking (Fietsdepot) van belang. Het verwijderen zou ook efficiënter kunnen als er meer zicht is op de kosten en opbrengsten van het verwijderen. We hebben ook gekeken naar indicatoren die meer direct iets zeggen over de efficiëntie van fietsverwijdering, zoals de verhouding gestickerde en verwijderde fietsen. Hieruit blijkt dat stadsdeel Oost het minst efficiënt is. De verschillen tussen Centrum en West zijn klein.

Aanbevelingen

De rekenkamer concludeert dat de stadsdelen niet consequent op een rechtmatige, transparante en efficiënte wijze fietsen verwijderen. Er is een innovatieve manier nodig om naar fietsparkeeroverlast te kijken. Wil de gemeente Amsterdam het fietsparkeerprobleem aanpakken, dan is het van belang om fietsers bewust te maken van de geldende regels zodat fietsers hun gedrag aanpassen. In haar aanbevelingen pleit de rekenkamer voor eenduidige en simpele regels voor fietsparkeren, betere communicatie en een efficiëntere verwijdering en verwerking van fietsen.

Reactie college en dagelijks besturen

Het college van burgemeesters en wethouders en de dagelijks besturen van de stadsdelen Centrum, Oost en West hebben een gezamenlijke reactie gegeven op de conclusies en aanbevelingen. Vier van deze aanbevelingen worden overgenomen en verwerkt in een nog te ontwikkelen *Kader Fietsparkeren*. Van de overige twee aanbevelingen is niet duidelijk in hoeverre ze worden overgenomen. De rekenkamer adviseert de gemeenteraad om het college te vragen deze aanbevelingen over te nemen.

Leeswijzer

Voor u ligt het bestuurlijk rapport van de Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam ('de rekenkamer') van het onderzoek naar het verwijderen van fietsen in de stadsdelen Centrum, West en Oost.

In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

In hoeverre verwijderen de stadsdelen Centrum, West en Oost fietsen op een rechtmatige, transparante en efficiënte wijze?

Het volledige rapport van de rekenkamer bestaat uit twee delen: het bestuurlijk rapport (deel 1) en het onderzoeksrapport met bijlagen (deel 2). In het bestuurlijk rapport geeft de rekenkamer de belangrijkste bevindingen, conclusies, analyse en aanbevelingen weer. Het onderzoeksrapport bevat in detail de bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen.

In het bestuurlijk rapport dat voor u ligt, wordt eerst de aanleiding voor dit onderzoek beschreven. Daarna volgt in hoofdstuk 2 een beschrijving van de belangrijkste bevindingen en wordt antwoord gegeven op de tien deelvragen van het onderzoek. Hoofdstuk 3 bevat de hoofdconclusie van het onderzoek en de analyse van de belangrijkste knelpunten met aanbevelingen voor het rechtmatig, transparant en efficiënt verwijderen van fietsen in de gemeente Amsterdam.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Leeswijzer	5
1 Inleiding	9
1.1 Aanleiding	9
1.2 Onderzoeksvragen	9
2 Bevindingen	11
2.1 Organisatie van het proces van fietsverwijdering	11
2.2 Het probleem van fietsparkeeroverlast en het beleid	12
2.3 Rechtmatigheid	13
2.4 Transparantie	15
2.5 Efficiëntie	16
3 Analyse en aanbevelingen	21
3.1 Hoofdconclusie	21
3.2 Analyse en aanbevelingen	21
4 Bestuurlijke reactie	27
4.1 Bestuurlijke reactie college en dagelijks besturen	27
4.2 Nawoord rekenkamer	31

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeente Amsterdam stimuleert al jaren met succes het fietsgebruik in de stad. Hierdoor is het fietsgebruik de afgelopen 24 jaar enorm toegenomen.¹ De verwachting is dat de groei van het fietsgebruik ook in de komende jaren doorzet. Deze toename van het fietsgebruik confronteert de gemeente Amsterdam echter met een fietsparkeerprobleem. Er zijn teveel fietsen voor het aantal fietsparkeerplekken en de beschikbare capaciteit wordt niet optimaal benut. Dit komt bijvoorbeeld doordat fietswrakken en zogenaamde verwaarloosde fietsen fietsparkeerplekken bezet houden. Ondernemers en burgers ergeren zich aan het grote aantal op straat geparkeerde fietsen die niet meer gebruikt lijken te worden en stellen ook actief alternatieven voor om het probleem op te lossen, zoals het heffen van belasting.²

Fietsparkeeroverlast kan worden tegengegaan door meer fietsparkeerplekken te creëren. Dat is 'dweilen met de kraan open' als de plekken worden gebruikt voor fietswrakken of langparkeerders. In 2014 is het tegengaan van dit soort fietsparkeeroverlast een prioriteit voor de centrale stad en de stadsdelen.³ Handhavers van de verschillende stadsdelen beoordelen en verwijderen de overlastgevende fietsen.

De bijna onverzadigbare vraag naar fietsplekken in combinatie met de toenemende problematiek bij het fietsparkeren in de stad en de intensivering van de handhaving op fietsparkeren door de stadsdelen zijn voor de rekenkamer aanleiding geweest om in het voorjaar van 2013 een verkenning uit te voeren. Uit de verkenning kwamen signalen naar voren over de efficiëntie, de transparantie en rechtmatigheid van de verwijdering van fietsen. Daarom hebben wij besloten hiernaar nader onderzoek te doen.

1.2 Onderzoeksvragen

Dit onderzoek richt zich op het verwijderen van fietsen in de stadsdelen Centrum, Oost en West. Daarbij proberen we een beeld te krijgen van de kwaliteit, in termen van rechtmatigheid, transparantie en efficiëntie, van het hele proces.

Centrale vraag

In hoeverre verwijderen de stadsdelen Centrum, Oost en West fietsen op een rechtmatige, transparante en efficiënte wijze?

¹ Gemeente Amsterdam, DIVV, *Meerjarenplan Fiets 2012-2016*, september 2012, p. 12.

² Zie bijvoorbeeld: Metro, *Weesfietsen in centrum Amsterdam gespot en verwijderd*, d.d. 29-5-2013; Het Parool, *Straatbeeld vol wrakken*, 1 februari 2014; DIVV, *Raadsadres en beantwoording raadsadres 2013/10188: heffen van belasting om het probleem van zwerffietsen op te lossen*, d.d. 19 november 2013.

³ Gemeente Amsterdam, *Stedelijk handhavingprogramma 2014, centrale stad en stadsdelen*, januari 2014, p.6.

De centrale vraag leidt tot tien onderzoeksvragen die in dit onderzoek worden beantwoord. De onderzoeksvragen hebben betrekking op de organisatie, de context, de rechtmatigheid, de transparantie en de efficiëntie van het verwijderen van fietsen. In tabel 1.1 worden de onderzoeksvragen en onderwerpen weergegeven.

Tabel 1.1 - Onderzoeksvragen

Hoofdonderwerp	Onderwerp	Onderzoeksvragen
Organisatie	Organisatie	1. Welke organisaties zijn betrokken bij het verwijderen van fietsen?
Context	Probleem	2. Heeft de gemeente inzicht in de omvang en de aard van het fietsparkeerprobleem?
	Beleid	3. In hoeverre heeft de gemeente beleid om fietsparkeeroverlast te verminderen en welke rol speelt het verwijderen van fietsen daarbij?
Rechtmatige en transparante verwijdering	Rechtmatigheid	4. Welke juridische basis is er voor het verwijderen van fietsen?
		5. In hoeverre worden de fietsen in Amsterdam op een rechtmatige wijze verwijderd?
	Transparantie	6. In hoeverre worden fietsen in Amsterdam transparant verwijderd?
Efficiëntie verwijdering van fietsen	Inzet mensen en middelen	7. Wat is de inzet van mensen en middelen bij de stadsdelen en het Fietsdepot?
	Financiën	8. Is er voldoende zicht op de financiën bij het verwijderen van fietsen?
	Prestaties	9. In hoeverre worden de beoogde prestaties gerealiseerd?
	Efficiëntie	10. In welke mate is het verwijderen van fietsen efficiënt?

Bij de beantwoording van de toetsende vragen (vijf tot en met tien) is gebruik gemaakt van een beoordelingskader dat in het onderzoeksrapport is opgenomen.⁴ In dit bestuurlijk rapport richten we ons met name op de toetsende vragen.

⁴ Het beoordelingskader is in het onderzoeksrapport terug te vinden op in paragraaf 4.1 en paragraaf 5.1

2 Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek naar het verwijderen van fietsen samengevat. We presenteren de bevindingen volgens de ordening van onderwerpen in tabel 1.1.

2.1 Organisatie van het proces van fietsverwijdering

Samenvatting: Hoe is het proces van fietsverwijdering georganiseerd?

Het proces van fietsverwijdering kan opgedeeld worden in verschillende stadia van de handhavingsketen waarbij diverse betrokkenen een rol spelen. Stadsdeel Centrum is het enige stadsdeel dat beschikt over een eigen organisatie voor het verwijderen van fietsen. Bij de andere stadsdelen zijn de fietsverwijderaars ondergebracht bij andere afdelingen.

Om vast te stellen of het proces van fietsverwijdering rechtmatig, transparant en efficiënt verloopt, is het van belang om naar de hele handhavingsketen te kijken. De aanpak van het fietsparkeerprobleem vereist niet alleen het verwijderen van fietsen (sanctionering) maar bestaat ook uit twee andere stadia, namelijk: preventie (creëren van fietsparkeervoorzieningen, opstellen van beleid en communicatie met fietseigenaren) en signalering en oordeelsvorming (een goede toepassing van regels, stickeren van fietsen, verwijderen van fietsen, het verwerken van fietsen inclusief het innen van administratiekosten bij het ophalen van fietsen).

Beleidsmedewerkers bij de centrale stad en de stadsdelen formuleren fietsbeleid en regels.⁵ Onderlinge afstemming gebeurt via verschillende overlegstructuren. De stadsdelen zijn verantwoordelijk voor het verwijderen van de fietsen op straat en ieder stadsdeel organiseert dat anders. Zo beschikt stadsdeel Centrum over een eigen fietsenknipteam waardoor het de beschikking heeft over een eigen manager en vaste medewerkers. In stadsdeel Oost zijn twee afdelingen verantwoordelijk: de afdeling Handhaving en de afdeling Beheer Openbare Ruimte Heel (BORH). Naast deze twee afdelingen is op het Amstelstation ook het Veiligheidsteam Openbaar Vervoer (VOV-team) actief. Kortom, in stadsdeel Oost verwijderen drie verschillende organisaties de fietsen. Dat vergt enige onderlinge afstemming. In stadsdeel West worden de fietsen verwijderd door een vast team binnen de afdeling Handhaving Openbare Ruimte. Stadsdelen huren ook extra krachten, maar ook dat doet elk stadsdeel weer anders. Centrum huurt extra uitzendkrachten in, West huurt extra medewerkers van Dienst Stadtoezicht (DST) in en Oost huurt via Pantar hulpkrachten in voor het verwijderen van fietsen.

⁵ Per 19 maart 2014 is er sprake van verlengd lokaal bestuur waardoor de stadsdelen beleidsarm worden. Het ligt voor de hand dat ook dit soort beleid meer op stedelijk niveau tot stand zal gaan komen.

De stadsdelen leveren uiteindelijk de verwijderde fietsen in bij het Fietsdepot dat onder de Dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer (DIVV) valt. Het Fietsdepot verwerkt de verwijderde fietsen door ze terug te geven of te bezorgen aan de eigenaar, te veilen, te verkopen, te schenken aan buitenlandse werkprojecten of te recyclen. Het Fietsdepot brengt administratiekosten (€10 euro) in rekening bij de fietseigenaren als zij hun fiets komen ophalen.

2.2 Het probleem van fietsparkeeroverlast en het beleid

Samenvatting: Heeft de gemeente inzicht in het probleem van fietsparkeeroverlast en in hoeverre wordt in het beleid aandacht besteed aan het verwijderen van fietsen?

Met behulp van de Dienst Onderzoek + Statistiek heeft de gemeente onder andere via tellingen inzicht in de fietsparkeerproblematiek. Zowel DIVV als de stadsdelen formuleren een algemene beleidsdoelstelling waarin de reductie van het probleem centraal staat. De stadsdelen Oost en West gebruiken concrete prestatiedoelstelling gekoppeld aan het aantal verwijderde fietsen. Voor de begrijpelijkheid van het beleid en de navolgbaarheid van de resultaten is het lastig dat de stadsdelen verschillende termen voor overlastgevend fietsen hanteren.

Grof gezegd worden er drie verschillende problemen bij fietsparkeren onderscheiden: 1) tekort aan (beschikbare) fietsparkeervoorzieningen, 2) schaarse openbare ruimte en 3) bereikbaarheid stations. Door enquêtes en tellingen heeft de gemeente wel enig inzicht in het eerste en laatste probleem. De centrale stad en stadsdeel Centrum benadrukken dat er een tekort aan fietsparkeervoorzieningen is, terwijl stadsdelen Oost en West vooral ongebruikte fietsen in de openbare ruimte als probleem zien. De bereikbaarheid van de treinstations die in gevaar dreigt te komen door de fietsparkeeroverlast, is ook een belangrijk aandachtspunt van de centrale stad. Door de cijfers van ProRail heeft de gemeente goed inzicht in het benodigde aantal fietsparkeerplekken rondom treinstations tot 2030.

Beleid centrale stad en stadsdelen

Zowel de centrale stad als de stadsdelen Centrum, Oost en West, hebben beleid om fietsparkeeroverlast tegen te gaan. Maar ze bandrukken ook alle vier: 'Wij blij zijn met de vele fietsers'. De strijd tegen de fietsparkeeroverlast voert de gemeente op twee manieren: enerzijds door extra parkeerplekken te creëren, anderzijds door de bestaande fietsparkeervoorzieningen optimaler te benutten.

Hoewel alle vier de gemeentelijke organisaties vastleggen wat zij willen bereiken, doen ze dit wel elk op een eigen manier. Stadsdelen Oost en West geven met beoogde prestaties voor de handhavers van het stadsdeel concreet aan welke prestatie ze willen leveren, de centrale stad en stadsdeel Centrum formuleren alleen een algemene beleidsdoelstelling. Tabel 2.1 geeft een overzicht.

Tabel 2.1 - Overzicht kwantitatieve beleidsdoelstellingen en prestaties voor het verwijderen van fietsen

Gemeentelijke organisatie onderdeel	Beleidsdoelstelling verwijderen van fietsen	Prestatie verwijderen van fietsen
college van B en W	Verminderen van het aandeel <i>verlaten en verwaarloosde</i> (verwaarloosde fietsen met mankementen) fietsen in de openbare ruimte van 10% naar 5% in 2016 (een afname van ongeveer 25.000 fietsen).	-
stadsdeel Centrum	Terugbrengen van het aantal <i>ongebruikte</i> (=fietswrakken, verwaarloosde fietsen en weesfietsen) fietsen naar 5% in 2016	-
stadsdeel Oost	-	2.950 uur per jaar gereserveerd om circa 3.000 fietsen te verwijderen.
stadsdeel West	-	Verwijderen van jaarlijks 10.500 (en in 2013 15.000) <i>fietswrakken en verlaten</i> fietsen met mankementen

Bronnen: stadsdeel West, *Fietsparkeernota 2012-2014*, stadsdeel Oost, *Agenda Fiets*, 29 november 2011, gemeente Amsterdam, *Meerjarenplan Fiets 2012-2016*, stadsdeel Centrum, *Fietsparkeervisie stadsdeel Centrum 2013-2016*, april 2013.

Opvallend is dat de stadsdelen en DIVV allerlei termen voor verschillende categorieën overlastgevende fietsen door elkaar heen gebruiken.⁶ Hierdoor is het niet duidelijk welke soort fietsen de stadsdelen willen verwijderen. Stadsdeel Centrum verwijdert naast fietswrakken sinds december 2010 ook (relatief goede) fietsen die op specifieke locaties de maximale fietsparkeerduur hebben overschreden. Sinds december 2012 verwijdert Centrum ook op specifieke locaties fietsen die buiten de parkeervoorziening geparkeerd staan. Andere stadsdelen volgen steeds vaker het voorbeeld van stadsdeel Centrum.

2.3 Rechtmatigheid

Samenvatting: Verwijderen de stadsdelen rechtmatig fietsen?

Er gelden veel verschillende en complexe regels voor fietsparkeren in Amsterdam. De stadsdelen handelen in de meeste gevallen rechtmatig, maar toch zijn er enkele belangrijke knelpunten:

- 1) De waarschuwingsstickers van de drie onderzochte stadsdelen voldoen niet aan alle wettelijke eisen die aan een waarschuwingssticker worden gesteld;
- 2) De regels voor het verwijderen van fietsen bij evenementen, herprofilering en werkzaamheden zijn voor de stadsdelen onduidelijk;

⁶ De verschillende begrippen staan in tabel 1.1 in het meer uitgebreide onderzoeksrapport dat te downloaden is vanaf de website van de rekenkamer.

- 3) Fietsen buiten de voorzieningen zijn verwijderd op grond van maximale parkeerduur zonder dat daarvoor al een besluit was genomen (stadsdeel Oost);
- 4) Handhavers behandelen bewoners en fietsverhuurbedrijven anders dan bezoekers die hun fiets op het Leidseplein parkeren (stadsdeel Centrum).

In Amsterdam zijn er veel verschillende regels voor fietsparkeren. Er gelden landelijk regels zoals de Wegenverkeerswet (WVW), het Reglement Verkeersregels en Verkeers tekens (RVV) en de Wet Personenvervoer (WPV). Daarnaast handhaven de stadsdelen op ook op grond van gemeentelijke regels zoals de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) en de Afvalstoffenverordening (ASV). Stadsdelen dienen aan sommige artikelen in de APV nadere invulling te geven. Dat gebeurt en de stadsdelen doen dat elk weer op hun eigen wijze.

De rechtmatigheid is bij ieder stadsdeel beoordeeld met behulp van een aantal toetsaspecten. Toetsaspecten en resultaten zijn terug te vinden in tabel 2.2.

Tabel 2.2 - Beoordeling rechtmatigheid stadsdelen

Onderwerp (toetsaspect)	stadsdeel Centrum ⁷	stadsdeel Oost	stadsdeel West
Nadere invulling regelgeving	●	●	●
Verbetering regelgeving	●	●	●
Werkinstructies	●	●	●
Bevoegde toezichthouder	●	●	●
Informatie op waarschuwingssticker	●	●	●
Uitvoering	●	●	●
Rechtmatige verwijdering	●	●	●

Legenda: ● = voldoet; ● = voldoet gedeeltelijk; ● = voldoet niet

Tabel 2.2 laat zien dat bij stadsdeel West de rechtmatigheid van het verwijderingsproces redelijk op orde is. Wellicht komt dat doordat West terughoudend te werk gaat en pas onlangs maximale fietsparkeerduur in een wijk heeft ingevoerd. Er zijn met andere woorden in West minder regels en dus ook minder mogelijkheden om onrechtmatig te handelen. Bij Stadsdeel Oost is er meer mis. Op het Amstelstation werden fietsen verwijderd die buiten de parkeervoorzieningen stonden, terwijl het dagelijks bestuur hierover nog geen besluit had genomen. Stadsdeel Centrum probeert maatwerk te leveren. Het maken van verschillende afspraken met bewoners en fietsverhuurbedrijven kan echter leiden tot rechtsongelijkheid. Centrum is in de week van 17 maart 2014 ook gestart met een nieuwe aanpak. Burgers worden ingezet om mee te helpen bij het identificeren van fietsen die verwijderd mogen worden. Het

⁷ Stadsdeel Centrum is in de week van 17 tot en met 20 maart begonnen met haar nieuwe werkwijze waarbij burgers worden ingezet bij het proces van fietsverwijdering. Deze nieuwe werkwijze en de risico's die daarbij horen zijn meegenomen in de beoordeling van de aspecten.

risico van deze aanpak is dat het oordeel van de burger teveel (juridisch) belang krijgt en er dus sprake is van een onbevoegde handhaver.

Voor alle drie de stadsdelen geldt dat de waarschuwingssticker die op de fietsen wordt geplakt niet voldoet aan alle wettelijke eisen. De waarschuwingssticker moet voldoen aan de vijf eisen uit de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb), zoals het vermelden van de datum en de aard (wetsartikel en omschrijving) van de overtreding en het vermelden van de mogelijke kosten die verbonden zijn aan de overtreding. Op geen enkele sticker staat de omschrijving en de kosten van de overtreding vermeld.

Voor alle stadsdelen geldt dat zij bijdragen aan verbetering van de regelgeving door knelpunten in de APV terug te koppelen aan elkaar en aan DIVV. Dit heeft nog niet geleid tot aanpassing van de APV. Hierdoor blijven juridische knelpunten bestaan, zoals het verwijderen van fietsen die te lang *buiten* de fietsparkeervoorziening staan geparkeerd en de zwakke juridische grondslag bij het verwijderen van fietsen in verband met werkzaamheden en herprofilering. Ten slotte zijn er interpretatieverschillen tussen de stadsdelen over de definities van overlastgevende fietsen. Hierdoor is soms onduidelijk welk type overlastgevende fiets de stadsdelen willen verwijderen.

2.4 Transparantie

Samenvatting: Communiceren de stadsdelen op transparante wijze over het verwijderen van fietsen?

Over het algemeen communiceren de stadsdelen transparant over de regels die in hun stadsdeel gelden. Uitzondering is stadsdeel Oost dat niet goed duidelijk maakt welke verschillende regels er gelden bij het Amstelstation. In stadsdeel Centrum is de communicatie over de nieuwe werkwijze waarbij burgers worden ingezet om fietsen te verwijderen te beperkt. Door de grote hoeveelheid regels en de verschillen tussen de stadsdelen kan het voor de fietsers soms onduidelijk zijn in welk gebied, welke regels gelden, wat de consequenties zijn van een overtreding en op welke wijze de fietseigenaar tegen de beslissing in bezwaar kan gaan. Een stedelijke publiciteitscampagne voor fietsparkeren ontbreekt.

De mate van transparantie in de communicatie is beoordeeld aan de hand van drie toetsaspecten. In tabel 2.3 zijn de resultaten samengevat voor de drie betrokken stadsdelen.

Tabel 2.3 - Beoordeling transparantie stadsdelen

Onderwerp	stadsdeel Centrum ⁸	stadsdeel Oost	stadsdeel West
Preventieve informatie	●	●	●
Aantal klachten over proces fietsverwijdering	●	●	●
Transparante verwijdering	●	●	●

Legenda: ● = voldoet; ● = voldoet gedeeltelijk; ● = voldoet niet

Alle stadsdelen informeren de fietsers in zekere mate preventief via verschillende kanalen zoals de eigen website, stadsdeelkranten en social media. Omdat deze informatie gericht is op de eigen inwoners zal ze bezoekers van het stadsdeel waarschijnlijk niet bereiken. Het feit dat er in de stad veel verschillende regels zijn, vermindert de transparantie voor de doorsnee fietser nog meer. Wanneer we kijken naar de stadsdeelspecifieke informatie, dan informeren de stadsdelen Centrum en Oost fietsers onvoldoende over de regels die gelden in hun stadsdeel. Voor stadsdeel Centrum is het verstrekken van informatie aan bewoners én bezoekers over het betrekken van burgers bij het verwijderen van fietsen een belangrijk aandachtspunt. Bij stadsdeel Oost is de informatievoorziening over de regels die gelden rondom het Amstelstation onvoldoende.

Het aantal klachten over fietsverwijdering is beperkt (minder dan 1%). Dat is positief. Er zijn echter wel kanttekeningen bij te plaatsen. Allereerst is het niet altijd mogelijk om een formele klacht in te dienen. Zo is er in stadsdeel Centrum geen mogelijkheid voor formele klachten als fietsen zijn verwijderd in verband met evenementen en herprofilering. Daarnaast vinden wellicht veel fietsers het formeel klagen iets te veel moeite kosten. Het is daarom belangrijk om ook alert te zijn op informele klachten van fietsers via diverse media.

2.5 Efficiëntie

Samenvatting: Worden fietsen op efficiënte wijze verwijderd?

Het proces van fietsverwijdering is in alle stadsdelen kwetsbaar. De randvoorwaarden om efficiënt te kunnen handelen zijn niet goed ingevuld. De personele capaciteit van de stadsdelen is minimaal en het zicht op de financiën is beperkt. Bij het Fietsdepot zijn de randvoorwaarden om het werk goed te kunnen doen wel aanwezig. Een belangrijk verbeterpunt is de afstemming en samenwerking tussen de stadsdelen en het Fietsdepot.

Van de drie onderzochte stadsdelen is stadsdeel Oost het minst efficiënt. De efficiëntie wordt in hoge mate bepaald door de mate waarin de fietsparkeeroverlast (en dus ook de handhaving) zich concentreert op één plek, zoals een station. Ook de afstand tussen de verwijderlocatie en het Fietsdepot is van invloed op de efficiëntie.

⁸ Stadsdeel Centrum is in de week van 17 tot en met 20 maart 2014 begonnen met haar nieuwe werkwijze waarbij burgers worden ingezet bij het proces van fietsverwijdering. Deze nieuwe werkwijze en de risico's die daarbij horen zijn meegenomen in de beoordeling van de aspecten.

Om fietsen efficiënt te kunnen verwijderen moet voldaan zijn aan randvoorwaarden. Wij hebben daarvoor enkele minimale randvoorwaarden geformuleerd. In tabel 2.4 is te zien in hoeverre de stadsdelen en het Fietsdepot voldoen aan deze randvoorwaarden.

Tabel 2.4 - Eindoordeel randvoorwaarden voor efficiëntie bij de stadsdelen en het Fietsdepot

	Randvoorwaarde	stadsdeel Centrum	stadsdeel Oost	stadsdeel West	Fietsdepot
Inzet van mensen en middelen	Capaciteit	●	●	●	●
	Werkwijze	●	●	●	-
	Automatisering	●	●	●	●
	Informatiegestuurd	●	●	●	-
	Samenwerking	●	●	●	●
Zicht op financiering	●	●	●	●	
Gerealiseerde prestaties	●	●	●	●	

Legenda: ● = voldoet; ● = voldoet gedeeltelijk; ● = voldoet niet

Bij alle stadsdelen is zowel de inzet van mensen als de werkwijze kwetsbaar. De inzet van mensen is kwetsbaar omdat het verwijderen van fietsen zwaar fysiek werk is, wat bij sommige (oudere) fietsverwijderaars eerder tot ziekte en uitval leidt. Daarnaast wordt ook gewerkt met externe inhuur van tijdelijke medewerkers waarvan een deel een re-integratietraject volgt.

De werkwijze kan overall efficiënter, omdat er in Amsterdam gewerkt wordt met verschillende teams per stadsdeel die elk hun eigen aanpak hebben. In stadsdeel Oost is er ook sprake van verschillende teams binnen het stadsdeel die fietsen verwijderen. Hoewel twee van de drie stadsdelen (West en Centrum) geautomatiseerd werken, wordt deze informatie in de praktijk nog niet benut om prioriteiten te bepalen en informatiegestuurd te werken. Een ander belangrijk verbeterpunt is de afstemming en samenwerking tussen de stadsdelen en het Fietsdepot. Volgens de stadsdelen moet het Fietsdepot zich aanpassen aan hen, terwijl het Fietsdepot stelt dat juist de stadsdelen zich aan moeten passen. Deze verschillen van inzicht maken duidelijk dat hier nog veel efficiencywinst te behalen is.

Tot nu toe is er bij de stadsdelen beperkt zicht op de werkelijke kosten en opbrengsten van het proces van fietsverwijdering. Zo heeft alleen stadsdeel West inzicht in de werkelijke kosten en opbrengsten.⁹ Omdat het volledige inzicht in kosten en opbrengsten van het verwijderen van fietsen ontbreekt, is er bij de stadsdelen geen

⁹ Ook voor stadsdeel West was het lastig om de gerealiseerde kosten van het verwijderen van fietsen te reproduceren. Tijdens het onderzoek kon het stadsdeel geen informatie leveren over de exacte gerealiseerde kosten. Ook bij het ambtelijk wederhoor kon het stadsdeel de exacte kosten niet onderbouwen. Wel kon door het stadsdeel duidelijk worden gemaakt dat de gerealiseerde kosten gelijk waren aan de geraamde kosten. Past tijdens het bestuurlijk wederhoor, in mei 2014, kregen wij informatie waarmee het stadsdeel de gerealiseerde kosten kon onderbouwen.

financiële prikkel om het proces te verbeteren. De stadsdelen hebben immers geen ijkingspunt. Het Fietsdepot heeft wel inzicht in zowel de werkelijke kosten als de opbrengsten.

Stadsdeel Centrum en het Fietsdepot formuleerden geen prestatiedoelstelling maar zijn wel de enige twee die goed inzicht hebben in hun prestaties. Stadsdeel Centrum houdt zelfs per type fiets bij hoeveel er zijn verwijderd. Stadsdeel Oost had in 2013 een prestatiedoelstelling (verwijderen van 3.000 fietsen), maar weet niet of dit gelukt is in de 2.950 uur die ervoor stond. Stadsdeel West heeft alleen inzicht in het totaal aantal verwijderde fietsen. West beoogde in 2013 15.000 fietsen te verwijderen, maar haalt dit niet. Al met al is het lastig om vast te stellen of beoogde prestaties zijn behaald. De doelen zijn niet geformuleerd of de prestaties niet geregistreerd. Daardoor is er onvoldoende inzicht in hoeverre het verwijderen van fietsen helpt om de fietsparkeeroverlast tegen te gaan.

Mate van efficiëntie

Naast de randvoorwaarden hebben we ook gebruik gemaakt van een aantal indicatoren die in meer directe zin iets zeggen over de efficiëntie van het verwijderingsproces, namelijk het aantal verwijderde fietsen per fte, de verhouding gestickerde en verwijderde fietsen, verhouding verwaarloosde en harde fietsen, het aantal aangeleverde harde fietsen per dag bij het Fietsdepot en de kosten per verwijderde fiets.

In tabel 2.5 staan de resultaten voor het aandeel gestickerde fietsen dat ook verwijderd wordt door het stadsdeel. Deze verhouding zegt iets over het vermogen van het stadsdeel om gestickerde fietsen ook daadwerkelijk te verwijderen

Tabel 2.5 – Verhouding gestickerd/verwijderd in 2013

	stadsdeel Centrum		stadsdeel Oost	stadsdeel West
	totaal	verwaarloosd		
Gestickerde fietsen	55.000 ¹⁰	4.964	16.362	19.697
Verwijderde fietsen	41.095	3.079	5.498	10.422
Verhouding gestickerd/verwijderd	74%	62%	34%	53%

Uit de tabel blijkt dat de stadsdelen aanzienlijk minder fietsen verwijderen dan dat er gestickerd worden. Stadsdeel Centrum verwijderd uiteindelijk de meeste gestickerde fietsen (74%). Omdat Centrum een groot deel van de fietsen echter direct verwijderd na het stickeren (zoals fietswrakken en fietsen die hinderlijk staan), geven we in de tabel ook inzicht in de verhouding bij alleen verwaarloosde fietsen (62%), aangezien het verwijderen van deze fietsen meer inzet vergt. Dit percentage is beter vergelijkbaar met de andere stadsdelen die met name verwaarloosde fietsen verwijderen. Maar ook dan scoort Centrum het beste. Stadsdeel West volgt daarna met 53%. De stadsdelen hebben geen analyse gemaakt van de oorzaken van het verschil tussen het aantal gestickerde en verwijderde fietsen. In ons onderzoek kwamen diverse

¹⁰ Bron: opgave stadsdeel (bij benadering, exacte aantal is niet bekend).

mogelijke verklaringen voor het verschil naar voren. Fietseigenaren kunnen hun fiets weer in gebruik nemen of verplaatsen of een derde (bijvoorbeeld een 'beunhaas') maakt van de gelegenheid gebruik om fietsen te verwijderen en te verhandelen. Op deze oorzaken kan de gemeente weinig invloed uitoefenen. Het is echter ook mogelijk dat de oorzaak bij de gemeente ligt doordat handhavers van het stadsdeel de gestickerde fietsen niet of niet zorgvuldig registreren als verwijderd (bijvoorbeeld omdat ze de fietsen laten staan of wegbrengen naar oudijzerhandelaar).

Uit de overige door ons onderzochte indicatoren blijkt dat het verwijderen van fietsen bij het centraal stationseiland heeft meest efficiënt is. Het verwijderen van fietsen die buiten de voorzieningen (harde fietsen¹¹) zijn geplaatst zoals op stationseiland, is efficiënter dan het verwijderen van verwaarloosde fietsen: per medewerker kunnen meer fietsen worden verwijderd en de kosten per verwijderde fiets zijn lager. Bij het Stationseiland werden in 2013 2.592 fietsen per fte verwijderd en de kosten bedroegen €16 per fiets. Daar staat tegenover dat de inspanningen bij het Fietsdepot groter zijn bij harde fietsen dan bij verwaarloosde fietsen. Uit ons onderzoek bij de stadsdelen Centrum, Oost en West blijkt dat de kosten voor het verwijderen van een *verwaarloosde* fiets bij benadering € 45 zijn. Deze kosten worden voornamelijk gedragen door de stadsdelen. De kosten voor het verwijderen van een *harde fiets* zijn bij benadering € 57 (€ 16 voor de stadsdelen en € 41 voor het Fietsdepot).¹²

Stadsdeel Oost verwijdert fietsen het minst efficiënt. Tabel 2.6 geeft meer inzicht in de mate van efficiëntie bij de verschillende stadsdelen.

Tabel 2.6 - Indicatoren stadsdelen voor efficiënte verwijdering van fietsen in 2013

Indicatoren	stadsdeel Centrum	stadsdeel Oost	stadsdeel West
Verhouding gestickerde/verwijderd	74%/62% ¹³	34%	53%
Aantal verwijderde fietsen per fte	2.284	1.366	2.105
Kosten per verwijderde fiets	€ 40	€ 53	€ 42

Uit de tabel blijkt dat stadsdeel Oost het minst efficiënt is, aangezien de verhouding gestickerde en verwijderde fietsen het laagste is, net als het aantal verwijderde fietsen per fte. Ook zijn de kosten per verwijderde fiets het hoogst in stadsdeel Oost. Omdat de verschillen tussen de andere twee stadsdelen beperkt zijn, kan niet zondermeer worden gesteld dat bijvoorbeeld extra logistieke handelingen, zoals fietswrakken naar oudijzerhandelaar brengen, nadelig zijn voor de efficiëntie.

¹¹ 'Harde fietsen' zijn fietsen die op grond van harde criteria verwijderd worden, omdat ze fout geparkeerd, te lang geparkeerd of gevaarlijk geparkeerd staan. Meestal gaat het om fietsen die nog in redelijk goede staat verkeren.

¹² Door het ontbreken van een eenduidig beeld van de kosten en opbrengsten bij stadsdelen en Fietsdepot is dit slechts een inschatting van de kosten per verwijderde fiets.

¹³ Stadsdeel Centrum kan een groot deel van haar fietsen direct verwijderen na het stickeren (zoals fietswrakken en fietsen die hinderlijk staan). Dit vergt minder werk dan het verwijderen van verwaarloosde fietsen. Om de vergelijking met de andere stadsdelen recht te doen, hebben we er bij stadsdeel Centrum voor gekozen om ook de verhouding gestickerde en verwijderde fietsen voor verwaarloosde fietsen (62%) op te nemen.

Het totaal aantal aangeleverde fietsen bij het Fietsdepot neemt toe, maar de jaarlijkse maximale capaciteit wordt nog niet behaald. Wel wordt de maximale opslagcapaciteit bij het Fietsdepot van 200 harde fietsen per dag steeds vaker overschreden.

3 Analyse en aanbevelingen

3.1 Hoofdconclusie

Op basis van de onderzoeksresultaten komen we tot de conclusie dat de stadsdelen Centrum, Oost en West niet altijd op een rechtmatige, transparante en efficiënte wijze fietsen verwijderen. Waarschuwingsstickers zijn niet conform de eisen van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) opgesteld. De juridische grondslag om fietsen te verwijderen bij met name werkzaamheden, herprofilering en evenementen, is onduidelijk. Op sommige plekken gelden veel verschillende regels zoals rondom het Amstelstation. De communicatie over het fietsparkeren is niet altijd even helder en verloopt vooral via de eigen kanalen van stadsdelen zoals stadsdeelwebsite en stadsdeelkrant. Hierdoor is voor fietseigenaren niet altijd duidelijk welke regels waar gelden en wat de gevolgen van de verschillende regels zijn. Ook qua efficiëntie valt er nog veel winst te behalen voor de stadsdelen en het Fietsdepot. De samenwerking tussen de stadsdelen en het Fietsdepot is beperkt. Informatie is onvoldoende inzichtelijk, zowel handhavinginformatie als informatie over de kosten van verwijdering. De informatie die er is wordt onvoldoende benut om informatiegestuurd te handhaven. Tot slot is het lastig om te zeggen in hoeverre het verwijderen van fietsen helpt om de fietsparkeeroverlast tegen te gaan. Daarbij speelt ook een rol dat de gemeente veel verschillende definities van overlastgevende fietsen gebruikt en de stadsdelen niet altijd goed bijhouden welk type fietsen ze verwijderen.

3.2 Analyse en aanbevelingen

Om de fietsparkeeroverlast beter aan te pakken is een andere benadering van de fietsparkeeroverlast nodig. Voorheen dacht de gemeente vaak: *'Er ligt rotzooi op straat, dat moet verwijderd worden'*. Maar ondanks een intensivering van de handhaving de afgelopen jaren, lijkt de fietsparkeeroverlast niet af te nemen. Er is een innovatieve manier nodig om naar fietsparkeeroverlast te kijken, en dat gaat verder dan alleen het verwijderen van fietsen. Wil de gemeente Amsterdam het fietsparkeerprobleem aanpakken, dan is het van belang om fietsers bewust te maken van de geldende regels en de fietsers daar hun gedrag op te laten aanpassen. Daarvoor is het van belang dat er sprake is van:

- 1) eenduidige en simpele regels voor fietsparkeren (paragraaf 3.2.1);
- 2) goede communicatie (paragraaf 3.2.2);
- 3) efficiënte verwijdering en verwerking van fietsen (paragraaf 3.2.3).

3.2.1 Eenduidige en simpele regels voor fietsparkeren

Heldere definities

Ons onderzoek laat zien dat de stadsdelen en de centrale stad allemaal andere definities gebruiken voor overlastgevende fietsen, deze definities anders interpreteren en ook nog eens veranderen. Dit lijkt een detail, maar duidelijke regels zijn een essentiële voorwaarde voor naleving van die regels. Heldere en simpele definities voor overlastgevende fietsen zijn daarvan belangrijke bouwstenen. Het draagt ook bij aan de begrijpelijkheid voor de doorsnee fietser als deze definities op stedelijk niveau worden afgesproken, zodat bijvoorbeeld de term ‘verlaten fiets’ in elk stadsdeel dezelfde betekenis heeft.

Aanbeveling 1: Maak heldere en simpele definities voor overlastgevende fietsen

Het gaat om termen voor: hinderlijk en gevaarlijke fietsen, ongebruikte fietsen (met of zonder mankementen?), verwaarloosde fietsen, weesfietsen of verlaten fietsen (met of zonder mankementen?), fietswrakken, fout geparkeerde fietsen, harde fietsen en zachte fietsen.

Eenvoudige regels

De variëteit aan regels voor fietsparkeren in de gemeente Amsterdam is groot. Zo gelden er alleen al bij het Amstelstation vier verschillende regels voor fietsparkeren en door de hele stad zijn er drie verschillende maximale fietsparkeerduurtermijnen (7 dagen, 2 en 6 weken). Het gaat niet alleen om regels afkomstig uit verschillende wetten (zoals de Algemene Plaatselijke Verordening, de afvalstoffenverordening en het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens) die per stadsdeel anders worden geïnterpreteerd, maar daarnaast stellen stadsdelen ook eigen regels op voor maximale parkeerduurtermijn en het parkeren van fietsen in de fietsparkeervoorzieningen. Een maximale fietsparkeerduur geldt volgens de APV voor fietsen *in* de fietsparkeervoorzieningen (rekken, vakken etc.) en biedt geen oplossing voor fietsen *buiten* deze voorzieningen die de maximale fietsparkeerduur overschrijden. Voor de stadsdelen is het een uitdaging om hiermee om te gaan.

Door de wirwar aan regels weet een fietseigenaar vaak simpelweg niet welke fietsparkeerregels hij op welke locatie moet naleven. Wellicht weet een fietseigenaar nog wel enigszins hoe het in zijn eigen stadsdeel in elkaar zit, maar het lijkt erg onwaarschijnlijk dat die fietseigenaar een stadsbreed inzicht heeft in de fietsparkeerregeling. Dat is vooral ook een probleem omdat fietsers nog erg moeten wennen aan regels. De fiets staat voor vrijheid. Het grote voordeel van een fiets is dat de fiets je van deur tot deur brengt en waarom zou je die fiets dan ook niet parkeren voor de deur? Dat hierbij soms een regel wordt overtreden komt bij de meeste fietsers nog niet in hun hoofd op. Het bijbrengen van meer bewustzijn vraagt om eenvoudige heldere regels.

Aanbeveling 2: Hanteer simpele en eenduidige regels voor fietsparkeren

Een mogelijkheid om de regels simpeler te maken is de volgende drietrapsraket: 1) je fiets moet altijd netjes staan (geen fietsen voor nooduitgangen, midden op de stoep etc.), 2) soms moet je jouw fiets heel netjes parkeren (in de voorziening en niet daarbuiten) en 3) op drukke plekken waar relatief weinig fietsparkeerplekken zijn mag je niet te lang parkeren (maximale parkeerduur). Het is verstandig om bij de maximale parkeerduur herkenbare regels voor in en buiten de fietsparkeervoorziening te formuleren. Bijvoorbeeld een zelfde maximale parkeerduur bij een zelfde soort locatie (woonbuurt, station, winkelgebied) in elk stadsdeel.

3.2.2 Goede communicatie

In ons onderzoek hebben we geconstateerd dat er op het punt van preventieve informatie over 'hoe het fietsparkeren hoort' nog wel kanttekeningen zijn te plaatsen. Ook in het proces van handhaving kan de communicatie beter. Gebruikte waarschuwingstickers voldoen geen van alle aan alle wettelijke eisen die de Algemene Wet Bestuursrecht stelt aan een formele waarschuwing. Daarnaast waarschuwen de stadsdelen de fietsparkeerders ook op verschillende manieren.

Onze analyse is dat goede communicatie essentieel is. Eenvoudige en simpele regels is daarbij een eerste voorwaarde. Maar dat is niet het enige. Fietsers moeten de regels ook kennen. Uit onderzoek van Fietsberaad bleek bijvoorbeeld dat 41% van de fietsers in Utrecht en Amsterdam niet weet wat ze moeten doen met hun verwaarloosde fiets.¹⁴ Willen fietsers dit soort regels oppikken moet er allereerst het besef zijn dat die regels er zijn. Meer kennis kan bereikt worden door voorlichtingscampagnes en burgers meer te betrekken bij het proces van fietsverwijdering.

Aanbeveling 3: Communiceer doelgericht en samenhangend en besteed daarbij aandacht aan (a) het doorbreken van de 'mindset' er zijn geen regels voor de fietsparkeerder (b) het helder uitleggen van regels en (c) het juridisch correct waarschuwen van overtreders van de regels.

Het doorbreken van de 'mindset' van fietsers vraagt om stadsbrede voorlichtingscampagnes. Heldere en uniforme definities, regels, verkeersborden en waarschuwingstickers zijn daarbij voorwaarden omdat ze zorgen voor de waarneembare herhaling van de boodschap door de hele stad heen. In de campagne kan gewezen worden op de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een schone stad, bijvoorbeeld door burgers in te zetten bij het opsporen van fietsoverlast. Verwijderen moet echter wel juridisch correct gebeuren. De handhaver moet zich ook over de staat van de fiets hebben uitgesproken en waarschuwingstickers gebruiken die aan de wettelijke vereisten voldoen. De communicatieve kracht van de stickers kan versterkt worden door een zelfde kleurcode in de hele stad voor verschillende type parkeerovertradingen te gebruiken. Den Haag gebruikt geel voor verwaarloosde fietsen, groen voor fout geparkeerde fietsen en blauw bij fietsen die de maximale parkeerduur dreigen te overschrijden

¹⁴ Fietsberaad, *Weesfietsen: wie, waar, waarom? Een studie naar de herkomst van weesfietsen en de motieven van achterlaters*, oktober 2012, p.36.

3.2.3 Efficiënte verwijdering en verwerking van fietsen

Slimmer handhaven door meer samenwerking

Ons onderzoek laat zien dat de samenwerking en coördinatie tussen de stadsdelen en DIVV (zowel beleid als Fietsdepot) nog niet optimaal is. Over de aanlevering van fietsen bij het Fietsdepot zijn geen afspraken gemaakt door de stadsdelen en het Fietsdepot. Dit leidt regelmatig tot filevorming bij het Fietsdepot omdat de stadsdelen tegelijk aankomen. Daarnaast zijn ook de grote verwijderingacties (bijvoorbeeld rondom stations en bij evenementen) niet op elkaar afgestemd zodat er soms teveel fietsen bij het Fietsdepot worden aangeleverd en op andere momenten de capaciteit van het Fietsdepot niet optimaal wordt benut. De gemeente onderkent dit probleem. Er is ook begonnen aan het doorvoeren van verbeteringen, maar die komen nog niet goed van de grond.

Het efficiënt verwijderen en verwerken van fietsen is noodzakelijk omdat stadsdelen steeds vaker en intensiever gaan handhaven op fietsparkeren. Niet alleen in bestaande fietsparkeervoorzieningen, maar ook in de nog te creëren fietsparkeervoorzieningen (tot 2020 wordt €90 miljoen uitgetrokken voor het creëren van nieuwe fietsparkeervoorzieningen). Door meer samen te werken en de handhaving op een efficiëntere manier in te richten, is het mogelijk om ondanks een toename in fietsparkeervoorzieningen de kosten voor handhaving te beperken.

Aanbeveling 4: Zorg voor betere samenwerking door: a) heldere afspraken te maken tussen het Fietsdepot en de stadsdelen over het aanleveren van verwijderde fietsen; b) bij incidentele acties een stedelijke aanpak te overwegen.

Betere afspraken over wanneer welk stadsdeel fietsen aflevert, kan piekbelasting bij het Fietsdepot voorkomen. Met behulp van een digitale handhavingkalender kunnen verwijderingacties op elkaar worden afgestemd en aangekondigd. Afstemming is niet alleen efficiënt, maar kan ook de communicatieve kracht van die acties vergroten.

Naast structurele samenwerking is het voor stadsdelen ook nuttig om projectgericht samen te werken. Een voorbeeld daarvan is een stedelijke wrakkenman die in de hele gemeente fietswrakken moet gaan verzamelen. Ook bij andere acties, zoals massale knipacties en inhuur van extra handhavers, kan een stedelijke aanpak voordelen hebben.

Meer inzicht in verschillen tussen gestickerde en verwijderde fietsen

Uit ons onderzoek blijkt dat er aanzienlijke verschillen zijn tussen het aantal gestickerde en het aantal door het stadsdeel verwijderde fietsen. Centrum verwijderd 62% van de gestickerde verwaarloosde fietsen, West 53% en Oost 34%. In de gesprekken die wij voerden passeerden verschillende mogelijke verklaringen voor dit verschil de revue. Burgers kunnen gestickerde fietsen opknappen of verplaatsen en derden kunnen gestickerde fietsen ophalen (diefstal aangezien de fietsen onrechtmatig worden verwijderd). Het is echter ook mogelijk dat de oorzaak van het verschil mede binnen het bereik van de gemeente ligt doordat handhavers niet helemaal zorgvuldig hun werk doen. Daarom vinden wij dat de gemeente de verschillen tussen gestickerde en verwijderde fietsen nader moet onderzoeken. Op die manier wordt duidelijk wat de

daadwerkelijke verklaring voor de verschillen tussen gestickerde en verwijderde fietsen is.

Aanbeveling 5: Doe nader onderzoek naar de verschillen tussen gestickerde en verwijderde fietsen
De oorzaken kunnen op verschillende manieren worden onderzocht. Handhavers kunnen bevestigd worden naar hun werkwijze, er kan bij bewoners worden gevraagd naar hun ervaringen en er kunnen ook systematische observaties worden georganiseerd door frequent bij bepaalde overlastplekken met veel gestickerde fietsen langs te gaan.

Informatiegestuurd handhaven

Stadsdeel Oost gebruikt nog geen geautomatiseerd systeem, maar registreert alles nog op papier. De stadsdelen Centrum en West leggen de informatie die zij verzamelen tijdens het verwijderen van fietsen vast in een iPhone met een digitale verwijderapplicatie. Dat heeft als voordeel dat er ook foto's van de fietsen worden gemaakt en gegevens snel en gemakkelijk kunnen worden gecombineerd tot betekenisvolle kengetallen over de fietsparkeeroverlast. Hoewel deze informatie veel inzicht geeft in de overlastgevende plekken, wordt de data (nog) niet voldoende benut om het proces te verbeteren. Er wordt nog te weinig nagedacht over de gewenste handhavingintensiteit op verschillende plekken: Is het efficiënt om iedere week op een station te handhaven of is iedere twee weken efficiënter? Daarnaast wordt de invoering van het nieuwe registratiesysteem FRIS van het Fietsdepot steeds uitgesteld. Hierdoor worden gegevens dubbel geregistreerd. Het verwijderen van fietsen zou efficiënter kunnen worden als alle stadsdelen de informatie over de fietsen zou vastleggen in een applicatie en deze informatie gekoppeld wordt aan het registratiesysteem van het Fietsdepot.

Daarnaast is het ook belangrijk om zicht te hebben op de kosten van het verwijderen. Twee van de drie stadsdelen hebben nu geen volledig zicht op de werkelijke kosten en opbrengsten. Hierdoor ontbreekt een financiële prikkel om het proces te verbeteren. Inzage in de kosten kan eveneens helpen om meer informatiegestuurd te handhaven.

Aanbeveling 6: Stimuleer informatiegestuurd handhaven door a) informatie over fietsen te registreren in één digitale verwijderapplicatie; b) de kosten van het verwijderen van fietsen te monitoren.
Benut de handhavinginformatie die geregistreerd wordt in een verwijderingsapplicatie voor informatiegestuurd handhaven. Zo kan bijvoorbeeld 80% van de handhaving zich richten op de meest overlastgevende plekken, 10% van de activiteiten kan gereserveerd worden om willekeurig plekken te controleren en ten slotte kan de laatste 10% van de capaciteit worden ingezet om te reageren op de meldingen van burgers. Idealiter is het registratiesysteem van FRIS gekoppeld aan de verwijderingsapplicatie van de stadsdelen. Om de kosten goed te kunnen monitoren is het ook van belang om de kosten te koppelen aan de activiteiten.

4 Bestuurlijke reactie

De rekenkamer heeft op 15 april 2014 het concept van dit rapport voorgelegd aan het college van B&W en de dagelijks besturen van stadsdeel Centrum, Oost en West. Op 9 mei 2014 zijn enkele aanpassingen in het conceptrapport aangebracht omdat er nieuwe informatie beschikbaar was. Op 15 mei 2014 ontvingen we de gezamenlijke bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders en de dagelijks besturen op deze laatste versie. Hierna volgt eerst de integrale tekst van deze bestuurlijke reactie en vervolgens het nawoord van de rekenkamer hierop.

4.1 Bestuurlijke reactie college en dagelijks besturen

Hierbij ontvangt u de bestuurlijke reactie van het college van Burgemeester en Wethouders op het concept-bestuurlijke Rekenkamerrapport *Verwijderen van fietsen. Rechtmatige, transparante en efficiënte fietshandhaving* van 9 mei 2014.

In dit rapport beschrijft u de resultaten van uw onderzoek naar de mate waarin de stadsdelen Centrum, Oost en West op een rechtmatige, transparante en efficiënte wijze fietsen verwijderen.

Gezamenlijke reactie

Het college heeft met de dagelijkse besturen van de drie betrokken stadsdelen gekozen voor een gezamenlijke bestuurlijke reactie op uw rapport. Dit doet recht aan de situatie van vóór 19 maart j.l. en is passend binnen de bestuurlijke organisatie van de gemeente Amsterdam op dit moment, die zoals u weet op 19 maart ingrijpend is gewijzigd.

Nieuw stedelijk 'Kader Fietsparkeren'

Binnen het nieuwe bestuurlijke stelsel van de gemeente zal het college kaderstellend beleid voor de bestuurscommissies opstellen. Dit jaar start DIVV met het opstellen van een stedelijk 'Kader Fietsparkeren', waarin zij ook stedelijke beleidsuitgangspunten voor fietsparkeerhandhaving zal uitwerken¹⁵. Vóór de stelselwijziging stelden de stadsdelen deze uitgangspunten grotendeels vast. Uw aanbevelingen worden meegenomen bij de opstelling van dit stedelijk kader. Op deze wijze kan gemeentebreed een eenduidige aanpak van de fietsparkeerhandhaving worden gerealiseerd. Het college stelt dit kader op met de bestuurscommissies. Zij zijn immers verantwoordelijk voor de handhaving van fietsparkeren in de openbare ruimte en zij kennen de lokale situatie het beste. Het college streeft ernaar dit kader in december 2014 aan de gemeenteraad aan te bieden.

¹⁵ In het vervolg van onze reactie zal de term Kader Fietsparkeren worden gebruikt zonder telkens aan te geven dat het hier gaat om het onderdeel Handhaving.

Algemene reactie op het onderzoek

Het concept-bestuurlijke Rekenkamerrapport geeft naar de mening van het college over het algemeen een goede weergave van de fietshandhaving door de onderzochte stadsdelen en de verwerking van de aangeleverde fietsen bij het Fietsdepot. Het college dankt u voor uw gedegen onderzoek en analyse van het verwijderen van fietsen in Amsterdam.

We plaatsen enkele kanttekeningen bij uw hoofdconclusie. Het college herkent zich niet in de constatering dat ondanks de intensieve handhaving in de afgelopen jaren de fietsparkeeroverlast niet lijkt af te nemen. Uit onderzoek blijkt dat de intensieve handhaving bij Centraal Station en op het Leidseplein tot positieve resultaten heeft geleid¹⁶.

Ook is duidelijk geworden dat intensieve handhaving nodig blijft. Het college is zich ervan bewust dat handhaving het sluitstuk is van de aanpak van de fietsparkeerproblematiek. Het verwijderen van fietsen is geen doel op zich. Structurele tekorten aan fietsparkeervoorzieningen kunnen alleen worden opgelost door de fietsparkeercapaciteit flink uit te breiden. De afgelopen jaren hebben vooral de stadsdelen Centrum, Oost, West en Zuid al veel geïnvesteerd in de toename van de capaciteit in de openbare ruimte. In het Meerjarenplan Fiets 2012-2016 is opgenomen dat de capaciteit met tenminste 38.000 fietsparkeerplekken tot 2020 moet worden uitgebreid.

Hieronder gaat het college in op elke aanbeveling afzonderlijk.

1. Aanbeveling 1: maak heldere en simpele definities voor overlastgevende fietsen (p. 20).

U constateert in uw onderzoek dat de stadsdelen en centrale stad verschillende definities gebruiken voor diverse categorieën overlastgevende fietsen. Het college herkent dat. In het spraakgebruik is 'vervuiling' van de verschillende categorieën overlastgevende fietsen opgetreden. Het college zal DIVV de opdracht geven om in overleg met de stadsdelen te komen tot eenduidige definities. De handhaving vindt plaats op basis van de Algemene Plaatselijke Verordening. De daarin onderscheiden categorieën fietsen zullen scherper worden gedefinieerd en zo nodig worden uitgebreid. Voorstellen voor wijziging van de APV zal het college in het 4^e kwartaal van 2014 voorleggen aan de raad.

Ook zal het college erop toezien dat deze definities onderdeel worden van het nieuwe digitale registratiesysteem van het Fietsdepot en in de digitale applicaties die de stadsdelen (gaan) gebruiken.

Voorts worden de opnieuw geformuleerde definities gebruikt in het onderzoek dat DIVV in het najaar uitvoert om te meten in hoeverre het aandeel verwaarloosde en niet-gebruikte fietsen in de openbare ruimte is afgenomen.

¹⁶ Inventarisatie verwaarloosde en verlaten fietsen. Basismeting inclusief controlemeting. Trajan, januari 2014 (in opdracht van DIVV): Uit dit onderzoek blijkt dat intensieve handhaving tot gemiddeld 15% extra plekken in en buiten de rekken leidt.

2. *Aanbeveling 2: hanteer simpele en eenduidige regels voor fietsparkeren (p. 20).*

Het college onderschrijft uw visie dat de regels voor het stallen van fietsen voor fietsers in de stad eenduidig en eenvoudig moeten zijn. Deze aanbeveling neemt het college over.

In het nieuw op te stellen 'Kader Fietsparkeren' wordt dit uitgewerkt. Vooruitlopend hierop zal het college daar waar mogelijk en nodig voorstellen tot wijziging van de APV aan de raad voorleggen.

3. *Aanbeveling 3: communiceer doelgericht en samenhangend en besteed daarbij aandacht aan:*

(a) *het doorbreken van de 'mindset' dat er geen regels zijn voor de fietsparkeerder;*

(b) *het helder uitleggen van regels;*

(c) *het juridisch correct waarschuwen van overtreders van de regels.(p. 21)*

Het college is het met u eens dat doelgerichte en samenhangende informatie en communicatie essentieel zijn. Wij denken daarbij in elk geval aan (gebieds)gerichte communicatie met eventueel ondersteunende communicatie vanuit de centrale stad. De stadsbrede regels die in het nieuwe stedelijk 'Kader Fietsparkeren' komen, moeten uiteraard wel stadsbreed worden uitgelegd.

De stadsdelen hebben de laatste jaren al een aantal campagnes gevoerd, gericht op gedragsverandering van de parkerende fietser. Te denken valt aan campagnes in stadsdeel Centrum als 'Doe mee, parkeer je fiets oké' en in stadsdeel Zuid 'Vak die fiets'. Bovendien maken borden bij Centraal Station, Leidseplein en Amstelstation duidelijk welke regels er gelden voor fietsparkeren.

Het spreekt voor zich dat de overtreders van de regels juridisch correct moeten worden gewaarschuwd.

Het college is er met u van overtuigd dat een schone openbare ruimte een gezamenlijke verantwoordelijkheid van burgers en overheid is. Dat zal dan ook worden uitgedragen in onze (stadsbrede) communicatie-uitingen.

4. *Aanbeveling 4: zorg voor een betere samenwerking door: a)heldere afspraken tussen Fietsdepot en stadsdelen over het aanleveren van fietsen; b) bij incidentele acties een stedelijke aanpak te overwegen (p. 22).*

Goede samenwerking tussen Fietsdepot en stadsdelen is essentieel. Sinds begin 2013 is er intensiever contact tussen de partijen. Het Fietsdepot bereidt momenteel een digitale handhavingskalender voor (naar verwachting klaar in de tweede helft 2014). Hierin kunnen verwijderacties worden aangekondigd en op elkaar worden afgestemd om zo piekbelasting en lange wachttijden bij het Fietsdepot te voorkómen.

In het 'Kader Fietsparkeren' kan worden uitgewerkt in welke gevallen een centraal aangestuurde aanpak te prefereren is boven afzonderlijke acties van stadsdelen.

5. *Aanbeveling 5: doe nader onderzoek naar de verschillen tussen gestickerde en verwijderde fietsen p. 23).*

Het doen van onderzoek naar de verschillen in het aantal gestickerde en het aantal verwijderde fietsen is inderdaad zinvol, omdat het kan bijdragen aan een efficiëntere werkwijze van de handhavers (voorkómen van nodeloos stickeren).

U concludeert dat de stadsdelen efficiënter werken naarmate zij meer gestickerde fietsen verwijderen (p. 16). Dat is een conclusie waar het college zich niet in herkent. Het is voor de gemeente geen doel op zich om zoveel mogelijk gestickerde fietsen te verwijderen. Dit is slechts een middel om het eigenlijke doel, meer ruimte in de rekken en een goed bruikbare openbare ruimte te realiseren. Wanneer fietsers door het stickeren aangespoord worden hun fiets op te knappen en hem weer te gebruiken, dan vindt het college dat juist positief. Bovendien is het ook nog eens goedkoper dan deze fietsen te laten verwijderen door de handhavers.

De gemeente richt zich op het verwijderen van niet of nauwelijks gebruikte fietsen en fietsen met gebreken. Het is daarbij niet belangrijk wie de fiets verwijdert, de gemeente of de rechtmatige eigenaar. Het college deelt uw conclusie daarom ook niet dat stadsdeel West haar target van 15.000 verwijderde fietsen in 2013 niet heeft gehaald.

6. *Aanbeveling 6: stimuleer informatiegestuurd handhaven door a) informatie over fietsen te registreren in één digitale verwijderapplicatie; b) de kosten van het verwijderen van fietsen te monitoren (p. 23).*

Het college ondersteunt deze aanbeveling. De randvoorwaarden hiervoor zijn enerzijds draagvlak bij de bestuurscommissies en anderzijds een geslaagd automatiseringstraject van de handhaving. Dit laatste blijkt weerbarstiger dan gedacht. Stadsdeel Centrum en West gebruiken al een goed werkende digitale applicatie als middel bij het registreren van te verwijderen fietsen. Deze applicatie wordt in de tweede helft van 2014 aangesloten op het nieuwe digitale registratiesysteem van het Fietsdepot. De techniek is momenteel echter nog niet op orde. Dat is de reden dat we dit systeem nog niet hebben kunnen invoeren.

In het 'Kader Fietsparkeren' kan de wijze waarop de gemeente informatiegestuurd gaat handhaven verder worden uitgewerkt. Ook zal onderzocht worden of en hoe nieuwe technologische toepassingen (apps, chips, smart-cycling) hierbij gebruikt kunnen worden. De digitale applicatie van stadsdeel Centrum en West maakt het nu al mogelijk goed zicht te hebben op welke soorten fietsen zij verwijderen.

Slot

Het college dankt u nogmaals voor uw uitgebreide onderzoek en de door u aangereikte aanbevelingen. Wij gaan ermee aan de slag. Het college verwacht dat door het verbeteren van de handhaving en het uitbreiden van de fietsparkeer-capaciteit de fietsparkeeroverlast in de openbare ruimte sterk zal verminderen.

4.2 Nawoord rekenkamer

De rekenkamer bedankt het college van burgemeester en wethouders en de dagelijks besturen van de stadsdelen voor hun gezamenlijke reactie op de conclusies en aanbevelingen. Hieronder gaan we daar op in.

Algemene opmerking

Het college en de dagelijks besturen plaatsen een kritische kanttekening bij onze hoofdconclusie dat ondanks de intensieve handhaving de afgelopen jaren de fietsparkeeroverlast niet lijkt af te nemen. Zij stellen dat uit onderzoek blijkt dat de intensieve handhaving bij Centraal Station en Leidseplein tot positieve resultaten heeft geleid. Zij verwijzen daarbij naar een telling van Trajan (januari 2014) waar uit zou blijken dat intensieve handhaving tot gemiddeld 15% extra plekken in en buiten de rekken leidt. Deze interpretatie van de telling door Trajan lijkt ons erg voorbarig. Door Trajan is namelijk alleen het aandeel verwaarloosde /verlaten fietsen op straat geteld. De telling geeft dus een indicatie voor de omvang van een probleem, maar zegt niets over de daadwerkelijke resultaten van intensieve handhaving in Amsterdam.

Aanbevelingen

In de bestuurlijke reactie wordt aangegeven dat vier van de zes aanbevelingen worden overgenomen, namelijk aanbeveling 1, 2, 4 en 6. We zijn verheugd dat het college en de dagelijks besturen de meeste van deze aanbevelingen willen meenemen bij het te ontwikkelen *Kader Fietsparkeren*, dat waarschijnlijk in december 2014 aan de raad wordt aangeboden.

Het college en de dagelijks besturen geven aan de aanbeveling voor het stimuleren van informatiegericht handhaven (aanbeveling 6) te ondersteunen. Ze voegen er echter aan toe dat de uitvoering weerbarstig is. Het gaat om twee zaken: het gebruik van iHandhaving door de stadsdelen en een nieuw registratiesysteem FRIS voor het Fietsdepot. Met iHandhaving wordt door de stadsdelen Centrum en West al naar volle tevredenheid gewerkt. Waarom dan nu niet ook door de andere stadsdelen? In het *Meerjarenplan Fiets 2012-2016* gaf het college aan dat het registratiesysteem van het Fietsdepot in 2012 vervangen wordt, maar medio 2014 is dat nog niet gebeurd. De vraag is of 'techniek' echt de oorzaak van de vertraging is en het een onmogelijke opgave is, of dat een gebrek aan prioriteit een rol speelt.

In de bestuurlijke reactie wordt niet helder aangegeven in hoeverre het college en de dagelijks besturen aanbeveling 3 en 5 willen overnemen. Bij de bestuurlijke reactie op aanbeveling 3 hebben wij niet de indruk dat het college en de dagelijks besturen de kern van de aanbeveling delen. De kern van aanbeveling 3 is namelijk dat de gemeente in de hele stad (en niet alleen gebiedsgericht) duidelijk maakt dat voor fietsparkeren regels gelden. Wij hebben de indruk dat er nog een 'knop' om moet bij fietsers; het besef moet ontstaan dat er regels zijn voor het parkeren van fietsen in de stad. De fietser laten wennen aan dat idee vergt een doelgerichte en samenhangende

manier van communiceren die zich niet kan beperken tot bepaalde gebieden, fietsers zijn immers mobiel.

Tot slot geven het college en de dagelijks besturen bij de reactie op aanbeveling 5 aan een nader onderzoek naar de grote verschillen tussen het aantal gestickerde en het aantal verwijderde fietsen zinvol te vinden, maar blijft onduidelijk of de aanbeveling wordt overgenomen. Wij vinden een nader onderzoek zinvol omdat de oorzaak van de verschillen tussen het aantal gestickerde en aantal verwijderde fietsen niet bekend is. Zolang burgers na het stickeren hun fiets opknappen, zijn wij het helemaal eens met het college dat dat te prefereren is boven het verwijderen van fietsen door de gemeente. Maar zolang de oorzaak van de verschillen niet bekend is, bevelen wij nader onderzoek aan.

In de reactie op deze aanbeveling wordt ook aangegeven dat stadsdeel West haar target om 15.000 te verwijderen wel heeft gehaald, ondanks dat de fietsverwijderaars van het stadsdeel in 2013 slechts 10.074 fietsen hebben verwijderd. Achterliggend idee is dat het er niet toe doet wie de fiets verwijderd, de gemeente of de eigenaar of iemand anders. Deze redenering is niet logisch. Het gaat immers om een prestatiedoelstelling voor het verwijderen van fietsen en niet een prestatiedoelstelling voor het stickeren van fietsen. In een dergelijk geval mag worden aangenomen dat het gaat om een inschatting van wat het stadsdeel *zelf* moet verwijderen. Als het idee is dat het eigenlijk gaat om een beleidsdoelstelling (15.000 minder verwaarloosde fietsen op straat), dan is er een heel andere indicator nodig. Het aantal door het stadsdeel verwijderde fietsen zegt immers weinig over het aantal verwaarloosde fietsen dat na de verwijdering van al die fietsen nog of weer op straat staat.

<p>Wij adviseren de raad om het college te vragen om een verduidelijking van de reactie op aanbeveling 6 en de aanbevelingen 3 en 5 alsnog over te nemen. Ook adviseren we de raad om in december 2014 in de gaten te houden in hoeverre de raad wordt geïnformeerd over het <i>Kader Fietsparkeren</i>, de aanpassingen in de APV, de inwerking-treding van digitaal registratiesysteem van het Fietsdepot en de digitale applicatie voor de fietsverwijderaars.</p>



Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam

Frederiksplein 1
1017 XK Amsterdam

telefoon 020 552 2897
fax 020 552 2943
info@rekenkamer.amsterdam.nl
www.rekenkamer.amsterdam.nl