



# Rapport

Kleine ergernis, groot probleem. Een onderzoek naar de wijze waarop de gemeente Venlo heeft gereageerd op een verzoek tot verplaatsing van een afvalbak

**Datum: 21 november 2013**

**Rapportnummer: 2013/173**

## **WAT IS DE KLACHT?**

Nadat verzoeker tevergeefs bij de gemeente heeft geprobeerd de pal voor zijn deur geplaatste afvalbak te laten verplaatsen wendt hij zich tot de Nationale ombudsman. Deze stelt een onderzoek in met de volgende klachtformulering als basis:

Verzoeker klaagt erover dat hij op zijn verzoek aan de gemeente Venlo om een afvalbak te verplaatsen verschillende antwoorden en uiteindelijk een afwijzing kreeg zonder inhoudelijke argumentatie. Ook klaagt verzoeker over de manier waarop zijn klacht door de gemeente is behandeld.

## **WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?**

In de nieuwbouwwijk van verzoeker plaatst de gemeente afvalbakken. Eén bak wordt direct voor zijn huis geplaatst. Hij maakt een digitale melding via de website van de gemeente en vraagt om de bak te verplaatsen. De bak staat nu frontaal voor zijn woning, terwijl een andere plaatsing volgens hem ook mogelijk is.

Een medewerker van de gemeente reageert per e-mail en geeft aan dat het mogelijk is om de bak te verplaatsen maar dat de kosten van €125,- voor eigen rekening zullen komen. Verzoeker is het daar niet mee eens en verzoekt de gemeente de kosten zelf te dragen, onder meer omdat hij niet op de hoogte was van de plaatsing van de bakken. Als hij wel op de hoogte was geweest had hij het probleem eerder aan kunnen kaarten en zouden de plaatsingskosten niet zijn gemaakt. In reactie krijgt hij het bericht dat de gemeente vindt dat de bak optimaal is geplaatst en dat hij niet verplaatst zal worden.

Opnieuw laat verzoeker de gemeente beargumenteerd weten waarom hij het niet eens is met de locatie waar de afvalbak is geplaatst en met de manier waarop dit traject is gelopen. Daarom zegt hij bezwaar te willen maken tegen de plaatsing. Hierop reageert de gemeente door te schrijven dat bezwaar maken niet mogelijk is, omdat er geen formeel besluit nodig is voor de plaatsing van een afvalbak.

Wanneer verzoeker een klacht indient en geen reactie krijgt wendt hij zich tot de Nationale ombudsman.

## **WAT DEED DE NATIONALE OMBDUSMAN?**

De Nationale ombudsman vraagt de gemeente alsnog op de klacht te reageren. Bijna drie maanden later wendt verzoeker zich ten einde raad opnieuw tot de Nationale ombudsman. Er is nog steeds geen oplossing gevonden. Verzoeker heeft bij de gemeente aangegeven dat hij graag een hoorzitting wil, maar dat de gemeente hem hier niet over terugbelt. De gemeente vertelt desgevraagd dat een hoorzitting misschien wel wat veel gevraagd is voor een afvalbak, maar zal naar aanleiding van het gesprek met de ombudsman de mogelijkheid van een informeel gesprek overwegen.

Vervolgens stuurt de gemeente een brief aan verzoeker waarin zij schrijft niet te zullen overgaan tot een informeel gesprek omdat er reeds voldoende is ingegaan op de klacht en er geen nieuwe inzichten zijn. Wel betreurt de gemeente haar werk- en handelwijze en acht zij de klacht van verzoeker op dit punt gegrond. Hier worden geen verdere consequenties aan verbonden, de gemeente is van mening de klacht naar behoren te hebben afgehandeld.

#### WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De Nationale ombudsman toetst de klacht aan het vereiste van de-escalatie. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid in haar contacten met de burger escalatie probeert te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Dit impliceert dat gemeenten het verzoek of de wens van een inwoner op de juiste waarde weten te schatten en de actie daar op af stemmen, zodat voorkomen wordt dat kwesties uit kunnen groeien tot grote ergernissen.

In onderhavige casus is de afvalbak pal voor zijn deur verzoeker een doorn in het oog. Hij heeft zijn klacht kenbaar gemaakt bij de gemeente Venlo, maar gedurende het gehele proces van afhandeling is de gemeente niet één maal komen kijken naar de situatie ter plaatse. Er is enkel telefonisch en (voornamelijk) schriftelijk contact met verzoeker geweest. Verzoeker heeft in het proces meerdere malen aangegeven dat hij zich niet serieus genomen voelde. De gemeente heeft echter niets met dit signaal gedaan, ook niet na tussenkomst van de Nationale ombudsman. En van een serieuze behandeling van zijn klacht is geen sprake geweest. De gemeente behandelt de klacht als een bagatel en miskent daarmee het belang van haar inwoner bij een prettige leefomgeving.

De gemeente Venlo heeft in een heel vroeg stadium verzoeker meegedeeld dat er geen oplossing mogelijk was. Door vervolgens niet in te gaan op de door verzoeker aangevoerde oplossingen en argumenten heeft de gemeente de kans om te laten zien dat zij een oplossingsgerichte houding heeft laten lopen.

Doordat de gemeente tegenstrijdig naar verzoeker heeft gecommuniceerd is bij hem de onduidelijkheid en daardoor ook zijn ergernis steeds groter geworden. Het lukt de

gemeente vervolgens niet dit in de loop van het proces te herstellen door betrokkenheid en een oplossingsgerichte houding te tonen.

De gemeente Venlo heeft daarmee niet voldaan aan het vereiste van de-escalatie.

## **Conclusie**

De klacht over de gemeente Venlo is gegrond wegens strijd met het vereiste van de-escalatie.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman geeft de gemeente Venlo in overweging om in overleg met verzoeker alsnog de mogelijkheden van een oplossing te verkennen.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer