

Gemeente Amsterdam

# Burgerjaarverslag 2003



# We zijn op de goede weg, maar we zijn er nog niet

In 2003 heeft de gemeente Amsterdam grote stappen voorwaarts gezet op het gebied van dienstverlening. Ook wat betreft participatie, klachtafhandeling en de behandeling van bezwaar- en beroepsschriften zijn we op de goede weg. Er is zelfs sprake van een kentering: we hebben voor de gehele gemeentelijke organisatie normen van goede dienstverlening geformuleerd.

We willen dat 90 procent van de klanten aan de balie binnen 20 minuten is geholpen, en dat de telefoon in 80 procent van de gevallen binnen 25 seconden is opgenomen. Mensen die een brief schrijven of een e-mail sturen krijgen binnen een week een ontvangstbevestiging; de behandeltijd van schriftelijke correspondentie en klachten is zes weken. Van de meldingen over onderhoud van de openbare ruimte moet 80 procent binnen twee werkdagen afgehandeld zijn. Organisatieonderdelen slagen erin die normen te halen.

### **Denktank**

We hebben ook een aantal vernieuwende manieren van inspraak en beïnvloeding bedacht en uitgevoerd. Zo is er een digitale denktank waar 200 Amsterdammers regelmatig hun ideeën over gemeentelijk beleid kunnen geven. Ook is er het burgerinitiatief waardoor Amsterdammers zelf gemakkelijk zaken op de politieke en bestuurlijke agenda kunnen krijgen. Er zijn voor-

lichtingscentra gekomen voor een aantal grote projecten: IJburg, Parkstad en de Noord/Zuidlijn, en het woonloket in de Zuiderkerk is verbeterd. We werken aan betere klachtafhandeling, en we leren steeds meer van bezwaarschriften. Vergeleken met 2002 handelen de meeste diensten de bezwaarschriften sneller af. Dat zien we ook terug in de hogere waarderingscijfers die we van burgers en onderzoeksinstellingen krijgen.

### **Hogere eisen**

De stad en de burgers zullen steeds nieuwe en hogere eisen aan ons stellen. Amsterdamse burgers zijn veel-eisend. Ze vragen veel van de gemeente: een snelle en goede dienstverlening, een duidelijk en beïnvloedbaar beleid, en een juiste afhandeling van klachten en bezwaarschriften. Dat betekent dat we voort moeten op de weg die we zijn ingeslagen.

Het legt de norm voor de gemeentelijke organisatie hoog. Actief, open en integer. Dat zijn de waarden die alle ruim 20.000 medewerkers van de gemeente

Amsterdam in hun doen en laten tot uitdrukking moeten laten komen. Actief in de manier waarop ze diensten verlenen aan onze klanten, open in hun stijl van werken naar burgers en instellingen, en integer als morele kwaliteit van hun handelen.

## Samen

Het Burgerjaarverslag geeft inzicht in de mate waarin dat lukt. Ik houd als burgemeester onze gemeentelijke organisatie daarmee een kritische spiegel voor. Wat gaat goed, en wat gaat nog niet goed? Zijn we op de goede weg als het gaat om kwaliteitsverbetering van de dienstverlening, participatie en het afhandelen van klachten?

Die kwaliteitsverbetering is noodzakelijk omdat we als gemeente de leefbaarheid in onze stad moeten bevorderen. In een algemeen maatschappelijk klimaat van individualisering en vervreemding klinkt de roep om effectiever overheidshandelen, maar ook om meer burgerschap. Burgers en overheid moeten daar samen vorm en inhoud aan geven, want we moeten er ons van bewust zijn dat de gemeente niet alle problemen van de Amsterdamer kan oplossen. Sterker nog: het probleemoplossend vermogen van de samenleving zelf moet groter worden.

De belangrijkste bijdrage van de gemeente aan leefbaarheid en burgerschap is: haar eigen zaken op orde brengen. Alles op alles zetten om zaken waar we zelf directe invloed op hebben, te verbeteren. We gaan het gemeentelijk callcenter uitbreiden, evenals de dienstverlening via internet, betere instrumenten voor participatie ontwikkelen, de klachtafhandeling, de afhandeling van bezwaarschriften en de beantwoording van brieven verbeteren. We zijn op de goede weg, maar we zijn er nog niet.



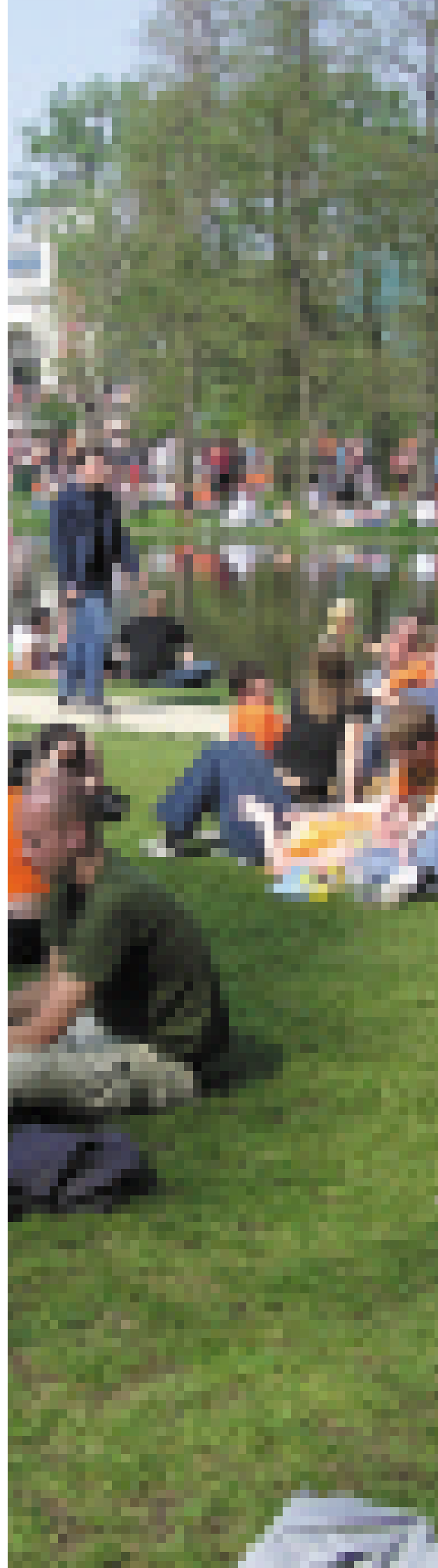
M.J. Cohen  
Burgemeester

## Inhoudsopgave

---

Voorwoord	
Samenvatting en conclusies	1
Amsterdam woonstad	3
Dienstverlening	4
Amsterdam zorgstad	8
Burgerparticipatie	9
Amsterdam mooie stad	12
Klachtenbehandeling	13
Amsterdam veilige en leefbare stad	16
Behandeling bezwaarschriften	17

---



# Samenvatting en conclusies

Inspanningen van de laatste jaren hebben niet alleen de dienstverlening verbeterd, maar ook de burgerparticipatie en de behandeling van klachten en bezwaren. Toch zijn we er nog niet.

## Gemeente Amsterdam is nog niet tevreden

- de wachttijden bij recepties en balies zijn te lang
- aantrekkelijker voorzieningen moeten de wachttijd compenseren
- 40 procent van de burgers die contact hadden met een ambtenaar, vinden hem of haar te formeel
- het percentage klanten dat, zonder er om te vragen, meer dan de gevraagde informatie krijgt is vrij laag. Klanten ervaren een dergelijke service als nuttig. Het verdient dus aanbeveling om dit vaker te doen
- een dienstverleningsconcept is in ontwikkeling waarbij alle vragen van de klant in één keer worden behandeld. Bijvoorbeeld een stadsdeel wijst de klant er bij het doorgeven van een adreswijziging ook op dat hij een nieuwe parkeervergunning moet aanvragen. Klanten waarderen dit
- de basisregistratie van gegevens sluit in 2003 helaas nog niet goed aan op de geformuleerde normen van dienstverlening. Alle stadsdelen streven er naar dit vanaf 2004 te realiseren
- de burger waardeert de dienstverlening achteraf in het algemeen hoger dan hij vooraf inschat, zo blijkt uit onderzoek. De gemeente Amsterdam heeft dus een imago probleem
- de successen op het gebied van dienstverlening moeten snel gemeentebreed worden ingevoerd en toegepast, zoals het callcenter, het digitaal loket, en de klachtenregeling
- het uitbreiden van de digitale dienstverlening staat hoog op de agenda van de gewenste verbeteringen
- bijna de helft van de gemeentelijke diensten en bedrijven voert nog een eigen huisstijl. Dit doet afbreuk aan de samenhang en de eenheid in uitstraling van de gemeente Amsterdam
- er moet in het kader van de Juridische Kwaliteitszorg nog beter lering worden getrokken uit de behandeling van bezwaarschriften ter verbe-

tering van de kwaliteit van de primaire besluitvorming

- de Sociale Dienst Amsterdam, de Dienst Belastingen, en de Dienst Stadstoezicht kennen een te hoog percentage gegronde bezwaarschriften, respectievelijk 52 procent, 80 procent en 45 procent. Bij de Sociale Dienst Amsterdam is sprake van een verslechtering van de situatie ten opzichte van 2003
- Amsterdammers vinden dat het gemeentebestuur te weinig zijn best doet om te weten te komen wat er onder de bevolking leeft
- de bekendheid met participatiemiddelen als buurtbeheer, referenda en open planproces neemt licht af
- de ambtelijke kennis over burgerparticipatie is versnipperd over stadsdelen en diensten, waardoor een totaalbeeld lastig te geven is. Dit bemoeilijkt innovatie en leren van *best practices*

## Gemeente Amsterdam organiseert zaken steeds beter

- de gemeente Amsterdam heeft basisnormen voor de dienstverlening geformuleerd. Deze gelden voor alle organisatieonderdelen van de gemeente
- om een beeld te krijgen van het actuele niveau van dienstverlening is in 2003 een nulmeting uitgevoerd
- de klanttevredenheid wordt periodiek gemeten in de Amsterdamse dienstverleningmonitor
- bijna 300 medewerkers volgden een training klantvriendelijk telefoneren
- 4000 correspondentiewijzers zijn verstrekt, met richtlijnen voor eenduidige, heldere correspondentie
- in 2003 is het callcenter uitgebreid met een aantal nieuwe gemeentelijke diensten. Ook is er voor medewerkers een kennisbank met antwoorden op vaak gestelde vragen in ontwikkeling. Het college van burgemeester en wethouders heeft besloten dat alle gemeentelijke diensten in 2006 moeten meedoen met het callcenter, zodat de Amsterdammer

dan daadwerkelijk met één telefoonnummer voor alles terecht kan

- in 2003 is het nieuwe digitale loket geïntroduceerd. Als eerste is elektronische dienstverlening via de website van stadsdeel Zeeburg gelanceerd. Dit stadsdeel biedt nu zeven producten via het web aan, inclusief digitale betaling van bijvoorbeeld een uittreksel. Inmiddels volgen zeven stadsdelen het voorbeeld van Zeeburg
- het aantal stadsdelen en diensten dat de nieuwe huisstijl voert, is gestegen naar meer dan de helft. De afspraak is dat in 2006 alle gemeentelijke onderdelen de huisstijl hebben doorgevoerd
- voor alle medewerkers geldt de gedragscode "Zo zijn onze manieren". Daarnaast is er in de verschillende organisatiedelen continue aandacht voor integriteitbevordering door het uitvoeren van het integriteitprogramma en dilemmatrainingen
- met het internetforum Kritisch Amsterdams Panel, waaraan 200 burgers meedoen, heeft de gemeente de digitale mogelijkheden om invloed op beleid uit te oefenen vergroot
- de krant Amsterdam.nl zorgt voor minder papier vanuit de gemeente; de voorheen afzonderlijke kranten zijn nu geïntegreerd
- gezamenlijke inkoop van programma's op AT5 bundelt afzonderlijke uitingen, waardoor betere en eenduidige communicatie mogelijk is
- de website wordt gekoppeld aan alle media-uitingen en ondersteunt (tijdelijke) campagnes
- vergeleken met 2002 doen de meeste diensten bezwaarschriften sneller af
- diensten zijn steeds beter in staat te constateren waar verbetering van de bezwaarschriftafhandeling en het primaire proces nodig is

### Gemeente Amsterdam presteert wel beter

- het klantoordeel over de dienstverlening van de gemeente aan haar burgers is over het geheel genomen hoog, het percentage ontevreden klanten is laag

- het overgrote deel van de bezoekers aan de stadsdelen of gemeentelijke diensten is tevreden over hoe ze zijn behandeld
- de dienstverlening aan de receptie en de balie van burgerzaken wordt positief gewaardeerd en krijgt een 7,9
- de telefonische dienstverlening van de afdeling vergunningen krijgt een 7,4
- gemiddeld is 30 procent van alle verstrekkingen op basis van de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) binnen tien dagen geleverd of aangemeten (vergeleken met twee tot drie maanden in 2002)
- het algemene nummer van de gemeente Amsterdam is de op één na best bereikbare grote organisatie in Nederland, zo bleek uit onderzoek. Met een bereikbaarheidspercentage van 92 procent, een opnamesnelheid van 93 procent binnen 20 seconden. En een percentage beantwoorde vragen door de eerste medewerker van 72 procent
- de gemeente Amsterdam komt in de e-mailafhandeling als één van de beste gemeenten uit de bus. Van de bij voorlichting binnengekomen e-mailvragen wordt 78 procent direct beantwoord, 22 procent wordt beantwoord na overleg. Gemiddelde doorlooptijd bedraagt 52,9 uur. Ruim 86 procent is binnen de servicedoelstelling van twee werkdagen beantwoord
- bij de meeste grote publieksdiensten daalt het aantal bezwaarschriften afgezet tegen het aantal besluiten sterk ten opzichte van 2002
- de meeste diensten informeren de burger binnen de wettelijke termijn over de beslissing op het bezwaar
- de grafische vormgeving en navigatie van de gemeentelijke websites worden als goed gewaardeerd. 40 procent van de Amsterdammers kent de gemeentelijke website
- de besluiten van de gemeenteraad zijn op toegankelijke wijze digitaal beschikbaar

# Amsterdamse burger digitaal geïnformeerd

**Amsterdam, er wordt gebouwd, vernieuwd en uitgebreid. En de gemeente zoekt naar mogelijkheden de burger hier adequaat over te informeren. Dat gebeurt steeds meer digitaal.**

Er wordt gebouwd aan de IJ-oeveren en in het Oostelijk Havengebied. De bouw van de Noord/Zuidlijn beheerst de komende tijd delen van Amsterdam. De Westelijke Tuinsteden worden vernieuwd en op IJburg, verrijst uit het water een complete nieuwe woonwijk. Informatie over bouw- en woonprojecten in de stad wordt steeds meer digitaal aangeboden, zo blijkt uit gegevens van loketten en bezoekerscentra.

### Woonloket Zuiderkerk en bezoekerscentrum IJburg

De Dienst Wonen informeert de Amsterdamse burger over 'woonbeleid en woonpraktijk' van de stad. De website van de dienst is geheel vernieuwd en van toenemend belang; steeds meer mensen halen hier hun informatie vandaan. In 2003 werd [www.wonen.amsterdam.nl](http://www.wonen.amsterdam.nl) 143.642 keer bezocht. Daarnaast bellen en schrijven mensen met het Woonloket in de Zuiderkerk of gaan er op bezoek: in 2003 respectievelijk 41.236, 6.203 en 19.277 keer. Het bezoekerscentrum IJburg is ingericht voor specifieke informatie over dit nieuwe woongebied. In 2003 bezochten 28.852 mensen het bezoekerscentrum. De website [www.ijburg.nl](http://www.ijburg.nl) is geheel vernieuwd.

### Digitale toekomst

Doordat steeds meer mensen gebruikmaken van internet en daardoor minder bellen, schrijven of een bezoek brengen aan het

loket, verandert de functie van het informatiecentrum in de Zuiderkerk. Er wordt hard gewerkt om de Zuiderkerk om te vormen tot grootstedelijk informatiecentrum voor bouwen en wonen.

### Parkstad

In de Westelijke Tuinsteden van Amsterdam (Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart, Osdorp en Bos en Lommer) loopt het grootste stedelijke vernieuwingsproject van Europa. Het gebied telt circa 130.000 inwoners en zo'n

7.000 bedrijven. In 2003 opende het Informatiecentrum Parkstad haar deuren. De bezoeker kan er onder meer plannen, kaarten en rapporten inzien of een steeds wisselende expositie over de vernieuwing van de Westelijke Tuinsteden bekijken. Ook vinden er informatieve bijeenkomsten plaats. [www.parkstadamsterdam.nl](http://www.parkstadamsterdam.nl) geeft veel informatie over de ontwikkelingen.

### Bezoekerscentrum

Twee grote bouwprojecten in Amsterdam, de Noord/Zuidlijn en het Stationseiland, delen één bezoekerscentrum. Een tentoonstelling bestaande uit maquettes, foto's, films, archeologische vondsten en een techniekwand, laat de bezoeker als het ware langs de bouwprojecten reizen. Vragen over de aanleg van de Noord/Zuidlijn en alle bouwwerkzaamheden op het Stationseiland Amsterdam Centraal worden tijdens deze reis beantwoord. Vanuit huis kan de Amsterdammer informatie halen op [www.stationseiland.amsterdam.nl](http://www.stationseiland.amsterdam.nl) en [www.noordzuidlijn.amsterdam.nl](http://www.noordzuidlijn.amsterdam.nl). Vanaf de opening in oktober tot eind december 2003 hebben 4419 mensen een bezoek gebracht aan het Informatiecentrum op het Stationsplein.



# Dienstverlening volgens één norm en met één gezicht

De gemeente Amsterdam gaat diensten verlenen met één norm, één gezicht en door één aanpak. Dat betekent dat de burger, bij welke gemeentelijke dienst of stadsdeel hij ook komt, niet meer wordt doorgestuurd en overal op dezelfde manier wordt geholpen: vriendelijk, behulpzaam en snel. Een jaar nadat is begonnen met trainingen en opleidingen volgens de Stijl van Amsterdam, is het resultaat al merkbaar: het overgrote deel van de bezoekers aan de stadsdelen of gemeentelijke diensten is tevreden.

Amsterdammers kunnen voor veel diensten en producten alleen terecht bij de gemeente. Of het nu paspoorten, rijbewijzen, uittreksels van geboorteregister, vergunningen, uitkeringen of voorzieningen voor gehandicapten betreft, de enige die deze zaken levert, is de gemeente. Juist omdat de overheid de enige leverancier is van veel diensten en producten, is zij er verantwoordelijk voor deze taken zo goed mogelijk uit te voeren.

Om de dienstverlening te verbeteren is een nieuw stedelijk verbeterplan dienstverlening 2003-2006 opgesteld. In 2003 is een bestuursakkoord gesloten met de stadsdelen. Daarin staat aan welke normen de dienstverlening in 2006 moet voldoen. De aanpak van het stedelijk verbeterplan is gemeentebreed en wordt uitgevoerd door zowel de stadsdelen als de stedelijke diensten. Vooral de telefonische toegankelijkheid, het uitbreiden van de elektronische dienstverlening en de gemeenschappelijke aanpak van personeelsontwikkeling kunnen beter. Bovendien is de gemeentelijke gedragscode opnieuw aan alle medewerkers gestuurd. De aandacht voor integriteit is geen eenmalige actie.

### Metten van klanttevredenheid

De Amsterdamse dienstverleningsmonitor meet periodiek de klanttevredenheid. Doordat alle stadsdelen hieraan meedoen, hoopt de gemeente Amsterdam een preciezer beeld van klanttevredenheid te krijgen. De dienstverleningsmonitor en de burgermonitor zijn op elkaar afgestemd. De uitvoering van beide monitoren wordt jaarlijks afgewisseld. In 2003 is voor de eerste keer de dienstverleningsmonitor uitgevoerd en is de klanttevredenheid over de dienstverlening voor alle stadsdelen in beeld gebracht.

### Basisregistratie kwaliteitsgegevens

Omdat dienstverlening volgens een en dezelfde norm, gezicht en aanpak moet gebeuren, moet de meting van de kwaliteit ook op een en dezelfde manier gebeuren. De basisregistratie van gegevens sluit in 2003 nog niet goed aan op de nagestreefde kwaliteitsnormen. Vanaf 2004 streven alle stadsdelen ernaar bij die normen aan te sluiten. Om een beeld te krijgen van het actuele niveau van de dienstverlening is in 2003 een uitgebreide nulmeting uitgevoerd. Uit de klantonderzoeken blijkt dat de burger in het algemeen de dienstverlening hoger waardeert dan hij vooraf inschat.

Het klantenoordeel over de dienstverlening van de onderzochte stadsdelen van de gemeente Amsterdam is zeer positief. Niet alleen zijn de waarderingscijfers hoog, ook is het percentage ontevreden klanten klein.

### Dienstverlening aan balies

Klanten waardeerden de dienstverlening van receptie-medewerkers in alle stadsdelen positief in 2003.

De waarderingscijfers lopen uiteen van een 7.6 tot een 8.4 met een gemiddelde van 7.9. De meeste respondenten zijn positief over zaken als aandacht en volledigheid van informatie. De wachttijd werd minder goed beoordeeld: 19 procent is hierover neutraal en 6 procent vindt de wachttijd lang.

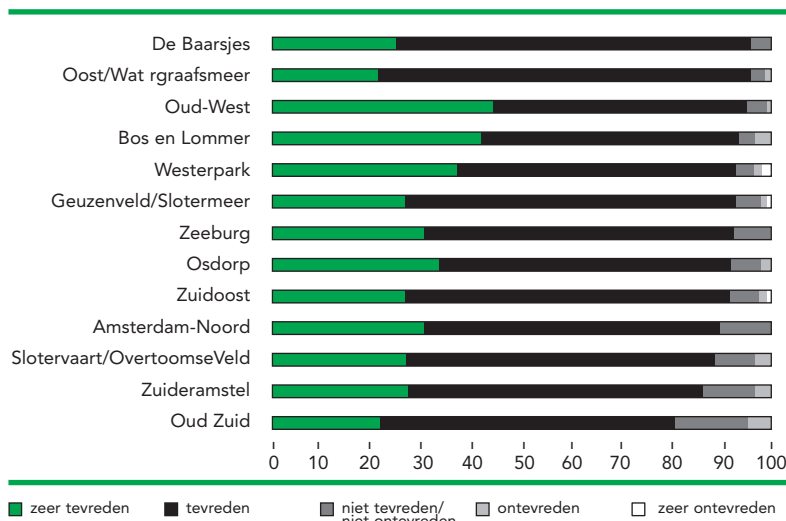
De dienstverlening aan de balie Burgerzaken is in alle stadsdelen positief beoordeeld. De rapportcijfers variëren van een 7.5 tot 8.3 met een gemiddelde van 7.9.

De ondervraagden waren onder meer tevreden over de volledigheid van informatie, de doeltreffendheid in de gang van zaken en de vriendelijkheid van de medewerker. Wel zou een deel van de ondervraagden meer lectuur willen in de wachtruimte.

### Verbeteringen

Op basis van de resultaten moeten de wachttijden bij recepties en balies korter en gecompenseerd met aantrekkelijker voorzieningen. Het percentage klanten dat, zonder er om te vragen, meer dan de gevraagde informatie krijgt is vrij laag. Terwijl klanten extra informatie als nuttig ervaren. Het verdient dus aanbeveling om dit vaker te doen. Sommige organisatiedelen zijn bezig een dienstverleningsconcept te ontwikkelen, waarbij het gehele vraagstuk van een klant in één keer wordt behandeld. Zo zouden stadsdelen er een klant, bij het doorgeven van een adreswijziging, bijvoorbeeld op kunnen wijzen een nieuwe parkeervergunning aan te vragen. Vrijwel alle ondervraagden die die extra informatie kregen, vinden dit nuttig. Deze werkwijze vergt wel meer van de medewerkers en de organisatie.

### Tevredenheid over dienstverlener per stadsdeel, receptie



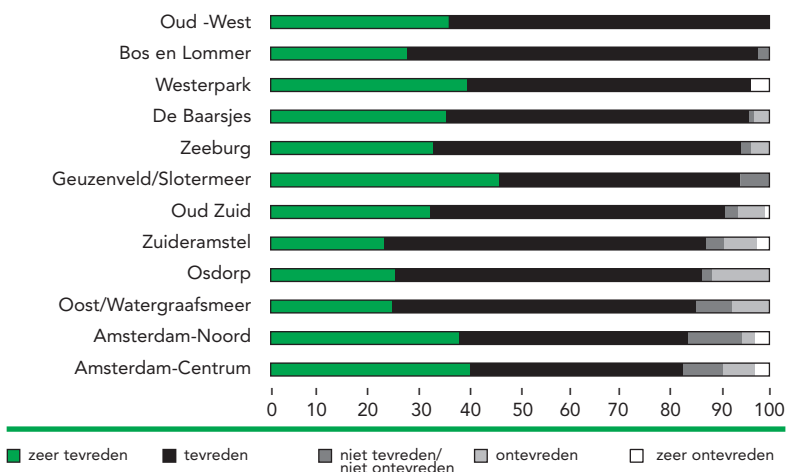
### Telefonische dienstverlening stadsdelen

De waardering van de telefonische dienstverlening van de stadsdelen is positief. De waarderingscijfers variëren van een 7.0 tot een 7.8. Een ruime meerderheid is onder andere tevreden over de deskundigheid van de medewerker en de efficiëntie van het telefonische contact. Het aantal klanten dat vond dat ze lang moest wachten varieert van 4 tot 20 procent.

De beoordeling van de telefonische dienstverlening van de onderzochte afdelingen vergunningen is ook positief. Het gemiddelde waarderingscijfer is een 7.4. Wel maakt het uit of de ondervraagde klanten antwoord kregen op hun vraag. Zij waren beduidend positiever als dat wel zo was.

Er zijn slechts kleine verschillen tussen de stadsdelen geconstateerd. Wel wisselt het aantal mensen dat werd doorverbonden per stadsdeel. Dertien procent van de ondervraagden kreeg meer informatie dan waarom zij vroegen. Aangezien op één na alle klanten deze extra informatie nuttig vindt, lijkt het zinvol om dit vaker te doen.

## Tevredenheid over het verloop van het telefonisch contact per stadsdeel



### Gemeentelijk callcenter

In 2003 is de ontwikkeling naar een callcenter, dat uiteindelijk voor alle gemeentelijke diensten wordt ingezet, voortgezet. De voorbereidingen voor de uitbreiding zijn vergevorderd. Bovendien is extra geïnvesteerd in de medewerkers en zijn er nieuwe kennisbanken ontwikkeld met antwoorden op vaak gestelde vragen.

### De nagestreefde kwaliteitsnormen

Minstens 90 procent van bezoekers aan een balie moet binnen 20 minuten zijn geholpen. Alle belangrijke baliediensten, zoals burgerzaken, vergunningen, inzage en informatie, zijn tenminste twee uur per werkdag tegelijkertijd geopend.

De telefonische bereikbaarheid is tenminste 90 procent, meer dan twee keer doorschakelen mag niet, en binnen 25 seconden moet 80 procent van de telefonische oproepen zijn opgenomen.

Burgers ontvangen binnen een week een ontvangstbevestiging als er een inhoudelijke reactie moet volgen. Alle schriftelijke en elektronische contacten worden gearchiveerd conform de archiefwet. De behandeltermijn voor schriftelijke correspondentie is zes weken; duurt het langer, dan ontvangt de zender daarover bericht.

Een klacht indienen kan schriftelijk, telefonisch, aan de balie en via internet. De procedure staat op de gemeentelijk website. Afhandeling van alle binnengekomen klachten gebeurt binnen zes weken.

Tenminste 80 procent van de meldingen over de openbare ruimte wordt binnen twee werkdagen afgehandeld.

Alle gangbare media en de gemeentelijke website publiceren de procedure voor afhandeling via balie, telefoon en internet.

In een landelijk onderzoek, kwam het algemene nummer van de gemeente Amsterdam als op een na de beste uit de bus van best bereikbare organisaties in Nederland. De feitelijke cijfers van het centrale nummer zijn:

- Gemiddeld bereikbaarheidspercentage in 2003: 92 procent.
- Opnamesnelheid, 93 procent binnen 20 seconden opgenomen.
- Percentage beantwoorde vragen door eerste medewerker: 72 procent.

Met deze cijfers heeft de gemeente Amsterdam de doelstellingen ruim gehaald. Er zijn dan ook geen klachten over slechte bereikbaarheid van het informatienummer.

## Elektronische dienstverlening

De e-mailafhandeling van informatieverzoeken door voorlichting van de gemeente Amsterdam kwam - volgens een landelijk onderzoek - als een van de beste uit de bus van alle gemeenten. De feitelijke cijfers over 2003 bevestigen dit beeld:

Aantal binnengekomen e-mailvragen	5178
Aantal direct beantwoord	3967 (78 procent)
Aantal beantwoord na overleg	1201 (22 procent)
Gemiddelde doorlooptijd:	52,9 uur
Binnen de servicedoelstelling van 2 werkdagen	86 procent

## Loket Amsterdam

Met de komst van Loket Amsterdam in maart 2003 is een grote stap voorwaarts gezet in de digitale dienstverlening. Het digitale loket, [www.loket.amsterdam.nl](http://www.loket.amsterdam.nl), is een belangrijke bron van informatie waar producten en diensten van alle gemeentelijke organisaties zijn verzameld. Het loket geeft niet alleen informatie, ook is het mogelijk om bijvoorbeeld een uittreksel digitaal aan te vragen én te betalen.

Tegelijk met Loket Amsterdam opende ook Loket Zeeburg de digitale deuren, in oktober 2003 volgde stadsdeel Oost/Watergraafsmeer. In 2004 volgen Osdorp, Zuidoost, Geuzenveld en de Baarsjes met een eigen loket, bereikbaar via de website van het stadsdeel en via [www.loket.amsterdam.nl](http://www.loket.amsterdam.nl).

## Ontwikkeling dienstverlening website

In 2003 onderzocht de Vrije Universiteit de dienstverlening van de gemeente Amsterdam via de website. Daaruit blijkt dat de mate waarin het lukt om informatie of een product te verkrijgen, de waardering sterk beïnvloedt. De beoordeling van grafische vormgeving en besturing zijn goed. Wel doen de verschillende huisstijlen afbreuk aan samenhang en uitstraling. De verwachting is dat dit met de invoering van de nieuwe huisstijl verbetert. Hoewel de bekendheid van de website [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl) is gegroeid, is het feitelijk gebruik voor contact met de gemeente nog altijd laag. Meer inhoudelijke mogelijkheden van digitale dienstverlening zal het gebruik stimuleren.

## Stijl van Amsterdam

In 2002 is gestart met de vernieuwing van de uiterlijke huisstijl. Inmiddels is het aantal stadsdelen en diensten dat de nieuwe huisstijl toepast, gestegen naar meer dan de helft. De afspraak is dat alle gemeentelijke onderdelen voor 2006 de huisstijl voeren.

Naast de vernieuwing van de uiterlijke huisstijl zijn er ook opleidingen voor dienstverlening geïntroduceerd. Deze opleidingen en trainingen zijn verankerd in de Stijl van Amsterdam. In de masterclass dienstverlening staat leidinggeven centraal. Bijna 300 medewerkers volgden een training klantvriendelijk telefoneren. Duidelijke taal in correspondentie en e-mail is onontbeerlijk. In de Correspondentiewijzer staan daarvoor aanwijzingen. In 2003 zijn 4.000 Correspondentiewijzers in gebruik genomen door ambtenaren. In meerdere organisatiedelen wordt de invoering begeleid door trainingen voor medewerkers.

## Burgermonitor

Uit de burgermonitor blijkt 75 procent van de bezoekers aan de stadsdelen of gemeentelijke diensten tevreden. Dat is iets meer dan in 2002 (71 procent). Het betreft een grote groep Amsterdammers omdat de helft van de inwoners het afgelopen jaar contact heeft gehad met een ambtenaar. Wie niet tevreden was, wijt dit aan trage reacties; het duurde lang voordat ze contact kregen en ze voelden zich van het kastje naar de muur gestuurd, enkelen noemden de lange wachttijden. Wel vinden de Amsterdammers ambtenaren behulpzaam. Het imago van de ambtenarij is net als in 2002 tweeslachtig: twee op de vijf Amsterdammers denken dat ambtenaren alleen geïnteresseerd zijn in regels en formulieren. Een meerderheid meent echter dat ambtenaren wel openstaan voor problemen van burgers.

De burgermonitor bevestigt dat het imago van de ambtenaar nog altijd sterk achterblijft bij de feitelijke ervaringen van burgers in de persoonlijke contacten.

## Enkele specifieke diensten en bedrijven

### Afval Energie Bedrijf

Samen met de Amsterdamse stadsdelen en de Milieudienst Amsterdam heeft het Afval Energie Bedrijf vorig jaar de Afvalportal afgerond. Via [www.afval.amsterdam.nl](http://www.afval.amsterdam.nl) krijgen inwoners en bedrijven advies over wat te doen met afval.

### Binnenwaterbeheer

In 2003 is bij Binnenwaterbeheer Amsterdam (BBA) een klantonderzoek gedaan naar de tevredenheid over de bediening van bruggen, sluizen en keringen, de betaling van binnenhavengeld, het contact en de communicatie met BBA. Het streven van BBA om waarderingcijfer van een 7 te behalen, is gehaald. Naar aanleiding van het klantonderzoek is de aangifte via de website vergemakkelijkt.

## Belastingdienst

De medewerkers van de Belastingdienst komen in telefonische gesprekken in 98 procent van de gevallen vakkundig over. In 97 procent van de gevallen wil men in een tweede contact met de dienst door dezelfde medewerker te woord worden gestaan.

## Milieu en Bouwtoezicht

Dagelijks is gebruik gemaakt van het Digitaal Meldpunt, voor vragen en doorverwijzingen. De registratie hiervan is in de loop van 2003 geoptimaliseerd. Er werden in totaal 7492 meldingen geregistreerd, waarvan 2412 klachten voor alle stadsdelen en Westpoort en 5080 vragen en doorverwijzingen.

## Stadstoezicht

In 2003 zijn stappen gezet om de dienstverlening aan opdrachtgevers en burgers nog meer te verbeteren met behulp van internet en interactieve voice response systemen (telefonie).

Het aantal bezoeken aan de website is gestegen van tussen negen- tot tienduizend naar elf- tot twaalfduizend per maand.

## Sociale Dienst Amsterdam

Voor een betere dienstverlening van de Bedrijfsverzamelgebouwen, waar het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI), de sociale dienst en Uitvoering Werknemersverzekeringen (UWV) zijn ondergebracht, zijn de afspraken over dienstverlening vastgelegd in een serviceniveau-overeenkomst. Eind 2002 is de eerste stap gezet op weg naar één loket. In 2003 is in Zuidoost het eerste Bedrijfsverzamelgebouw geopend. Daarnaast is een tweede gebouw (Triade) aangekocht, dat in 2004 in gebruik zal worden genomen.



# Levering voorzieningen gehandicapten verbeterd

**Er is een ommekeer in de te lange levertijden voor de verstrekkingen van de Wet voorzieningen gehandicapten. De eerste verbeteringen zijn uitgevoerd en de resultaten zijn zichtbaar in de cijfers. Zo is in de tweede helft van 2003 gemiddeld 30 procent van alle Wvg verstrekkingen binnen tien werkdagen geleverd of aangemeten, in plaats van twee tot drie maanden die daarvoor nodig waren.**

In het najaar 2002 is een aantal projecten gestart om de dienstverlening van de Wvg in Amsterdam te verbeteren. Centraal staan: het terugdringen van de lange levertijden en het leveren van maatwerk aan bijvoorbeeld ouders met gehandicapte kinderen en complexe zorgvragen.

### Loket voor Zorg en welzijn in ZuiderAmstel

VraagWijzer Rivierenbuurt is een loket waar bewoners terecht kunnen met simpele en complexe vragen over zorg en welzijn. Bij VraagWijzer Rivierenbuurt zijn verschillende partners betrokken zoals: Stichting Welzijn ZuiderAmstel, Stichting Zuid, Stichting Ouderenzorg Rivierenbuurt, stadsdeel ZuiderAmstel, cliënten- en vrijwilligersorganisaties. Ondersteunende partijen zijn onder meer Zorgkantoor Amsterdam en Amsterdam Thuiszorg.

### Snellere levertijden

Een groep cliënten krijgt vanaf 1 juni 2003 voor een eerste viertal Wvg verstrekkingen binnen 48 uur na (telefonische) aanvraag bij de Stichting Tot&Met, een aanvraagformulier met indicatieadvies thuisgestuurd. Hiermee kunnen zij de verstrekking zelf bij de leverancier afhalen. Zo'n 500 cliënten zijn inmiddels op deze manier gehol-

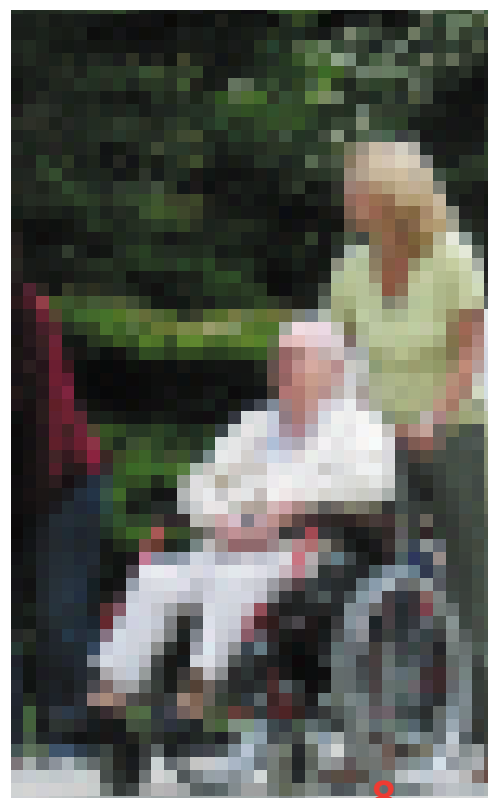
pen. Deze werkwijze is uitvoerbaar gebleken voor eenvoudige voorzieningen. Tot nu zijn geen onterechte leveringen geconstateerd. De pilot 'Zorgportaal Vervoer', die op 1 juli 2003 is gestart, toonde aan dat het mogelijk is cliënten binnen tien werkdagen, na telefonische aanvraag, een vervoerspas te sturen. Een jaar geleden duurde dat zes tot acht weken.

### Maatwerk

Ouders van gehandicapte kinderen konden in 2003 meedoen aan een proefproject waarin individuele begeleiding op maat werd geboden. Tijdens het proefproject kreeg de cliënt een contactpersoon toegewezen voor al zijn of haar vragen. Het is de bedoeling deze vorm van begeleiding structureel te maken voor deze doelgroep. Justine van der Poel, moeder van Koos (8), deed mee aan het project. "Sinds we een casemanager hebben gekregen, verloopt alles veel beter. Leveranciers houden zich nu wel aan afspraken, en als er toch iets misloopt kan de casemanager de fout achterhalen. We hebben zelfs een adviseur op bezoek gehad, een ergotherapeut. Prettig hoor, iemand met kennis

van zaken die de situatie kan beoordelen."

Van der Poel en haar echtgenoot hebben gekozen voor een normale woning in een gewoon laantje. Koos heeft een kamer beneden. "Koos maakt iets los bij de buurtbewoners en zij realiseren zich dat wij een normaal gezin zijn, en niet eng. Onderdeel uitmaken van de samenleving, zo hoort het eigenlijk." Maar de gemeente, vindt Van der Poel, verwijst te snel naar speciale (woon)voorzieningen. "Als je dat niet verkiest, heb je het moeilijk en moet je alles zelf regelen. Dat is jammer, ik weet zeker dat dit is wat Koos wil."



# Gemeenteraad is toegankelijker

Door burgerparticipatie kunnen burgers invloed uitoefenen op de politiek en het beleid. Dit gebeurt tijdens verkiezingen en referenda, informatie-avonden of inspraakbijeenkomsten. In 2003 heeft de Wet dualisme de invoering van het burgerinitiatief verder mogelijk gemaakt. Bovendien is de nieuwe inspraakverordening in werking getreden. De komende jaren moeten deze ontwikkelingen resultaten laten zien.



In 2003 is de Wet dualisme verder uitgevoerd. Hierdoor kan het college van burgemeester en wethouders zich op haar bestuurstaken richten, en kan de gemeenteraad haar zelfstandige rol van controleur en volksvertegenwoordiger beter uitvoeren. Voorwaarden voor dualisme zijn een optimale informatievoorziening en toegankelijkheid van de gemeenteraad. In 2003 zijn de informatievoorziening en de toegankelijkheid van de gemeenteraad voor Amsterdamse burgers verbeterd. Op [www.raad.amsterdam.nl](http://www.raad.amsterdam.nl) staat informatie over voorgenomen besluiten en een verslag van genomen besluiten. Bovendien is er voor burgers een centraal aanspreekpunt bij de griffie van de gemeenteraad voor informatie en advies voor het inspreken bij commissies van de gemeenteraad.

### Raadsadressen

Burgers kunnen gebruikmaken van de mogelijkheid om de gemeenteraad hun mening te sturen over actuele onderwerpen, een zogenoemd raadsadres. In 2003 werden 172 raadsadressen geregistreerd. Medio 2004 waren 80 daarvan nog niet afgehandeld. De beantwoording van raadsadressen wordt voorbereid en afgehandeld via de Bestuursdienst. De griffie heeft geen zicht op die afhandeling. Het aantal raadsadressen bij de griffie stemt niet overeen met het aantal dat als zodanig in het postregistratiesysteem van de Bestuursdienst is opgenomen. Dit duidt mogelijk op

verschillende classificatiecriteria.

De burgermonitor 2003 laat zien dat het raadsadres nog steeds weinig (minder dan 10 procent) Amsterdammers wat zegt.

### Inspraak

In 2003 waren er geen grote of grootstedelijke inspraakprocessen. De participatie bij grote uitvoeringsprojecten duurde voort bij bijvoorbeeld de Noord/Zuidlijn, IJburg, Parkstad en het doortrekken van tramlijn 10 naar het voormalige Oostelijk Havengebied. Voor het plan Haveneiland en Rieteiland Oost (IJburg) is door de Dienst Ruimtelijke Ordening en het Project Management Bureau een inspraakprocedure opgesteld. De Dienst Milieu en Bouwtoezicht werkt aan een herziening van de verordening bodemsanering Amsterdam 1999. Het nieuwe milieubeleidsplan van Amsterdam is in december 2003 gereedgekomen voor inspraak. De meeste inspraak vindt plaats op stadsdeelniveau.

### Burgerinitiatief

Met het burgerinitiatief kunnen burgers zelf een onderwerp op de politieke agenda krijgen. In 2003 is de invoering van het burgerinitiatief mogelijk gemaakt, maar het zal pas zijn ingevoerd in 2004. Nadat de verordening op het burgerinitiatief is vastgesteld, hebben burgers het recht om onderwerpen op de agenda van



de gemeenteraad te zetten. Daarvoor is dan voldoende ondersteuning (handtekeningen) nodig. Wijst de gemeenteraad het burgerinitiatief af, dan kunnen burgers hiervoor een referendum organiseren.

## Referendum

De mogelijkheid om een (correctief) referendum te houden blijft bestaan. In 2003 zijn vier initiatieven genomen voor een referendum. Geen enkel initiatief heeft geleid tot het organiseren van een referendum. De gemeenteraad heeft twee referenduminitiatieven afgewezen over de voorgenomen bezuinigingsvoorstellen in de Voorjaarsnota 2003. Een initiatief over de bouwverordening is blijven steken in de kennisgeving-fase. Een initiatief over het structuurplan 'Kiezen voor stedelijkheid' kreeg onvoldoende steun (handtekeningen). Ook het referenduminitiatief over het Stedenbouwkundig Programma van Eisen van het beoogde Science park in de Watergraafsmeer kreeg onvoldoende steun.

## Bijzondere initiatieven

In de zomer van 2003 heeft de gemeentesecretaris het Kritisch Amsterdams Panel (KAP) geïnstalleerd, een internetpanel van 200 kritische Amsterdamse burgers. Het KAP geeft gevraagd en ongevraagd advies over (grote) problemen of vraagstukken in de stad, zoals integratie, woningnood, citymarketing en gemeentelijke dienstverlening. Alle adviezen van het KAP gaan naar de betrokken ambtenaren. Doel is het vinden van nieuwe benaderingen en praktische oplossingen voor grootstedelijke vraagstukken.

De cliëntenraad van de Sociale Dienst Amsterdam kwam in 2003 zes keer bijeen. Agendapunten waren onder meer de vorming van de cliëntenraad voor de nieuwe Dienst Werk en Inkomen en de voorbereidingen voor de Wet Werk en Bijstand.

De GG&GD heeft een tijdelijke website [www.gezondamsterdam.nl](http://www.gezondamsterdam.nl) gemaakt voor het ontwikkelen van de nota lokaal gezondheidsbeleid. Hier kan de Amsterdamse bevolking meepraten over de inhoud en vorm van het gemeentelijke gezondheidsbeleid voor de komende vier jaar. Door de nota Volksgezondheidsbeleid is een proces gestart, waarbij burgers worden betrokken bij hun gezondheidsverbetering. De GG&GD zal bij de uitvoering van de activiteiten aansluiten bij de initiatieven in de verschillende stadsdelen en wijken.

## Bezorgdheid

Er is reden tot bezorgdheid over de mogelijkheid tot burgerparticipatie. Amsterdammers vinden dat het gemeentebestuur te weinig zijn best doet om naar de bevolking te luisteren. De bekendheid bij Amsterdammers met participatiemiddelen als buurtbeheer, referenda en open planproces neemt licht af ten opzichte van voorgaande jaren. Bovendien is de ambtelijke kennis over burgerparticipatie versnipperd over stadsdelen en diensten. Dat maakt het lastig een totaalbeeld te geven. Dit bemoeilijkt weer innovatie en leren van elkaar.

## Nieuwe inspraakverordening

Sinds 1 september 2003 is er de inspraakverordening 2003. Deze vervangt de algemene inspraakverordening uit 1996. De belangrijkste reden voor herziening is de wijziging van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), artikel 150 van de gemeentewet (de inspraakbepaling) en de wet op het dualisme. De belangrijkste kenmerken zijn:

- in plaats van de gemeenteraad is het college van burgemeester en wethouders bestuursorgaan
- er is geen inspraak meer over het vaststellen van een inspraakprocedure
- inspraakklachten worden afgehandeld door het college van burgemeester en wethouders. Is de klager niet tevreden over de afhandeling, dan kan hij de gemeentelijke ombudsman inschakelen
- de groep inspraakgerechtigden is beperkt tot direct betrokkenen
- het college van burgemeester en wethouders kiest of schriftelijke of mondelinge inspraak wordt verleend
- uitgangspunt is dat over beleidsvoornemens altijd inspraak mogelijk is; de uitzonderingen wanneer geen inspraak wordt verleend zijn in de nieuwe inspraakverordening duidelijk omschreven en afgestemd op de Awb en de Wet op openbaarheid van bestuur
- beleidsvoornemens en inspraakmogelijkheden worden gepubliceerd op de gemeentelijke website

De gemeentelijke diensten zijn op de hoogte van de nieuwe inspraakverordening en houden hiermee rekening bij de beleidsvoorbereiding en/of passen hun eigen inspraakprocedure aan. Stadsdeel Amsterdam-Centrum, waar de oude inspraakverordening nog van kracht was in 2003, heeft in januari 2004 een eigen inspraakverordening vastgesteld.



# Samenwerken aan schone en veilige stad

In samenwerking met alle stadsdelen zijn in 2003 activiteiten opgezet om de kwaliteit van de openbare ruimte te verbeteren. Zo wordt vanaf 2004 in de hele stad regelmatig gemeten hoe schoon de openbare ruimte is.

In de planvormingfase wordt voortaan het aspect veiligheid meegenomen bij de inrichtings- en beheerplannen voor de openbare

ruimte. Een proefproject in stadsdeel Zuideramstel leverde goede resultaten op. Voor de herinrichting van het Winterdijkplein werden, samen met het stadsdeel, buurtregisseur, projectleider en gebruikers, goede beheerafspraken gemaakt. Door een verbeterd overzicht en toezicht op het plein, nam de veiligheid en het veiligheidsgevoel er toe.

## Schoonheidsgraad

Vanaf 2004 zal ieder stadsdeel in willekeurige straten de hoeveelheid vuil meten. Die metingen krijgen een rapportcijfer, zodat burgers, ambtenaren en politici weten hoe schoon de stad is, en wat het kost om haar nog schoner te maken. Met die gegevens kunnen stadsdelen afwegen of er meer geld nodig is voor het schoonhouden van de openbare ruimte. De gemeente

Amsterdam verwacht dat de burgers niet alles op straat gooien en huisvuil volgens de regels aanbieden.

## Gereedschappskoffertje

Stadsdelen kunnen inspelen op activiteiten van burgers met een zogenoemd gereedschappskoffertje, samengesteld door de Dienst Ruimtelijke Ordening. Bewoners willen vaak wel iets doen voor hun buurt, bijvoorbeeld de boel een keer schoonmaken of een buurtfeest organiseren. De stadsdelen kunnen daarin voortaan een stimulerende rol spelen door materiaal (bezems, zakken, veiligheidshesjes etc.) ter beschikking te stellen, posters te drukken voor het buurtfeest of geld voor feestverlichting ter beschikking te stellen.

## De praktijk in de Banstraat

Twee jaar geleden nam Emilie van Karnebeek, moeder van drie kinderen, het initiatief om een vervallen speelplaats in de Banstraat in Oud-Zuid nieuw leven in te blazen. Van Karnebeek: "Het stadsdeel verwees mij naar het wijkservicepunt. Daar stond men welwillend tegenover het idee." Om draagvlak te krijgen haalde ze 200 handtekeningen op. "Maar er waren natuurlijk ook tegenstanders." Richard Schimmelpennink van het wijkservicepunt, die volgens Van Karnebeek het project met veel kunde en toewijding heeft getrokken, is de gesprekken met buurtbewoners aangegaan en heeft de contacten met de gemeente onderhouden. "Uiteindelijk kwam het akkoord van de gemeenteraad en konden we aan de slag met het regelen van speeltoestellen en niet kopieerbare sleutels." Terugblikkend is Van Karnebeek zeer te spreken over de begeleiding vanuit het wijkservicepunt. "Onze wensen zijn gehonoreerd." Wat beter kan? "Inpraak is goed, maar daar zitten ook grenzen aan. Als de gemeenteraad heeft besloten en de bezwaren dus zijn gehoord, dan moet het wat mij betreft over zijn met het eindeloze overleg over spelregels voor uitvoering en voorwaarden. De gemeente moet dan kunnen zeggen: en zo gaan we het doen punt. Maar gelukkig is half april 2004 het speeltuintje opengegaan.

## Afvalpunten

De gemeente heeft, naast de service van het ophalen van afval aan huis, zes afvalpunten in de stad ingericht. Hier kunnen bewoners gratis afval aanleveren dat niet in de vuilniszak past of hoort. Bedrijven kunnen tegen betaling hun afval kwijt. In 2003 maakten de bewoners van Amsterdam 93.911 keer gebruik van de afvalpunten. Gezamenlijk brachten zij 18.770 ton afval. De bedrijven maakten 20.772 keer gebruik van de afvalpunten en brachten in totaal 5.971 ton afval.

# Klachten als signaal voor verbetering

De meeste gemeentelijke diensten krijgen geen of weinig klachten. Maar sommige diensten springen eruit, meestal vanwege de vele klantcontacten. Ook weten nog altijd relatief weinig burgers waar en bij wie ze een klacht kunnen indienen. De gemeente moet het indienen van klachten in 2004 verder vereenvoudigen, en de klachtenafhandeling en -registratie verbeteren.

Sinds enige jaren is een klachtenregeling wettelijk voorgeschreven. Hoewel de meeste gemeentelijke diensten en stadsdelen een vastgestelde klachtenregeling kennen, is bij een aantal diensten een klachtenregeling nog in voorbereiding.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten over bejegening door een ambtenaar en anderzootige klachten. Door de verscheidenheid van de klachtenregelingen, klachtenregistratie en de verschillende manieren van rapporteren, is het moeilijk om een compleet of duidelijk overzicht te krijgen van de klachtenafhandeling bij de gemeente Amsterdam. De stadsdelen rapporteren zelfstandig over klachtenbehandeling, dienstverlening en participatie.

De verbetering van de klachtenafhandeling en registratie blijft ook in 2004 voor alle onderdelen binnen de gemeente aandachtspunt. Veel onderdelen krijgen geen of weinig klachten, maar sommige diensten springen eruit, meestal vanwege de vele klantcontacten. Bij afwijzingen of negatieve beslissingen van de gemeente kan men vaak een bezwaarschrift indienen op grond van de Algemene wet bestuursrecht. De behandeling van Bezwaarschriften vormt een apart onderdeel in dit Burgerjaarverslag.

### Meldpunten

De gemeente Amsterdam kent een aantal klachtenmeldpunten die afzonderlijk rapporteren, zoals de meldpunten Extreme Overlast, het Horeca klachtenmeldpunt, meldpunt Overlast te Water, Milieuklachten meldpunt, Waterloket van de Dienst Waterbeheer en Riolering, meldpunt Zoeklicht (ongewenst verhuurgedrag) en meldpunt Kindermishandeling.

#### Meldpunt overlast te water

Na een proefperiode (sinds mei 2002) is het meldpunt in 2003 organisatorisch een regulier onderdeel geworden van Binnenwaterbeheer Amsterdam (BBA). BBA rapporteert in seizoenen omdat in de zomer door de drukte op het water meer klachten binnenkomen dan in de winter. BBA maakt onderscheid tussen meldingen die direct actie vereisen (vaak in samenwerking met de waterpolitie), en minder dringende meldingen. In de zomer van 2003 kwamen totaal 334 meldingen binnen; een daling ten opzichte van 2002 toen 430 meldingen binnenkwamen. De verhouding 'Met actie' en 'Zonder actie' was ongeveer gelijk: 166 meldingen met directe actie en 168 minder dringende meldingen. In de winter 2003/2004 kwamen in totaal 249 meldingen binnen, 126 met directe actie en 123 zonder actie. Vergeleken met de winter 2002/2003 is dit een sterke stijging, toen kwamen 164 meldingen binnen.

## Horeca overlast telefoon (HOT)

---

De HOT is een telefonisch meldpunt voor horecaklachten voor heel Amsterdam. Het meldpunt is gevestigd in het stadhuis bij de afdeling Openbare Orde en Veiligheid. In 2003 kwamen bij de HOT 470 klachten binnen; dit is een sterke stijging vergeleken met 2002 toen het 390 klachten kreeg.

## Milieuklachten

---

Bij publieksvoorlichting van de Dienst Milieu en Bouwtoezicht (DMB) komen milieuvragen en -klachten binnen uit heel Amsterdam, zowel per e-mail als telefonisch. De registratie van het meldpunt is in 2003 geoptimaliseerd. Bovendien ontwikkelt de dienst een kennisbank om vragen beter te kunnen beantwoorden. In 2003 kwamen in totaal 7492 meldingen binnen, waarvan 2412 milieuklachten en 5080 vragen of doorverwijzingen over het milieu. Het aantal milieuklachten is redelijk stabiel en schommelt rond de 2500 meldingen per jaar.

---

Daarnaast zijn er tijdelijke klachtenmeldpunten, bijvoorbeeld voor overlastklachten veroorzaakt door werkzaamheden aan de Noord/Zuidlijn. Burgers klagen steeds vaker via gemeentelijke e-mail adressen.

## Gemeentelijke ombudsman

De Amsterdamse ombudsman bewijst al jaren hoe belangrijk het is dat de burger die zich niet goed behandeld voelt, niet alleen een klacht kan indienen, maar ook een onafhankelijke derde kan inschakelen. Burgers weten de weg naar de gemeentelijke ombudsman te vinden als een gemeentelijke dienst een klacht heeft afgewezen of de klachtenbehandeling te lang duurt (overschrijden van termijnen).

De gemeentelijke ombudsman rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad. Het Ombudsmanjaarsverslag 2003 blikt onder meer terug op de afgelopen jaren.

Vastgesteld is dat sinds het aantreden van de gemeentelijke ombudsman er opmerkelijke veranderingen zijn,



zoals de positieve omslag in de gemeentelijke dienstverlening. Tegenwoordig zijn ambtenaren vindbaar - onder een brief staat een naam of tenminste een leesbare handtekening - en over het algemeen beter bereikbaar. Dat is een kentering, aldus de ombudsman. De ombudsman is minder positief over de klachtenafhandeling: de doorlooptijd van klachtbehandeling is vaak nog te lang, diensten trekken onvoldoende lering uit de behandeling van klachten, en de registratie van post, e-mails en telefonische contacten laat vaak te wensen over. Verbetering moet vooral komen vanuit de houding van de medewerkers. Die zouden meer dienst moeten verlenen en eerder en spontaan excuses moeten aanbieden als de gemeentelijke instelling een fout heeft gemaakt. Een klacht moet worden gezien als een signaal dat het beter kan.

## Enkele specifieke diensten

### Het Afval Energie Bedrijf

Eind 2003 is een externe klachtenprocedure vastgesteld. Naast het registreren van algemene klachten, analyseert en handelt het AEB ook klachten op milieugebied af. De klachtenprocedure is in 2004 van kracht geworden. De Milieuklachtenlijn van Noord-Holland registreert milieuklachten van omwonenden in en rond Amsterdam. In 2003 zijn er zeven meldingen binnengekomen die mogelijk betrekking hebben op het AEB. Zes gingen over stankoverlast. Omdat de klachten niet tijdig werden doorgegeven, kon de relatie met het AEB niet worden vastgesteld. Een melding kwam van de brandweer Amsterdam in verband met een kleine brand in de rotorschaar van de installatie. De brand is adequaat bestreden.

### GG&GD

Al de externe klachten in 2003 zijn (op één na) telefonisch gedaan en worden in het algemeen direct en altijd ruim binnen de doorlooptijd (maximaal 2 maanden) afgehandeld. Helaas heeft de dienst geen exacte registratie van de doorlooptijden.

Een schriftelijke klacht over het, volgens de klager, ten onrechte beschikbaar stellen van persoonsgegevens leidde ertoe dat de GG&GD nu nog kritischer kijkt naar de privacywetgeving en de gebruikelijke codes bij toekomstige wetenschappelijke onderzoeken.

### Dienst Belastingen

De gemeentelijke ombudsman is in 2003 positief over Belastingen. In verhouding tot vele klantcontacten heeft de dienst een gering aantal negatieve reacties van burgers gekregen. Belastingen ontving in 2003 slechts 69 klachten die conform de richtlijnen van de klachtenprocedure zijn afgehandeld.

### Dienst Stadstoezicht

Naar aanleiding van de aanbevelingen van de gemeentelijke ombudsman heeft Stadstoezicht extra aandacht besteed aan terugdringen van de doorlooptijd van de klachtbehandeling. Het merendeel van de binnengekomen klachten is in 2003 binnen de termijn van 6 weken afgehandeld. Helaas zijn geen cijfers beschikbaar over het percentage toegewezen klachten.

### Sociale Dienst Amsterdam

In 2003 zijn 752 klachten binnengekomen en 630 klachten afgehandeld. Veel klachten gingen over bejegening (109) en over procedures en werkvoorschriften (287). Helaas zijn geen cijfers beschikbaar over het percentage toegewezen klachten en de gerealiseerde doorlooptijd.

### Register Amsterdam

Er zijn 27 klachten ingediend, waarvan 25 conform de klachtenprocedure binnen de gestelde termijn afgehandeld. Daarvan werden 11 klachten toegewezen. Met de stadsdelen is afgesproken dat Register Amsterdam de behandeling overneemt van klachten met een inhoudelijke component.

### Waterleidingbedrijf

In 2003 zijn 53 klachten binnengekomen, een grote stijging vergeleken met 2002 toen 9 klachten binnenvielen. De stijging is voornamelijk te wijten aan onduidelijke facturering na plaatsing van watermeters. 85 procent van de klachten is binnen de afgesproken termijn van 6 weken afgehandeld.

## Stankoverlast

---

Stankklachten die niet direct aan een bedrijf kunnen worden toegeschreven vormen een probleem. Dit komt niet alleen omdat de windstank ver kan verspreiden, maar ook omdat de beschrijving van de stank divers is. Klagers beleven de geur afkomstig van hetzelfde bedrijf op verschillende manieren: ze beschrijven het als spruitjeslucht, olielucht, chemische of weëige lucht. De inspecteur speurt de veroorzaker op door gebruik te maken van gegevens als windrichting en windkracht.

---

### Brandweer

In 2003 zijn 17 klachten ontvangen en op één na binnen de gestelde termijn afgehandeld. De meeste klachten zijn afgehandeld door uitleg van de situatie.

### Stadsschouwburg

Er zijn 21 klachten ontvangen in 2003. De meeste gingen over het weigeren van toegang tot de zaal na aanvangstijd van de voorstelling, of over slecht zicht op de voorstelling. Als een klacht gegrond is, geeft de Stadsschouwburg meestal een vrijkaartje.

### Uitvoering Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg)

Met ingang van maart 2003 worden alle klachten die bij één van de Wvg-ketenpartners (DMO, stichting Tot en Met, Sociale Dienst Amsterdam, DWI) en bij de belangrijkste leveranciers (Stadsmobiel, VZA, Welzorg) binnenvallen, maandelijks in één uniform overzicht verwerkt en geanalyseerd. Van juli tot en met december 2003 zijn maandelijks gemiddeld 175 klachten over de Wvg ingediend. Dit is een klein percentage (0,25%) gerelateerd aan het aantal verstrekkingen/ritten die maandelijks in het kader van de Wvg worden geleverd. Het overzicht wordt op regelmatige basis met cliënten, ombudsman, leveranciers en ketenpartners besproken en zo nodig wordt actie ondernomen. Hiermee is een begin gemaakt met het integraal monitoren van de klachten(afhandeling) binnen de Wvg.

# Amsterdam bereikt eerste resultaten

Voor een schoon, leefbaar en veilig Amsterdam is een Veiligheidsplan opgesteld en zijn regels afgesproken waaraan bewoners, bedrijven en de overheid zich moeten houden. Iedereen draagt een eigen verantwoordelijkheid, en de gemeente moet regels handhaven. De eerste resultaten op het gebied van veiligheid zijn in 2003 al zichtbaar.

Amsterdam koos in 2003 voor een integrale aanpak van de veiligheid, die in het Veiligheidsplan staat. De focus ligt op de aanpak van dadergroepen die voor overlast zorgen en op de aanpak van kwetsbare plekken in de stad. De acties uit het plan beginnen vruchten af te werpen op het gebied van jeugdcriminaliteit, veiligheid op straat enzovoorts.

### Website veiligheid

Alle informatie over het plan, de acties die de stad veiliger maken en de resultaten, zijn gepubliceerd op [www.eenveiligamsterdam.nl](http://www.eenveiligamsterdam.nl). Dit is een gezamenlijke site voor de burger van politie, het Openbaar Ministerie en de gemeente Amsterdam. De site functioneert als portal: er wordt doorverwezen naar informatie en sites van andere partijen die zich inzetten voor de veiligheid in de stad zoals Vrouwenopvang en Veilig in en om School.

De website heeft in een jaar bijna 42.000 bezoekers getrokken. Daarnaast zijn zo'n 175 informatieaanvragen behandeld. Er is ook een digitale nieuwsbrief waar burgers zich op kunnen abonneren, in 2004 hebben meer dan 400 personen zich aangemeld.

Op de site staat ook wat Amsterdammers zelf kunnen doen om de stad veiliger te maken. Burgemeester Cohen geeft regelmatig aan dat hij graag wil weten wat mensen vinden van de veiligheid in de stad, om zo ook de discussie aan te gaan over wat mensen er zelf aan kunnen doen. Via de website kunnen burgers het bestuur hun mening geven over het veiligheidsbeleid en welke initiatieven de gemeente zou kunnen ondersteunen.

### Stedelijk project Handhaving

Burgers komen de gemeente op meerdere plaatsen tegen. Van belang is dat de gemeente overal op een herkenbare manier hand-

haaft. De grote hoeveelheid regels maakt dat niet eenvoudig.

Amsterdam is daarom eind 2003 gestart met een stedelijk project Handhaving.

Het project richt zich allereerst op de door de gemeente afgegeven vergunningen en vergunningswaarden. Het is een gemeentebreed samenwerkingsverband ter ondersteuning en versterking van de gemeentelijke organisaties bij het verbeteren van het (kwaliteits)niveau van de handhaving. Verbetering van het kwaliteitsniveau wil zeggen dat handhaving in de gemeente Amsterdam onder andere op programmatische en integrale wijze plaatsvindt. En integraal houdt in dat gemeentelijke organisaties zoveel mogelijk op effectieve wijze samenwerken. Een ander onderdeel is het verbeteren van de regelgeving door overbodige, dubbele of tegenstrijdige regelgeving aan te pakken. Minder regels, beter handhaven.

### Handhaving in stadsdeel Centrum

In stadsdeel Centrum trekken drie partijen samen op: brandweer, bouwtoezicht en de milieudienst. Door deze samenwerking is bijvoorbeeld de vergunningverlening sneller en soepeler. Vroeger kon het gebeuren dat de brandweer een aanvraag goedkeurde en dat de milieudienst die vervolgens afkeurde. Zoiets kost tijd en geld en levert veel ergernis op bij de burger. Nu wordt een pand tijdens één bezoek beoordeeld. Indien nodig wordt Bureau Monumenten en Archeologie ook ingeschakeld.



# Leren van fouten belangrijkste opdracht

In 2003 namen zes grote gemeentelijke diensten, Stadstoezicht, Register Amsterdam, Dienst Wonen, de Bestuursdienst, de Sociale Dienst Amsterdam en de Dienst Belastingen, bij elkaar opgeteld bijna 2 miljoen besluiten. Tegen 3 procent daarvan is bezwaar gemaakt, wat neerkomt op ruim 60.000 bezwaarschriften. Vergeleken met 2002 is er bij een aantal diensten een stijging te zien, een ander deel kent een daling.

Jaarlijks nemen de gemeentelijke diensten op verzoek van burgers tal van zogenoemde primaire besluiten, bijvoorbeeld over de aanvraag van een parkeervergunning, het verstrekken van een bijstandsuitkering of het verlenen van een vergunning voor een evenement. Als burgers of instellingen niet tevreden zijn met zo'n besluit van de gemeente kunnen zij een bezwaarschrift indienen.

De diensten die het meest met bezwaarschriften te maken hebben, zijn de Dienst Stadstoezicht, de Sociale Dienst Amsterdam en de Dienst Belastingen. De verklaring hiervoor is dat zij de meeste besluiten nemen.

De meeste diensten informeren de burger binnen een redelijke termijn over de beslissing op het bezwaar. De kwaliteit van de primaire besluitvorming moet omhoog. Meer lering trekken uit de behandeling van bezwaarschriften en een wijziging van beleid, kan het aantal onnodige gegrondverklaringen terugdringen en de afhandeling van bezwaarschriften verbeteren.

### Afname en toename bezwaarschriften

Een aantal factoren verklaart de belangrijkste veranderingen ten opzichte van 2002:

- De vermindering van het aantal bezwaarschriften bij

de Dienst Wonen is vooral het gevolg van de daling (35 procent) van het aantal bezwaren tegen de medische indicatie bij woningtoewijzing.

- De maatregel om vergunninghouders twee weken de tijd te geven de juiste parkeervergunning achter de autoruit te plakken, verklaart de daling van het aantal bezwaarschriften tegen parkeerboetes bij de Dienst Stadstoezicht. De maatregel werd in 2003 genomen omdat men vooral in deze gevallen bezwaar maakt.
- De toename van het aantal bezwaarschriften over parkeervergunningen is vermoedelijk veroorzaakt door de wachtlijsten en het intrekken van vergunningen; het aantal bezwaren tegen het wegslepen van auto's nam af.

### Commissies voor bezwaarschriften

Voor de behandeling van bezwaarschriften kent de gemeente Amsterdam twee commissies. Zo is er een vaste commissie van de gemeenteraad, belast met bezwaarschriften tegen besluiten van de gemeenteraad. Een ambtelijke commissie is belast met de voorbereiding en advisering van beslissingen op bezwaarschriften tegen besluiten van het college van burgemeester en wethouders en tegen de burgemeester.

## Ontvangen bezwaarschriften per dienst

Dienst	Ingekomen 2002	Ingekomen 2003	Stijging/ daling
Dienst Wonen	862	779	- 10%
Stadstoezicht: parkeerboetes	28.751	22.435	- 22%
Stadstoezicht: parkeervergunningen en wegslepen	1.196	1.410	+ 18%
Register A'dam	148	107	- 28%
Bestuursdienst	569	609	+ 7%
Sociale Dienst A'dam	7.669	7.383	- 4%
Dienst Belastingen: belastingaanslag	23.126	28.161	+ 22%
<b>Totaal</b>	<b>62.321</b>	<b>60.884</b>	<b>- 2%</b>

- Het Register Amsterdam heeft minder bezwaarschriften ontvangen omtrent de weigering van het verstrekken van gegevens. Blijkbaar is er grotere bekendheid met de strengere regels van de Wet op de gemeentelijke basisadministratie (GBA) sinds de invoering eind 2001.
- De Sociale Dienst Amsterdam zag het aantal bezwaarschriften afnemen tegen boetes, terugvoeringen en voorzieningen voor gehandicapten.
- Bij een gelijk aantal belastingaanslagen is in 2003 een relatief hoge toename van het aantal bezwaarschriften te zien (22 procent). De oorzaak van deze toename is het gebruik van databestanden waarvan de gegevens verouderd zijn: aanslagen werden daardoor opgelegd op basis van onjuiste of onvolledige gegevens.

## Primaire besluiten door de diensten

Dienst	Besluiten 2002	Besluiten 2003	Stijging/ daling
Dienst Wonen	66.770	65.128	- 2,5%
Stadstoezicht: parkeerboetes	224.267	265.930	+ 19%
Stadstoezicht: wegslepen auto's	9.355	7.543	- 19%
Register A'dam	niet bekend	145.425	niet bekend
Sociale Dienst A'dam	138.479	135.887	- 2%
Dienst Belastingen	1.332.024	1.332.120	-
<b>Totaal</b>	<b>1.770.895</b>	<b>1.952.033</b>	<b>niet bekend</b>

## Verhouding besluiten en bezwaren

De koppeling van het aantal genomen primaire besluiten aan het aantal ingekomen bezwaarschriften, maakt duidelijk hoe groot de instroom van bezwaren in 2003 verhoudingsgewijs is. Zo kent het Register Amsterdam het laagste percentage: tegen het totaal van de in 2003 genomen besluiten is, in minder dan 1 procent van de gevallen, een bezwaarschrift ingediend. Dit percentage is het hoogst bij de Dienst Stadstoezicht op het terrein van het wegslepen van auto's. Tegen 12,8% van de wegsleepbesluiten werd een bezwaarschrift ingediend.



## Tegen welke besluiten maakt de burger bezwaar?

Behalve tegen het wegslepen van auto's, dienen burgers vooral veel bezwaarschriften in tegen opgelegde parkeerboetes: ruim 22.000. Daarvan hebben de meeste te maken met defecte parkeerautomaten, weggevaarde parkeerkaartjes en het bezit van een parkeervergunning.

De Dienst Wonen krijgt de meeste bezwaarschriften tegen de sociale indicatie en medische indicatie bij woningtoewijzing. Besluiten die samenhangen met bouwsubsidies laten de opvallendste stijging zien. Bij het Register Amsterdam heeft ruim een derde van alle ingediende bezwaarschriften betrekking op adrescorrecties. De Sociale Dienst Amsterdam kreeg in 2003 de meeste bezwaarschriften over algemene bijstand, bijzondere bijstand en terugvordering.

De Bestuursdienst behandelde in 2003, voor de burgemeester of het college van burgemeester en wethouders, voornamelijk bezwaarschriften tegen grootstedelijke projecten, zoals de Noord/Zuidlijn, het intrekken van horecaverunningen en subsidiebesluiten. En tenslotte ontving de Dienst Belastingen, naast de ruim 28.000 bezwaarschriften tegen belastingaanslagen, iets minder dan 6.000 bezwaarschriften tegen beschikkingen waarin de waarde wordt vastgesteld van onroerende zaken, de zogenaamde WOZ-beschikkingen.

## Antwoord op bezwaarschriften

Voor een burger is het van belang dat hij na de indiening van het bezwaarschrift binnen een redelijke termijn een beslissing op het bezwaar krijgt. De wettelijke afhandelingstermijn van bezwaarschriften is 6 weken, maar kan met de mogelijkheid van verlenging oplopen tot 10 weken. De meeste diensten behandelen de bezwaarschriften binnen deze termijnen.

Voor fiscale zaken geldt een afwijkende uiterlijke termijn van 1 jaar. De Dienst Belastingen en de Dienst Stadstoezicht werken aan verkorting van de doorlooptijd voor de afhandeling. Zij blijven ruimschoots binnen de uiterlijke termijn van 1 jaar.

De Sociale Dienst Amsterdam is een uitzondering. Deze dienst overschrijdt fors de wettelijke beslistermijn. Burgers die een bezwaarschrift indienen, wachten gemiddeld meer dan een half jaar op de beslissing. Om de burger eerder duidelijkheid te geven over zijn primaire levensvoorziening, moet deze bestaande behandeltermijn in 2004 naar de wettelijke 10-wekentermijn.

Antwoord krijgen binnen de wettelijke termijn, is overigens niet de enige kwaliteitsfactor die van belang is voor de bezaarmakende burger. Ook het zorgvuldig horen door de commissie en de leesbaarheid van de adviezen en de besluiten op de bezwaren zijn belangrijke kwaliteitsfactoren. Als deze in het gedrang komen ten gunste van een snellere afhandeling, dan voelt de burger zich vaker gedwongen de gemeentelijke beslissing op het bezwaar in een beroepsprocedure aan de rechter voor te leggen.

## Verhouding besluiten en ingekomen bezwaarschriften

Dienst	Besluiten 2003	Ingekomen bezwaren
Dienst wonen	65.128	1,2%
Stadstoezicht: naheffing	265.930	8,4%
Stadstoezicht: wegsleep	7.543	19%
Register A'dam	145.425	0,007%
Sociale Dienst	135.887	5,4%
Belastingen: totaal aanslagen	1.332.120	2%

## Gemiddelde afhandelingduur in dagen in 2002

Dienst	Netto aantal dagen/jaar	Wettelijke termijn
Dienst Wonen	53,8	42 (70 met 4 weken uitstel)
Stadstoezicht	< 70 / < 1 jaar	70 dagen (98 met uitstel)/1 jaar
Register	± 50	42 (70 met 4 weken uitstel)
Bestuursdienst: DJZ	87	42 (70 met 4 weken uitstel)
Sociale Dienst	200	42 (70 met 4 weken uitstel)
Dienst Belastingen	239	1 jaar

## Hoe vaak wordt een besluit herzien?

De burger en de gemeente hebben allebei baat bij goede besluitvorming. Niet alleen dienen de primaire besluiten waartegen burgers bezwaarschriften indienen juist en begrijpelijk te zijn, maar ook de beslissingen op bezwaar. In de bezwaarschriftprocedure staat in feite de kwaliteit van het primaire besluit ter discussie. Als de gemeente het bezwaar honoreert, kan dit een aanwijzing zijn dat het primaire besluit van gebrekkige kwaliteit is. Het is mogelijk een aanwijzing. Is het primaire besluit op onjuiste gronden genomen, dan is het duidelijk dat de gemeente een fout heeft gemaakt. Denk maar aan het opleggen van een parkeerboete, terwijl de auto er feitelijk wel mag staan. Soms worden bezwaren ook gegrond verklaard omdat de burger in de bezwaarschriftprocedure met nieuwe gegevens komt. Als de dienst tijdens de primaire besluitvorming deze gegevens had gehad, zou het besluit er anders uit hebben gezien. Bijvoorbeeld een burger die is vergeten zijn parkeervergunning achter de voorruit te plakken.

## Gegrondverklaringen per dienst

Voor de Dienst Stadstoezicht, de Sociale Dienst Amsterdam en de Dienst Belastingen kennen een hoog percentage gegronde bezwaarschriften. Aangezien het bij deze diensten om zeer verschillende soorten primaire besluiten gaat, is het goed om per dienst de oorzaken hiervan te benoemen:

- Stadstoezicht: het aantal tegemoetgekomen bezwaren heeft te maken met de nu nog gehanteerde inschikkelijkheid van de dienst als een burger achteraf alsnog een parkeerkaartje kan tonen of de vergeten actuele parkeervergunning alsnog in de auto aanbrengt.

## Afgedane bezwaarschriften gegrond en ongegrond

Dienst	Totaal	Gegrond	Percentueel	Ongegrond	Percentueel
Wonen	518	15	3%	503	97%
Stadstoezicht	18.177	8180	45%	9.997	55%
Register	101	31	31%	70	69%
Bestuurdienst	280	19	7%	261	93%
Soc. Dienst	4483	2.311	52%	2.172	48%
Belastingen	26.698	21.221	80%	5.477	20%

- Sociale Dienst Amsterdam: het aantal gegronde bezwaarschriften is in 2003 toegenomen ten opzichte van 2002 (33 procent). Om de kwaliteit te verbeteren is in 2003 het project 'In één keer goed' van start gegaan. De hiermee geïntroduceerde preventieve kwaliteitstoetsing van alle uitgaande primaire besluiten moet in 2004 leiden tot daling van het relatief hoge aantal tegemoetkomingen.
- Dienst Belastingen: door problemen met de koppeling van gegevens van het Register Amsterdam aan het bestand van de Dienst Belastingen, zijn in 2003 relatief veel onjuiste belastingaanslagen opgelegd. Veel burgers bleken bijvoorbeeld geen gebruiker of

eigenaar van een onroerende zaak of (nog) in het bezit te zijn van een hond. In 2003 heeft de dienst de gegevens geschoond zodat het aantal bezwaarschriften over het heffingsjaar 2004 lager zal zijn.

## Kwaliteit verbeteren

De gemeente Amsterdam wil de juridische kwaliteit van haar besluiten en procedures verbeteren. Hiervoor is juridische kwaliteitszorg ingesteld. Juridische kwaliteitszorg betekent dat diensten, bij ontdekking van fouten in de procedure en de besluitvorming, de leerpunten uit de bezwaarafhandeling moeten terugkoppelen. Daardoor kunnen ze het maken van dezelfde fouten voortaan voorkomen. De terugkoppeling moet dus voorkomen dat besluiten onnodig leiden tot het indienen van bezwaarschriften.

## Conclusie

De meeste diensten kunnen de burger binnen een redelijke termijn over de beslissing op bezwaar informeren. Toch maken ze nog te veel fouten in de primaire besluitvorming, zoals blijkt uit een analyse van de bezwaarschriftenafhandeling en de gevolgde procedures. Als diensten meer lering trekken uit gemaakte fouten zal het aantal bezwaarschriften en gegrondverklaringen afnemen.



## Colofon

Met dank aan alle diensten voor de verstrekte informatie. Voor de samenstelling van dit Burgerjaarverslag is geput uit de jaarverslagen van de diensten.

Tekst: Bestuursdienst Amsterdam

(Eind)redactie: Frederieke Genevace, ABC

Vormgeving: Let de Jong, ABC

Fotografie: Edwin van Eis, Directie Communicatie

Druk: Stadsdrukkerij

Oplage: 2000 exemplaren

© Dit is een uitgave van de gemeente Amsterdam

Directie Communicatie, Amstel 1, 1011 PN, Amsterdam

telefoon (020) 552 2110

fax (020) 552 2023

e-mail: [etromp@bda.amsterdam.nl](mailto:etromp@bda.amsterdam.nl)

internet: [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl)

juli 2004



**Gemeente Amsterdam**