

Meldingen openbare ruimte

Onderzoek naar de afhandelingen van meldingen in de openbare ruimte in Amsterdam

8 OKTOBER 2020

DEFINITIEF

Deze onderzoeksopzet is een document van de Rekenkamer Amsterdam en bevat de opzet van het onderzoek *Meldingen openbare ruimte*.

U kunt het digitale document raadplegen op [de projectpagina](#).



Inhoudsopgave

Aanleiding.....	2
1 Aanleiding	2
2 Proces.....	3
2.1 Proces meldingen openbare ruimte in Amsterdam.....	3
2.2 Actie Service Centrum en Signalen Informatie Systeem	4
Opzet onderzoek.....	5
3 Doelstelling en onderzoeksvragen	5
3.1 Doelstelling	5
3.2 Onderzoeksvragen.....	5
4 Aanpak	5
4.1 Benchmarkonderzoek NVRR.....	6
4.2 Verdieping rekenkamer.....	6
4.3 De werkwijze bij deelvraag 3.....	6
4.4 Klankbord van bestuurscommissieleden	7
5 Afbakening	7
6 Planning en onderzoeksteam	8
6.1 Planning	8
6.2 Onderzoeksteam	8
Verantwoording	8
Bijlage 1 - Algemene werkwijze rekenkamer	9
Eindnoten	10

Aanleiding

1 Aanleiding

We hebben in ons onderzoeksprogramma 2019 aangekondigd onderzoek te doen naar de meldingen openbare ruimte. Twee ontwikkelingen gaven daartoe aanleiding. Daarnaast biedt de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies de mogelijkheid om mee te doen met een benchmarkonderzoek. Wij lichten deze drie ontwikkelingen hierna toe.

Toenemend aantal meldingen

Het aantal meldingen over de openbare ruimte neemt steeds sterker toe in Amsterdam. De afgelopen jaren steeg het aantal meldingen steeds met 20%. In 2018 waren er 205.000 meldingen en in 2019 278.000.¹ Het college had dan ook de verwachting dat het aantal meldingen in 2020 weer met 20% zou toenemen. Deze prognose is inmiddels naar boven bijgesteld. Het college verwacht dat er in 2020 ongeveer 390.000 meldingen bij de gemeente binnenkomen. Dit betekent een groei van 40% in 2020 ten opzichte van 2019. De gemeente Amsterdam ontvangt daarmee ongeveer 1.000-1.500 meldingen per dag.² Het college heeft als doel dat 90% van deze meldingen binnen de afgesproken termijnen wordt afgehandeld.³

De toename van het aantal meldingen is volgens het college het resultaat van een groeiende meldingsbereidheid onder burgers, mede het gevolg van inspanningen van de gemeente die ertoe hebben geleid dat het doen van een melding toegankelijker is geworden.⁴ Tegelijk zijn er geluiden dat de overlast in de stad toeneemt. Daarbij is er door COVID-19 meer zwerfvuil en zijn er meer overvolle containers.⁵

Nieuwe ambities afhandelen meldingen openbare ruimte

De huidige ambities van het college kennen hun basis in de *Voorjaarsnota 2017*. Hierin zijn ambities geformuleerd voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte en deze zijn in de jaren erop aangescherpt, waaronder via het *Coalitieakkoord 2018-2022* en het *Masterplan Handhaving*.⁶

De ambities richten zich grotendeels op het afhandelproces: sneller afhandelen, gericht communiceren en de klanttevredenheid verbeteren. Doel is dat Amsterdammers (en ambtenaren) snel en altijd (dus ook 's avonds en in het weekend) een melding kunnen doen, dat de gemeente meldingen adequaat en efficiënt afhandelt en dat de communicatie met de melder verbetert. Om deze ambities te realiseren is het backoffice Actie Service Centrum opgericht en het systeem KIM/MORA vervangen voor het Signalen Informatiesysteem Amsterdam (SIA).⁷ Hierover in hoofdstuk 2 meer informatie.

Het college heeft in 2019-2020 twee besluiten genomen die de ambities temperen. Allereerst geeft het college aan dat het verhogen van de meldingsbereidheid en verbetering van de dienstverlening geen doel op zichzelf is, maar dat maatregelen

dienstbaar dienen te zijn aan het verbeteren of borgen van de kwaliteit van de openbare ruimte.⁸ Daarnaast zal de gemeente meldingen niet altijd ('s avonds en in het weekend) direct gaan opvolgen (zoals nu in het weekend gebeurt bij flexteam horeca).⁹

Benchmarkonderzoek naar meldingen openbare ruimte

Afgelopen zomer is de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) een benchmarkonderzoek gestart naar de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Wij hebben besloten hieraan deel te nemen. De resultaten van dit onderzoek worden gepresenteerd in de vorm van een benchmark, waarbij ongeveer vijftig gemeenten worden vergeleken. Het benchmarkonderzoek van NVRK zal naar verwachting een mooi overzicht bieden over hoe de gemeente Amsterdam de afhandeling heeft geregeld en hoe ze ervoor staan ten opzichte van andere gemeenten.

2 Proces

Om bovengenoemde doelen te behalen, heeft het college een proces ingericht voor het afhandelen van meldingen openbare ruimte. In het kader van dit onderzoek is het van belang inzicht te krijgen hoe het college dit proces heeft ingericht. We zullen namelijk enkele processtappen nauwkeurig onderzoeken. Ook bespreken we de rol van het Actie Service Centrum en het nieuwe Signalen Informatie Systeem, deze zijn relevant voor de Amsterdamse situatie.

2.1 Proces meldingen openbare ruimte in Amsterdam

In Amsterdam heeft het college voor meldingen openbare ruimte de volgende processtappen ingericht:

- 1 Preventie
- 2 Intake van meldingen
- 3 Registeren van meldingen
- 4 Verrijken en analyseren
- 5 Toewijzen
- 6 Behandelen
- 7 Terugkoppelen
- 8 Evalueren

Het proces begint voor de gemeente bij preventie. Acties die de gemeente daarbij onderneemt, hebben als doel te voorkomen dat een burger een melding doet. Met andere woorden: de gemeente wil de container legen *voordat* een burger overlast ervaart van een volle container. Stap 2 is het startpunt van de daadwerkelijke melding. De burger doet een melding van een overlastgevende situatie in de openbare ruimte. Dat kan via verschillende kanalen, bijvoorbeeld via de telefoon of het online meldformulier.¹⁰ Maar er zijn ook andere kanalen, zoals het Stadsloket, WhatsApp en via de externe app 'Verbeter de Buurt'.¹¹ Alle meldingen worden geregistreerd (stap 3) in het Signalen Informatiesysteem

Amsterdam (SIA), dat we hieronder nader toelichten. Bij stap 4 gaat het om het analyseren en verrijken van de melding, waarbij de gemeente de melding beoordeelt en de categorie van de melding bepaalt (bijvoorbeeld: afval). Hiervoor gebruikt de gemeente algoritmes.¹² Bij stap 5 volgt de toewijzing (of routing) van een melding aan de juiste uitvoerende directie, die deze als werkopdracht oppakt. Stap 6 betreft de behandeling van de melding, het daadwerkelijk oplossen van de overlast (zie kader *Stap 6: behandelen*). Als de behandeling is afgerond, zie stap 7, dan wordt de melder hierover teruggekoppeld. Tot slot komt stap 8, het evalueren van de afhandeling. Hiervoor verzamelt de gemeente zelf informatie vanuit het systeem, maar de gemeente vraagt ook aan de melder om na afloop de afhandeling te beoordelen.¹³

Stap 6: behandelen

Het behandelen van de melding is complex en verschilt per type melding en uitvoerende partij. Zoals hiervoor aangegeven, gaat het behandelen om het daadwerkelijk oplossen van de overlast die de melder heeft gesignaleerd. Afhankelijk van het probleem (het type melding) dient de uitvoerende partij hieraan invulling te geven. Dit gaat bijvoorbeeld om de reinigingsdienst die het afval moet ophalen of de stratenmaker die de tegel moet rechtleggen. Hierbij komen verschillende acties kijken, zoals het beoordelen van het gemelde probleem, het waarnemen van het probleem in de openbare ruimte, het uitvoeren van de nodige acties en het terugkoppelen. Hoe hieraan invulling wordt gegeven, hangt sterk af van het type melding en de uitvoerende partij.¹⁴

2.2 Actie Service Centrum en Signalen Informatie Systeem

De gemeente Amsterdam heeft in 2018 het Actie Service Centrum (ASC) ingericht. Dit centrum fungeert als een 'backoffice' voor het afhandelen van de meldingen. Het ASC is verantwoordelijk voor de afhandeling van ongeveer 33% van de meldingen. De overige 67% van de meldingen pakken de verantwoordelijke directies (en externe partijen zoals Waternet) na de registratie (stap 2, zie hierboven) zelf op.¹⁵

Daarnaast is op 8 augustus 2018 het centrale meldingssysteem KIM/MORA stadsbreed vervangen door het nieuwe systeem Signalen Informatievoorziening Amsterdam (SIA).¹⁶ Volgens het college was het oude systeem traag, viel het regelmatig uit en werden meldingen niet goed of te laat afgeleverd. Problemen die volgens het college met de SIA tot het verleden moeten behoren.¹⁷ Vanuit andere gemeenten is er interesse voor dit nieuwe systeem.¹⁸ De gemeente Weesp gebruikt het systeem sinds juli 2020.¹⁹

Het ASC beheert de SIA.²⁰ Hiermee heeft het ASC zicht op alle binnengekomen meldingen, de doorgelopen processtappen, de afhandelingsnelheid en de klanttevredenheid. Dit geeft het ASC de regie in strategisch opzicht, wat zich onder andere uit in het opstellen van rapportages voor directies en de stadsdelen.

Opzet onderzoek

3 Doelstelling en onderzoeksvragen

3.1 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om inzichtelijk te maken of de huidige praktijk rondom meldingen openbare ruimte in lijn is met het door het college geformuleerde beleid en of de door het college geformuleerde doelen ook worden gerealiseerd. De uitkomsten van dit onderzoek bieden verder inzichten over de ontwikkeling van het aantal en type meldingen en de klanttevredenheid. Tot slot bieden we, door deel te nemen aan de benchmark van de NVR, een beeld van hoe de gemeente Amsterdam zich wat betreft de bovenstaande doelen verhoudt tot andere gemeenten.

3.2 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt:

In hoeverre is de afhandeling van meldingen openbare ruimte doeltreffend?

De centrale onderzoeksvraag beantwoorden we aan de hand van de volgende deelvragen:

- 1 In welke mate is het aannemelijk dat de beleidsmatige en organisatorische keuzes bijdragen aan een doeltreffende afhandeling van meldingen openbare ruimte?
- 2 In hoeverre is het aannemelijk dat de processtappen bijdragen aan een doeltreffende afhandeling van meldingen openbare ruimte?
- 3 In welke mate laat de praktijk een doeltreffende afhandeling van meldingen openbare ruimte zien?
- 4 In welke mate rapporteert het college over de doeltreffendheid van de afhandeling van meldingen in de openbare ruimte?

De afhandeling is doeltreffend wanneer deze bijdraagt aan het realiseren van de gemeentelijke doelen (zoals het snel afhandelen van meldingen) en het realiseren van beoogde effecten (zoals het verbeteren van de klanttevredenheid).

4 Aanpak

De aanpak kan worden opgedeeld in vier onderdelen. Dit zijn het benchmarkonderzoek van de NVR, de verdieping rekenkamer en de werkaanpak bij deelvraag 3. Ook willen we onderdelen van het onderzoek voorleggen aan een klankbord van bestuurscommissieleden.

4.1 Benchmarkonderzoek NVRR

Het startpunt van dit onderzoek is het benchmarkonderzoek van de NVRR. Het onderzoeksbureau PBLQ is door NVRR ingeschakeld om dit onderzoek uit te voeren. Het **plan van aanpak** van PBLQ bevat het beoordelingskader met daarin vijf aandachtspunten: beleid, registratie, toewijzen, behandelen en terugkoppelen, monitoren en evalueren en verantwoorden. De resultaten van het benchmarkonderzoek geven naar verwachting een beeld van waar de gemeente Amsterdam staat ten opzichte van andere gemeenten in Nederland. Wij zullen de resultaten in ons rapport opnemen, passende bij de juiste deelvraag. Voordat we deze resultaten ontvangen, bespreken we deze samen met de verantwoordelijke ambtenaren en PBLQ.

4.2 Verdieping rekenkamer

Aanvullend op het benchmarkonderzoek voeren wij een verdiepend onderzoek uit. Deze verdieping zal allereerst de resultaten van het benchmarkonderzoek van de NVRR van een nadere context voorzien. Waar PBLQ bijvoorbeeld de vraag stelt of de gemeente beleid heeft opgesteld voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte - het antwoord hierop zal zijn 'ja' of 'nee' - zullen we dit bij onze verdieping nader inkleuren. Daarnaast gaan we bij de verdieping in op aspecten van de afhandeling van meldingen openbare ruimte die relevant zijn voor Amsterdam, maar waar PBLQ niet op ingaat. Denk hierbij onder andere aan de rol van het Actie Service Centrum in de afhandeling.

We gebruiken verschillende onderzoeksmethoden om de deelvragen te beantwoorden, namelijk document-analyses, bestand(data)-analyses en interviews.

4.3 De werkwijze bij deelvraag 3

Bij deelvraag 3 gaat het over de praktijk. Het is daarbij niet ons doel om tot een uitputtend oordeel te komen. Aanvullend op het benchmarkonderzoek van de NVRR willen we een beeld geven van de praktijk vanuit drie, waarvan wij denken, relevante invalshoeken. We zullen tijdens ons onderzoek bij alle drie de invalshoeken nagaan hoe uitgebreid het onderzoek zal worden. De drie invalshoeken zijn:

- *Analyse naar klanttevredenheid en meldgedrag*

We willen onderzoeken of melders tevreden zijn over de afhandeling, en of zij vinden dat het achterliggende probleem goed is opgelost. Daarbij willen we achterhalen welk effect de afhandeling heeft gehad op de melder; gaat de melder in de toekomst nog een keer melden? Om dit te analyseren, gaan we na of hierover (gemeentelijke) onderzoeken en/of databestanden beschikbaar zijn. Indien dit niet het geval is, zullen we nagaan of een enquête onder melders die een mailadres hebben achtergelaten zinvol is. Via deze enquête kan ook worden nagegaan of er tussentijds wordt teruggekoppeld bij overschrijding van de afhandelingssnelheid.

- *Analyse naar werkvoorraad en afhandeling*
De gemeente ontvangt ongeveer 1.000-1.500 meldingen per dag en dit aantal stijgt jaarlijks. Dit geeft een druk op het bewaken van de werkvoorraad 'meldingen'. De vraag is hoe de werkvoorraad zich ontwikkelt en wat de gevolgen zijn voor de afhandeling(ssnelheid). Dit geeft mogelijk aanleiding om de (inzet van de) capaciteit te onderzoeken.
- *Geografische analyse naar meldingen openbare ruimte*
Een geografische presentatie van de verdeling van meldingen over Amsterdam geeft extra mogelijkheden voor analyses. Daarbij gaan we waar meldingen zijn gedaan, en waar melders (on)tevreden zijn over de afhandeling. We gaan na op welk niveau wij deze analyse kunnen uitvoeren: gebiedsniveau (22), wijkniveau (99) en/of buurtniveau (481). We zullen tijdens het onderzoek nagaan welke andere analyses nuttig en haalbaar zijn.

4.4 Klankbord van bestuurscommissieleden

We zullen de bestuurscommissieleden benaderen met de vraag of zij willen deelnemen aan een tijdelijke klankbordgroep. Deze klankbordgroep willen we stadsdeelspecifieke vragen voorleggen over de afhandeling van meldingen openbare ruimte.

5 Afbakening

We hebben voor dit onderzoek gekozen voor de onderstaande afbakening.

Tijdsperiode

Voor de beschrijving van het beleid hebben we als startpunt de *Voorjaarsnota* van 2017. Dit is, zoals eerder aangegeven, het startpunt van de huidige ambities. Voor wat betreft de data (cijfers over het aantal meldingen enzovoort) hebben we als startpunt 2018 tot juli 2020. Dit geeft een goed beeld van de huidige omvang van het aantal meldingen en de verwachte groei in 2020, en maakt de resultaten vergelijkbaar met die van andere gemeenten.

Onderzoek naar alle type meldingen en bij alle directies (maar niet bij externe partijen)

Wij doen onderzoek naar alle type meldingen die bij de gemeente binnenkomen. Aangezien vanuit onze verkenning blijkt dat het ASC de trekker is van de beleidsmatige, organisatorische en strategische aspecten wat betreft de afhandeling van meldingen, focussen we ons in eerste instantie op het traject van de afhandeling zoals die bij het ASC is geregeld. Voor wat betreft de andere betrokken directies beoordelen we of ook zij alle procesonderdelen op een vergelijkbare wijze doorlopen. We doen dit niet bij externe partijen.

Onderzoek naar alle processtappen, maar niet op de daadwerkelijke 'behandeling'

We onderzoeken alle processtappen zoals geschetst in hoofdstuk 2, met uitzondering van

stap 5: de daadwerkelijke 'behandeling'. We gaan dus bijvoorbeeld niet na of, hoe en door wie een container is geleegd, nadat de melding is binnengekomen dat een container vol is. Wel zullen we, zoals eerder aangegeven, verkennen of het mogelijk is te kijken naar de capaciteit bij de uitvoerende partijen in relatie tot de werkvoorraad (aantal af te handelen meldingen) en afhandelingsnelheid. En ook zullen we kijken of er een relatie kan worden gelegd met de klanttevredenheid over het afhandelen van de melding.

6 Planning en onderzoeksteam

6.1 Planning

Het onderzoek is gestart in de zomer van 2020 en in het najaar 2020 zal naar verwachting de nota van bevindingen worden aangeboden voor feitelijk wederhoor. Na het kerstreces zal het concept-bestuurlijk rapport voor een bestuurlijke reactie aan het college worden voorgelegd, met als doel het bestuurlijk rapport in het voorjaar 2021 openbaar te maken.

De doorlooptijd voor dit onderzoek is mede afhankelijk van de afspraken die wij met de gemeente kunnen maken over het aanleveren van informatie en het voeren van gesprekken. Ook is de planning afhankelijk van de doorlooptijd van het benchmarkonderzoek van de NVRP, dat wordt uitgevoerd door het onderzoeksbureau PBLQ.

6.2 Onderzoeksteam

Directeur	dr. Jan de Ridder
Onderzoekers	Mr. drs. Arjan Kok RA (projectleider)
	Marien van Grondelle MSc (onderzoeker)

Verantwoording

Deze onderzoeksopzet is opgesteld op basis van een verkennende documentenstudie, raadpleging van registraties en een aantal oriënterende gesprekken met ambtenaren.

Op basis van het verzamelde onderzoeksmateriaal kan de aanpak gedurende het onderzoek worden bijgesteld. In ons onderzoeksrapport worden alle opmerkingen en bedenkingen meegenomen die wij naar aanleiding van de bevindingen van belang achten. Ook als dit niet expliciet onderdeel uitmaakt van deze onderzoeksopzet.

Bijlage 1 - Algemene werkwijze rekenkamer



Taak rekenkamer

De rekenkamer heeft de in de *gemeentewet* vastgelegde taak om onderzoek te doen naar de doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde bestuur.

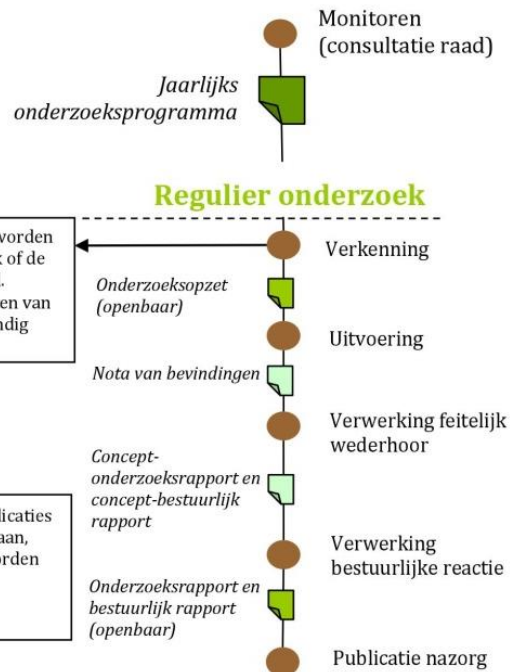
Missie

- Verbeteren kwaliteit openbaar lokaal bestuur
- Stimuleren van een open debat over de kwaliteit in commissie en raad

- Na de verkenning kan worden afgezien van onderzoek of de start worden uitgesteld.
- Soms zullen de resultaten van een verkenning zelfstandig worden gepubliceerd.

Als er in tussentijdse publicaties conclusies en oordelen staan, zal ook om een reactie worden gevraagd.

Werkwijze



Spelregels

Vooraf

- De rekenkamer mag alle documenten onderzoeken (*gemeentewet art 183¹*) en het gemeentebestuur moet alle inlichtingen verstrekken die de rekenkamer nodig heeft (*idem art 183²*).
- De raad, het bestuur en de betrokken ambtenaren worden vooraf geïnformeerd over de opzet van het onderzoek.

Gesprekken tijdens het onderzoek

- Vóór een afspraak wordt aangegeven of het om een oriënterend gesprek of een interview gaat.
- Bij een interview krijgt de geïnterviewde de gelegenheid om aan de hand van een schriftelijk verslag de weergave van uitspraken te corrigeren. De rekenkamer zal het verslag vertrouwelijk behandelen.

Volg de rekenkamer op social media

Twitter twitter.com/RekenkamerMA
LinkedIn [linkedin.com/company/rekenkamer-metropool-amsterdam](https://www.linkedin.com/company/rekenkamer-metropool-amsterdam)

Bevindingen & feitelijk wederhoor

- De datum van oplevering van de nota van bevindingen wordt **één maand** van te voren gemeld.
- Bij het feitelijk wederhoor wordt de ambtelijke organisatie gevraagd om feitelijke onjuistheden en relevante feitelijke omissies te melden. Deze informatie wordt **binnen twee weken** verwacht.
- De rekenkamer geeft schriftelijk aan of en zo ja op welke wijze opmerkingen van de ambtelijke organisatie worden verwerkt.

Bestuurlijke reactie & definitieve rapporten

- Er wordt gevraagd om een bestuurlijke reactie op het concept-onderzoeksrapport, waarin commentaar kan worden gegeven bij analyse en aanbevelingen. De reactie wordt **binnen twee weken** verwacht.
- De rekenkamer schrijft vervolgens nog een nawoord waarin wordt gereageerd op de bestuurlijke reactie.
- De raad en het bestuur krijgen de definitieve rapporten (inclusief bestuurlijke reactie en nawoord) 24 uur voor de publicatiedatum onder embargo toegestuurd.
- De wijze van behandeling van het onderzoek wordt in overleg met de raad geregeld.

De rekenkamer kan gemotiveerd afwijken van de standaardprocedure als een onderzoeksproject dat mogelijk en nodig maakt.

Eindnoten

- ¹ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Meldingen Openbare Ruimte 2019.
- ² Gemeente Amsterdam, Intranet, Wat Amsterdam heeft, willen andere gemeenten ook; Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020; Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, *Informatie Meldingen Openbare Ruimte, Dagelijks beheer*, 19 juni 2019.
- ³ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Signalen KPI Stadsdelen Monitor; Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Signalen KPI Directies Monitor.
- ⁴ Gemeente Amsterdam, Commissie Wonen en Bouwen, Commissieverslag, 11 september 2019, p. 17.
- ⁵ Gemeente Amsterdam, Commissie Wonen en Bouwen, Commissieverslag, 6 februari 2019, p. 2 50
- ⁶ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Voorjaarsnota 2017 (na raadsbehandeling), p. 60;
- ⁷ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Brief Toezegging aanpak meldingen openbare ruimte bij 14 020, 6 februari 2019; Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Voorjaarsnota 2017 (na raadsbehandeling), p. 60.
- ⁸ Gemeente Amsterdam, Masterplan Handhaving en Reiniging, december 2019, p. 20.
- ⁹ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Brief over afhandeling rapport rekenkamer, 7 mei 2020, p. 1-2.
- ¹⁰ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Meldingen Openbare Ruimte 2019.
- ¹¹ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan Actie Service Centrum (ASC), 17 mei 2018, p. 9-10.
- ¹² Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.
- ¹³ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan Actie Service Centrum (ASC), 17 mei 2018, p. 12-13.
- ¹⁴ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan Actie Service Centrum (ASC), 17 mei 2018, p. 11.
- ¹⁵ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.
- ¹⁶ Gemeente Amsterdam, Directie Dienstverlening, Programmaplan Actie Service Centrum (ASC), 17 mei 2018, p. 15.
- ¹⁷ Gemeente Amsterdam, Gemeenteraad, Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Boomsma inzake technische storings bij en de afhandeling van MORA-meldingen, 7 februari 2019.
- ¹⁸ Gemeente Amsterdam, Intranet, Wat Amsterdam heeft, willen andere gemeenten ook, 14 juli 2020.
- ¹⁹ https://www.weesp.nl/bestuur-organisatie/actualiteiten_42675/item/meldingen-openbare-ruimte-weesp-anders-geregeld_103195.html
- ²⁰ Rekenkamer Amsterdam, gespreksverslag, 11 juni 2020.