



nationale ombudsman

Rapport

Gemeente Culemborg handelt niet voortvarend na klacht over ondergrondse afvalcontainer

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Culemborg gegrond.

Wat is de klacht?

Verzoeker is het niet eens met de plaatsing van een ondergrondse restafvalcontainer voor zijn woning. Hij wilde hierover in gesprek met de verantwoordelijk wethouder van de gemeente Culemborg. Verzoeker klaagt erover dat zijn verzoek om een gesprek is afgewezen en dat de gemeente hem heeft doorverwezen naar de gemeenschappelijke regeling Avri. Ook klaagt verzoeker erover dat de gemeente zijn klacht daarover niet professioneel heeft behandeld.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Sinds 2018 heeft verzoeker contact met afvalverwerker Avri. Avri is een gemeentelijk samenwerkingsverband en werkt samen met en voor een aantal gemeenten, waaronder de gemeente Culemborg. De gemeente heeft in dit kader een aantal bevoegdheden overgedragen aan Avri. Samen met de gemeente Culemborg heeft Avri de locatie van een restafvalcontainer bepaald. Deze afvalcontainer is recht voor de deur van verzoeker geplaatst. Volgens verzoeker is de locatie van de container op een laat moment in het proces veranderd en recht voor zijn woning ingepland toen alle inspraaksessies al voorbij waren. Omdat verzoeker het niet eens is met de locatie van de container, heeft hij bezwaar aangetekend tegen het plaatsingsbesluit en is hij in beroep gegaan bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.

Verzoeker probeert al sinds 2018 in contact te komen met de verantwoordelijke wethouder, omdat de gemeente een rol heeft gespeeld bij het bepalen van de locatie van de afvalcontainer. Dit is de wethouder die de Avri-portefeuille beheert en daarnaast voorzitter is van het dagelijks bestuur van Avri. Volgens verzoeker houdt de wethouder dit contact af. Daarom besluit verzoeker een klacht in te dienen over de rol en het handelen van deze wethouder.

Klachtenbrief aan gemeente Culemborg

In zijn klachtenbrief van april 2020 schrijft verzoeker dat hij al vóór de bezwaarprocedure heeft geprobeerd met de wethouder in gesprek te gaan over de locatie van de container. En dat hij na de beroepsprocedure opnieuw heeft geprobeerd contact te leggen. Beide keren werd het contact door de wethouder afgehouden en werd hij doorverwezen naar Avri. Verzoeker wil echter in gesprek over de gemeentelijke rol in deze kwestie. En niet over de rol van de Avri.

Vanwege de (stank)overlast die de container veroorzaakt, wil verzoeker het met de wethouder onder meer hebben over alternatieve locaties voor de container. Hij wil weten waarom de gemeente zo hardnekkig blijft vasthouden aan de locatie van de container, terwijl er naar zijn idee betere alternatieve locaties zijn. Ook wil verzoeker het hebben over de rol van de betrokken wethouder. Het is voor verzoeker namelijk niet duidelijk waarom de wethouder een gesprek afhoudt en de gemeente hem naar Avri verwijst. Van Avri ontvangt verzoeker vervolgens brieven die zijn getekend door de wethouder die hij graag wil spreken, alleen dan vanuit zijn functie als voorzitter van het dagelijks bestuur van Avri. Verzoeker krijgt daardoor het gevoel dat de wethouder een dubbele pet op heeft in deze kwestie. En dat hij zich verschuilt achter het samenwerkingsverband.

Verzoeker woont met plezier in de gemeente Culemborg, maar hij voelt zich niet gehoord door de gemeente. Ondanks haar aandeel in het plaatsen van de container, houdt de gemeente gesprekken hierover af. Dit heeft er mede voor gezorgd dat het vertrouwen dat verzoeker in de gemeente heeft, is beschadigd. Wat daarbij ook niet helpt, is dat de gemeente in eerste instantie niet op zijn klacht reageert. Daarom dient verzoeker zijn klacht in augustus 2020 opnieuw in.

Hoe reageert de gemeente Culemborg op de klachten?

Na ontvangst van de klachten neemt de burgemeester telefonisch contact op met verzoeker. De burgemeester laat verzoeker weten dat hij zijn klacht over de rol van de wethouder als voorzitter van het dagelijks bestuur van Avri bij Avri kan indienen. Verzoeker laat daarop weten dat hij zijn klacht niet aan de Avri wil voorleggen. Waar het hem om gaat, is dat hij in gesprek wil met de wethouder over de plaatsing van de ondergrondse afvalcontainer die voor zijn woning is geplaatst.

Op 27 november 2020 reageert het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college) uiteindelijk schriftelijk op de klacht van verzoeker. Het college besluit de klacht niet in behandeling te nemen. Het laat verzoeker weten dat er aan de kant van het gemeentebestuur geen aanleiding bestaat om met hem in gesprek te gaan. En net als de burgemeester verwijst het college verzoeker met zijn klacht naar Avri. Verder schrijft het college dat de klacht van verzoeker ziet op gedragingen die ouder zijn dan één jaar. Daarom besluit zij de klacht niet in behandeling te nemen.

Wat vindt verzoeker van de gemeentelijke reactie?

Verzoeker kan zich niet vinden in de reactie van het college. Hij herhaalt zijn eerder ingenomen standpunt en geeft aan het onterecht te vinden dat de wethouder een gesprek met hem heeft afgehouden. Verder vindt verzoeker het ongehoord dat het college zo laat – pas na acht maanden – op zijn klacht heeft gereageerd. Vooral ook omdat zij zijn klacht niet eens inhoudelijk heeft behandeld. Hij vraagt hij de Nationale ombudsman naar zijn klacht te kijken. De ombudsman besluit deze in onderzoek te nemen.

Verslag van bevindingen

De Nationale ombudsman schrijft een verslag van bevindingen. Dat is een verslag waarin de klacht en gebeurtenissen in grote lijnen worden weergegeven. Ook het standpunt van verzoeker en van het college staan daarin. De ombudsman vraagt verzoeker en het college op het verslag te reageren. Het college stelt hij daarnaast een aantal vragen. Hieronder worden de reacties van het college en van verzoeker in grote lijnen weergegeven.

Reactie van het college

Contact met verzoeker

In haar reactie op het verslag van bevindingen laat het college weten dat er in de praktijk meer contact met verzoeker is geweest dan in het verslag van bevindingen wordt geschetst. Ook geeft zij aan veel aandacht te besteden aan het informeel en oplossingsgericht afhandelen van klachten. Concreet betekent dit dat de klachtencoördinator na ontvangst telefonisch contact opneemt met de burger die de klacht heeft ingediend. Dat is in deze situatie ook gebeurd. Uit dit gesprek met verzoeker kwam naar voren dat zijn klacht gaat over de wethouder in zijn rol als voorzitter van Avri. De klachtencoördinator heeft toen uitgelegd dat de wethouder geen formele rol had in de procedure van de locaties/plaatsing van de containers. Dat komt omdat die taak is overgedragen aan Avri. Daarom heeft de klachtencoördinator voorgesteld de klacht door te sturen naar Avri. Dat wilde verzoeker niet. De klachtencoördinator heeft er toen voor gekozen om – in afwijking van de doorzendplicht in de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) – de klacht niet ter behandeling naar Avri door te sturen. Het college laat weten dat hetgeen telefonisch met verzoeker besproken is, niet per brief is bevestigd. En dat dit in lijn met de Awb en de beginselen van behoorlijke klachtbehandeling wel had moeten gebeuren.

Na het telefoongesprek met verzoeker is er overleg geweest over het verzoek om een gesprek met de wethouder. Omdat de wethouder geen formele rol heeft in het aanwijzen van de locaties en het plaatsen van de ondergrondse container en er nog juridische procedures liepen, is ervoor gekozen niet met verzoeker in gesprek te gaan. Omdat de juridische procedure nog steeds liep tijdens de interne klachtbehandeling, heeft

er ook toen geen gesprek plaatsgevonden over de locatie en de plaatsing van de container, aldus het college.

Overgedragen bevoegdheden

Het college laat weten dat zij en Avri hebben afgesproken dat Avri belast is met de uitvoering van de inzameling van huishoudelijk afval voor onder meer de gemeente Culemborg. In de gemaakte afspraken staat dat een aantal bevoegdheden van de gemeente wordt overgedragen aan het bestuur van Avri. Eén van deze bevoegdheden is het bepalen van de locaties van de ondergrondse containers. Dit gaat in samenspraak met de gemeente.

Omdat er is afgesproken dat de bevoegdheden in hun volledigheid zijn overgedragen aan Avri (gedelegeerd), betekent dit dat het bestuur van AVRI de bevoegdheid om locaties voor ondergrondse containers vast te stellen, onder eigen verantwoordelijkheid uitoefent. De gemeente heeft hier geen formele rol in.

Klachtbehandeling door de gemeente

Omdat de bestuursrechter inmiddels uitspraak had gedaan in de juridische procedure, geeft het college aan dat er tijdens de interne klachtbehandeling alleen is gekeken naar de klacht over de houding en de rol van de wethouder tijdens de procedure van de plaatsing van de ondergrondse afvalcontainers. De klacht gaat over de persoon van de wethouder, maar in een andere rol, namelijk die van voorzitter van Avri. Daarom kon het college de klacht niet in behandeling nemen en heeft zij aan verzoeker voorgesteld zijn klacht voor behandeling naar Avri door te sturen.

Het college onderkent dat de interne klachtenprocedure niet zorgvuldig is opgepakt. Het heeft lang geduurd voordat de klacht is afgehandeld. De wettelijke afhandelingstermijn is niet gehaald en communicatie hierover is niet altijd duidelijk geweest. Dit is niet zorgvuldig, aldus het college. Zij biedt verzoeker haar excuses hiervoor aan. Inmiddels heeft zij lessen getrokken uit de gemaakte fouten in de afhandeling van de klacht. De procedure is op punten aangescherpt en er wordt intern gecommuniceerd over wie de behandeling overneemt als de behandelaar afwezig is.

Reactie van verzoeker

In reactie op het verslag van bevindingen laat verzoeker onder meer weten dat hij eraan hecht om duidelijk te krijgen dat hij van de gemeente geen enkele reactie heeft gekregen, anders dan – naar zijn idee – afhouden en wegduiken. De wethouder heeft naar zijn idee twee petten op en lijkt alleen het belang van Avri te dienen.

Verzoeker reageert ook op het antwoord van het college op de door de ombudsman gestelde vragen. Hij benadrukt dat zijn klacht niet gaat over de plaatsing van de restafvalcontainer. Het is hem duidelijk dat dit onderwerp thuishoort in de juridische procedures en dat alleen de rechter zich hierover kan uitspreken. Waar het hem om gaat, is dat hij in gesprek had gewild met iemand uit het bestuur van zijn gemeente over de weergave van de feitelijke situatie. Die werd in zijn ogen niet goed weergegeven. Zo stonden er volgens verzoeker aantoonbare onwaarheden in brieven van Avri, was een verkeerssituatie niet goed weergegeven en werd er een onjuiste afstand tot de woning van verzoeker gehanteerd. Verzoeker benadrukt verder nogmaals dat hij graag zou zien dat de gemeente zich beraadt op de dubbele rol die de wethouder in zijn ogen heeft.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst de klacht aan het vereiste van voortvarendheid. Dat vereiste houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt.

Verzoeker plaatst vraagtekens bij de dubbele rol die de wethouder in zijn ogen in deze kwestie vervult. Hij vraagt zich af of het gepast is dat een wethouder verantwoordelijk is voor een beleidsonderwerp binnen zowel de eigen gemeente, als binnen het samenwerkingsverband waarvan die gemeente deel uitmaakt. De Nationale ombudsman stelt vast dat het college van de gemeente Culemborg een aantal bevoegdheden (volledig) heeft overgedragen aan het bestuur van de gemeenschappelijke regeling Avri. Dat betekent dat het college hier geen formele rol meer heeft. De vraag of het gepast is dat een wethouder verschillende rollen heeft is daarom niet aan de orde. Wel is het belangrijk dat het voor een burger voldoende duidelijk is dat een gemeentelijke taak door een andere overheidsinstantie dan de gemeente zelf wordt uitgevoerd.

Vanuit het perspectief van de burger is er sprake van één overheid. Waarbij burgers wellicht nog wel een onderscheid kunnen maken tussen het Rijk, de provincies, waterschappen en gemeenten. Hoe regionale samenwerkingsverbanden als de Avri passen binnen die bestuurlijke indeling is voor veel burgers echter volledig onbekend. De Nationale ombudsman constateert dat de rolverdeling tussen het college en het bestuur van Avri in dit geval tot onduidelijkheid heeft geleid. Dit neemt echter niet weg dat het college verzoeker met zijn klacht terecht naar Avri heeft verwezen. Daarna is het echter misgegaan.

Na de constatering dat de klacht niet bij de gemeente thuishoort, heeft de verdere klachtbehandeling namelijk veel te lang geduurd. Volgens de Awb was het college verplicht de klacht door te duren naar Avri. Zij was zich hiervan bewust en heeft hierover contact gezocht met verzoeker. Omdat verzoeker dat niet wilde, heeft zij de klacht uiteindelijk niet naar Avri doorgestuurd. De ombudsman kan zich goed voorstellen dat verzoeker onthutst was toen hij vervolgens pas vijf maanden na het contact met de klachtencoördinator een brief ontving waarin alleen stond dat er geen aanleiding was om met hem in gesprek te gaan. En dat hij met zijn klacht opnieuw naar Avri werd verwezen en de klacht voor het overige deel – zonder verdere uitleg – niet in behandeling werd genomen. Het was volgens de ombudsman aan het college geweest om de behandeling van de klacht zo kort mogelijk na de constatering dat de klacht niet bij haar thuishoorde en het contact hierover met verzoeker, af te ronden. En omdat bleek dat het persoonlijk contact met verzoeker niet tot duidelijkheid heeft geleid over de gemeentelijke rol in het plaatsingsproces van de afvalcontainer en de reden van doorverwijzing, was het passend geweest als het college hierover uitleg had gegeven in de reactie op de klacht. Nu dat niet is gebeurd, is er voor verzoeker onduidelijkheid blijven bestaan over het aandeel van de gemeente in het proces en over de rolverdeling tussen het college en het bestuur van Avri.

Op basis van het bovenstaande komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat het college van de gemeente Culemborg niet voortvarend is geweest in haar handelen. De Nationale ombudsman acht de klacht gegrond.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Culemborg is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen