

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Trage oplossing voor afvalprobleem

**Gemeente Zaanstad
Dienst Stadsbedrijven**

27 oktober 2010
RA1057788

Samenvatting

Een vrouw woont vanaf 2002 in een nieuwbouwwijk, waar ze problemen ervaart met de huisvuilinzameling: De ondergrondse afvalcontainer, met een chip te openen, is vol en wordt niet (op tijd) geleegd. Hierdoor ontstaat er straatvuil en stank. De vrouw doet hiervan meldingen bij het call center van de gemeente. Het probleem wordt niet opgelost. Omdat de vrouw een structurele oplossing wil wendt ze zich tot de ombudsman.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat er gedurende twee jaar vijfendertig meldingen zijn gedaan die betrekking hebben op overlast ten gevolge van de ondergrondse container. De gemeente Zaanstad erkent de overlast en geeft daarvoor verschillende verklaringen. Het had in de rede gelegen dat de gemeente zelf eerder een adequate oplossing had bedacht voor de overlast, en daarmee niet had gewacht tot de ombudsman hiervoor aandacht vroeg. Tevens blijkt uit het onderzoek dat de medewerker van het call center, - het aanspreekpunt voor de burger bij meldingen – geen zicht heeft op wat er feitelijk gebeurt om de overlast te bestrijden. Hierdoor kan die medewerker de burger ook niet adequaat informeren over de ondernomen acties. Hiermee heeft de gemeente Zaanstad in strijd met de vereisten van voortvarendheid en adequate organisatorische voorzieningen gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met de vereisten van voortvarendheid en adequate organisatorische voorzieningen.

Datum : 27 oktober 2010
Rapportnummer: RAI057788
Pagina : 2/6

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt het College van burgemeesters en wethouders van Zaanstad te bevorderen dat KCC wordt geïnformeerd over de afhandeling van meldingen.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 30 december 2009 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Zaanstad, Dienst Stadsbedrijven.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster woont vanaf 2002 in Saendelft, waar bewoners hun vuilnis moeten aanbieden via ondergrondse afvalcontainers. De container voor verzoeksters woning is middels een chipkaart te openen. Verzoekster ervaart – net als andere buurtgenoten – problemen bij de huisvuilinzameling. De container in kwestie is continu vol, de legingfrequentie van twee maal per week volstaat niet. Gevolg is opeenhoping van vuilniszakken rond de container, wat tot straatvuil en stankoverlast leidt. Verzoekster meldt dat herhaaldelijk aan het KCC (Klant Contact Centrum), via nummer 14075¹. In 2007 heeft ze al eens een schriftelijke klacht ingediend, waarop ze een bloemetje heeft ontvangen van de gemeente en de gemeente verbetering heeft beloofd. Maar het probleem wordt niet opgelost. Dus blijft ze meldingen doen bij het KCC, net als overige buurtgenoten.

Verzoekster heeft daarbij een keer van een telefoniste van KCC gehoord dat als er eenmaal een melding is gedaan, de rest van de telefonische meldingen – betrekking hebbende op dezelfde overlast gevende situatie – niet meer geregistreerd worden in het meldingensysteem van het KCC. Ook verneemt verzoekster herhaaldelijk van het KCC dat ze de eerste is die een melding doet, terwijl ze van buurtgenoten heeft gehoord dat die ook al gebeld hebben.

Daarnaast kan verzoekster zich niet vinden in het verweer van de gemeente dat de container feitelijk niet vol is, omdat er nog ongevolde ruimte over is. Ze wijst erop dat de vuilniszakken allemaal op elkaar terecht komen en niet evenredig over de container worden verdeeld, waardoor er in de praktijk niets meer bijkan.

Omdat verzoekster na jaren eindelijk een structurele oplossing wil voor het probleem, en dat niet bereikt is door de herhaaldelijke meldingen, wendt ze zich eind 2009 tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van meldingen naar aanleiding van overlast ten gevolge van volle containers;
- de behandeling van meldingen, ingekomen bij het KCC.

reactie van Gemeente Zaanstad, Dienst Stadsbedrijven

De dienst deelt de ombudsman het volgende mee.

Wat verzoeksters klacht over het niet functioneren van de ondergrondse afvalcontainer aangaat het volgende. Verzoekster woont in een nieuwe wijk die in ontwikkeling is. De bewoners van verzoeksters wijk kunnen middels een chip de ondergrondse containers openen. Bij een storing of het niet kunnen openen van een ondergrondse container plaatsen de bewoners vaak huisvuilzakken naast de container. Dat wekt ten onrechte de indruk dat de container overvol is en leidt tot straatvuil en overlast. Het komt voor dat er een defecte chip is en het systeem daardoor niet goed functioneert / niet opengaat. De chip moet dan worden vervangen.

¹ Dat is het call centre van de gemeente Zaanstad.

Technische problemen rond het functioneren van de containers hebben hun invloed gehad op de overlast. Ook de vele verhuizingen dragen bij aan extra afval.

Per 1 januari 2010 heeft de gemeente Zaanstad de huisvuilinzameling uitbesteed aan HVC groep (huisvuilcentrale), die voor meerdere Noord -Hollandse gemeenten de vuilnisinzameling uitvoert. De reden dat de huisvuilinzameling is uitbesteed heeft te maken met de goede contractafspraken die HVC bood: het systeem dat men hanteert is dat de containers ruim voordat ze vol zijn een signaal geven waardoor tijdige lediging mogelijk is.

De gemeente is niet bekend met een schriftelijke klachtprocedure in 2007; ook een afdoeningsbrief is niet te vinden. Naar aanleiding van de vragen van de ombudsman ziet de gemeente aanleiding contact op te nemen met verzoekster om haar ervaringen in 2010 te horen. Sinds april 2010 is ze redelijk tevreden, maar toch is de klacht nog niet structureel opgelost. Dat was voor de gemeente aanleiding met HVC de afspraak te maken dat de container wordt geleegd bij een vullingsgraad van 70% in plaats van de bestaande 80%. Mocht deze maatregel niet voldoende zijn, dan zal er een tweede ondergrondse afvalcontainer worden bijgeplaatst.

Over de registratie en de behandeling van meldingen bij het KCC geeft de dienst de volgende toelichting.

Het KCC registreert alle meldingen van burgers die via 14075 binnenkomen in meldingssysteem Aris. Dat geldt ook wanneer er meerdere meldingen over één incident zijn. De melding wordt verwerkt middels een Arisbon, die de aard van de melding en de gegevens van de burger bevat. De Arisbon wordt verstuurd naar de betreffende vakinhoudelijke afdeling. Er is een periode geweest dat het KCC slechts één meldingsbon in Aris aanmaakte, wanneer er meerdere burgers met het KCC belden met één en dezelfde melding – dwz: betrekking hebbende op dezelfde overlast gevende situatie. In dat geval registreerde het KCC al deze meldingen weliswaar, maar werd er slechts één meldingsbon in Aris aangemaakt. Deze Arisbon stuurt het KCC dan naar de desbetreffende afdeling. Inmiddels worden alle meldingen verwerkt tot een Arisbon, die telkens naar de vakafdeling worden gestuurd. Zo krijgt de vakafdeling inzicht in aantal meldingen. Dat uitzetten bij de afdeling gebeurt per fax of per mail. De verantwoordelijke vakafdeling zal ervoor zorgen dat acties worden ondernomen om de melding op te lossen. De medewerkers van deze vakafdelingen, die die werkzaamheden hebben uitgevoerd, moeten een terugkoppeling geven aan het KCC van de ondernomen acties. Die terugkoppeling richting medewerkers van het KCC betreft alleen de status van de actie, maar niet de inhoudelijke details over de aard van de actie ter oplossing van het probleem of de datum waarop een en ander is uitgevoerd. Na die terugkoppeling door de vakafdeling zal de melding bij het KCC worden gesloten².

Ter illustratie van de meldingenregistratie stuurt de gemeente de ombudsman desgevraagd een meldingenoverzicht waarin meldingen in de buurt Saendelft zijn opgenomen over de periode januari 2008 tot maart 2010. 35 van de 45 meldingen betreffen overlast van de container. In dit meldingenoverzicht staan NAW gegevens³ van de melder, de meldingsdatum, de aard van de melding, een toelichting op de aard van de melding én ook een actiedatum. Die laatste datum is evenwel niet de feitelijke actiedatum, maar de administratieve actiedatum. Volgens de dienst is dat de uiterlijke datum waarop actie ondernomen zou moeten worden. De gemeente laat weten dat de feitelijke actiedatum niet geregistreerd wordt, maar altijd vóór de administratieve

² Dit proces is beschreven in een procesbeschrijving – Procesflow algemene registratie van meldingen gemeente Zaanstad.

³ Naam, Adres en Woonplaats.

actiedatum ligt. Ook wordt de status van de melding vermeld⁴ in het meldingenoverzicht. Volgens de gemeente Zaanstad kan het KCC de status van de melding in het systeem volgen. Uit het meldingenoverzicht blijkt overigens niet welke actie feitelijk ondernomen is ter oplossing van de melding.

Per 1 januari 2010 is het ter beoordeling van HVC welke maatregelen er genomen moeten worden op meldingen.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de gemeente gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken.

Van verzoekster is geen reactie ontvangen, die tot een aanpassing van het verslag leidde.

De reactie van de Gemeente Zaanstad is voor zover relevant verwerkt in het verslag.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen⁵.

Behoorlijkevereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁶. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Overwegingen

de behandeling van meldingen naar aanleiding van overlast ten gevolge van volle containers.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt.

Vast staat dat de gemeente Zaanstad de overlast erkent en diverse verklaringen hiervoor geeft, variërend van extra afval ten gevolge van verhuizingen tot technische (-chipkaart) problemen die het openen van de ondergrondse container tegengaan. Vast staat tevens dat de gemeente – ondanks dat er wat verzoeksters buurt betreft alleen al vijfendertig meldingen traceerbaar zijn in ruim twee jaar – geen structurele oplossing heeft bedacht om de overlast het hoofd te bieden.

Vast staat ook dat pas op het moment dat de ombudsman hiervoor aandacht vroeg de gemeente nadere afspraken heeft gemaakt rond de frequentie van het legen van de container. Van een snelle en adequate oplossing van het probleem was dus geen sprake.

⁴ De status wordt ingedeeld in “afgehandeld” en “in behandeling”.

⁵ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁶ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Het had in de rede gelegen dat de gemeente zelf naar aanleiding van de aanhoudende meldingenstroom in een eerdere fase gehoor had gegeven aan het dringende appel van verzoekster en buurtbewoners een structurele oplossing te bedenken voor het probleem. De gemeente heeft in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

Overigens is het niet onlogisch dat de vakafdeling, die tot begin 2010 verantwoordelijk was voor de huisvuilinzameling geen structurele oplossing heeft bedacht. Immers werd veel informatie aan die vakafdeling onttrokken, nu opvolgende soortgelijke meldingen een tijd lang niet meer doorgespeeld werden. De ombudsman verneemt met instemming dat inmiddels iedere melding die bij het KCC binnenkomt doorgespeeld wordt naar de inhoudelijke vakafdeling, opdat die volledig geïnformeerd is over de omvang van de container-leeg-maak-problemen, en daarop ook slagvaardig passende maatregelen kan treffen.

de behandeling van meldingen, ingekomen bij het KCC.

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening met zich meebrengt.

Vast staat dat de huidige werkwijze rond registratie van meldingen daaraan niet tegemoet komt, nu immers duidelijk is geworden dat de medewerker van het KCC, het aanspreekpunt voor de burger bij meldingen, niet weet welke actie er is ondernomen naar aanleiding van een door de burger gedane melding, laat staan wanneer dat is gebeurd. De communicatie over de ondernomen acties tussen vakafdeling en KCC schiet in dat opzicht tekort, met als gevolg dat het KCC de burger niet adequaat informeren kan over de voortgang in de behandeling van zijn melding, doch alleen zeer algemene informatie kan geven in de trant van: “het is in behandeling”- “men werkt eraan” of “de melding is afgehandeld”. Dat is voor de burger ontoereikende informatie. Daarmee is duidelijk dat de gemeente het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen heeft geschonden. Het bovenstaande is voor de ombudsman aanleiding een aanbeveling aan zijn oordeel te verbinden.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met de vereisten van voortvarendheid en adequate organisatorische voorzieningen.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt het College van burgemeesters en wethouders van Zaanstad te bevorderen dat KCC wordt geïnformeerd over de afhandeling van meldingen.