

Rapport

Datum: 18 oktober 2007
Rapportnummer: 2007/228

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Haarlem zijn veelvuldige meldingen en een klacht over het niet legen van twee GFT-bakken voor zijn woning niet afdoende heeft behandeld.

Beoordeling

Bevindingen

1. Op 6 juli 2006 maakte verzoeker bij de gemeente Haarlem telefonisch melding van het niet legen van twee GFT-bakken, die zijn geplaatst op de parkeerplaats bij de flat waarin verzoeker woont en die gevuld worden door ongeveer 48 huishoudens. Het niet legen van de bakken veroorzaakte overlast.

2. In een brief van 31 juli 2006 (week 31) deelde verzoeker aan de gemeente mee dat de twee GFT-bakken bij zijn flat al gedurende acht weken niet meer waren geleegd.

De ontvangst van deze brief werd op 7 augustus 2006 door de sector stadsbeheer van de gemeente bevestigd. In de ontvangstbevestiging werd meegedeeld dat verzoeker uiterlijk 29 september 2006 zou worden geïnformeerd over de stand van zaken in de behandeling van zijn brief. Inmiddels waren de twee GFT-bakken op 3 augustus 2006 geleegd. Eén van de GFT-bakken werd meegenomen.

3. Op 21 en 24 augustus 2006 (week 34) nam verzoeker telefonisch contact op met de sector stadsbeheer van de gemeente Haarlem om te melden dat een GFT-bak bij zijn flat na 3 augustus 2006 niet was teruggeplaatst en dat de andere GFT-bak niet was geleegd.

4. In een e-mailbericht van 30 augustus 2006 (week 35) aan de directeur van de sector stadsbeheer van de gemeente meldde verzoeker dat de in week 31 meegenomen GFT-bak nog niet was teruggeplaatst en dat de andere GFT-bak in de weken 32, 33 en 34 niet was geleegd.

5. Op 7 september 2006 werd door de wijkbeheerder van de afdeling beheer openbare ruimte van de gemeente ter plaatse een onderzoek verricht naar de door verzoeker gesignaleerde problemen. De wijkbeheerder stelde vast dat de GFT-bak ter hoogte van de flat van verzoeker vol was en dat de bak niet aan de daarvoor bestemde standaard was bevestigd. Tevens stelde hij vast dat één GFT-bak ontbrak. De wijkbeheerder nam onmiddellijk contact op met de inzamelaar, Spaarnelanden NV. De inzamelaar gaf aan er zo spoedig mogelijk voor te zorgen de problemen op te lossen.

6. Op 7 en 8 september 2006 probeerde de afdeling beheer openbare ruimte telefonisch contact met verzoeker op te nemen om hem te informeren over de door de wijkbeheerder

uitgevoerde controle. Verzoeker was op die dagen niet bereikbaar. De gemeente nam in de wetenschap dat de inzamelaar actie zou ondernemen geen contact meer op met verzoeker.

7. In een brief van 26 oktober 2006 aan de burgemeester van Haarlem stelde verzoeker de problematiek van het niet legen van de twee GFT-bakken voor zijn flat opnieuw aan de orde. Hij refereerde daarbij aan de ontvangstbevestiging van 7 augustus 2006 waarin stond vermeld dat hij uiterlijk 27 september 2006 zou worden geïnformeerd. Verzoeker meldde tevens dat de GFT-bakken voor het laatst waren geleegd op 26 september 2006 (week 39).

De ontvangst van deze brief werd op 31 oktober 2006 door de gemeente bevestigd.

8. Met een brief van 4 december 2006 antwoordde de afdeling beheer openbare ruimte verzoeker onder meer als volgt:

"Zoals u inmiddels weet zijn de werkzaamheden, zoals het ledigen van cocon en groencontainers op standaard, opgedragen aan Spaarnelanden NV, reinigings- en afvalverwerkingsbedrijf. De gemeente Haarlem heeft met Spaarnelanden NV een overeenkomst gesloten. Een van de afspraken gaat over de vervolgactie bij een incorrecte uitvoering van inzamelactiviteiten.

(...)

Bij hoogbouwwooningen en in gestapelde woningen zijn voor het inzamelen van GFT-afval bovengrondse afvalcontainers geplaatst op standaard. Deze worden één keer per week leeggemaakt. De afspraak over de ledigingsfrequentie is in de afgelopen vier weken niet veranderd. Ik zal als opdrachtgever Spaarnelanden NV ter verantwoording roepen over het op ordentelijke wijze terugplaatsen van de rolcontainers aan de standaard. Ook over de frequentie zal ik Spaarnelanden NV aanspreken."

9. Verzoeker diende op 5 januari 2007 bij de gemeente een klacht in over de gang van zaken. Hij gaf daarbij aan dat de twee GFT-bakken voor zijn woning niet waren geleegd in de weken 38, 40 tot en met 44, 46 tot en met 48, en week 50 (2006) tot en met week 1 (2007).

10. De gemeente bevestigde de ontvangst van zijn klachtbrief op 24 januari 2007. In deze ontvangstbevestiging werd aangegeven dat verzoeker in de gelegenheid werd gesteld om zijn klacht mondeling toe te lichten. In reactie hierop stuurde verzoeker een e-mailbericht aan de gemeente waarin hij de klachtencoördinator uitnodigde om de problematiek bij hem thuis te bespreken. De klachtencoördinator reageerde niet op dit bericht omdat zij het niet opvatte als een serieus verzoek voor het maken van een afspraak voor een zienswijzegesprek. Dergelijke gesprekken, zo stelt de gemeente, zijn formeel van aard en vinden plaats op een locatie bij de gemeente en niet bij de klager thuis.

11. Op 26 maart 2007 werd verzoekers klacht door de gemeente gedeeltelijk gegrond verklaard. Met betrekking tot de reactie op verzoekers e-mailbericht met zijn verzoek een afspraak bij hem thuis te maken stelde de gemeente zich op het standpunt dat het niet maken van een afspraak van een zienswijzegesprek op een misverstand berustte hetgeen de gemeente was aan te rekenen. Met betrekking tot het klachtonderdeel over het niet of niet tijdig legen van de GFT-bakken deelde de gemeente aan verzoeker mee:

"...Centraal in de klachtenprocedure staat de gedraging van een onderdeel van de gemeente. Spaarnelanden NV is een zelfstandige onderneming en is dus geen onderdeel van de gemeente. De inzameling van huishoudelijk afval geschiedt door Spaarnelanden NV die door de gemeente daartoe bij contract is aangesteld. Uw klacht met betrekking tot Spaarnelanden NV heeft geen betrekking op de gedraging van een onderdeel van de gemeente en valt dan ook buiten het kader van de klachtenprocedure. Wel worden alle klachten met betrekking tot het inzamelen van huishoudelijk afval door de gemeente verzameld en besproken met Spaarnelanden NV. Hetgeen moet resulteren in een betere dienstverlening..."

12. Verzoeker was niet tevreden met het antwoord van de gemeente en wendde zich tot de Nationale ombudsman. In reactie op de door de Nationale ombudsman aan de gemeente voorgelegde klacht deelde het college van burgemeester en wethouders van de Haarlem op 8 juni 2007 schriftelijk mee:

"...Zorgplicht inzameling huishoudelijk afval

De gemeente heeft inderdaad op grond van het bepaalde in artikel 10.21 van de Wet Milieubeheer de zorgplicht tot het inzamelen van huishoudelijk afval. Met andere woorden de gemeente is en blijft eindverantwoordelijke voor de inzameling van huishoudelijk afval. In de afvalstoffenverordening heeft de gemeente een inzamelaar aangewezen die belast is met de inzameling van huishoudelijk afval binnen de gemeentegrenzen van Haarlem. Hierover zijn contractuele afspraken gemaakt.

Klachtafhandeling

Binnen de gemeente is de afspraak dat over een melding een terugkoppeling plaatsvindt. Uw klacht is inderdaad besproken met de inzamelaar. Na bekendmaking van de klacht is in september 2006 op verschillende manieren met u contact gezocht voor terugkoppeling over de oplossing. Tevens is bij uw afwezigheid een bericht achtergelaten op uw voice-mail. De behandeling van uw klacht is op uitvoeringsniveau in die periode met de inzamelaar besproken. De afspraak in dit soort situaties is dat de gemeente controleert of de afspraken op de juiste manier worden uitgevoerd door de inzamelaar. De inzamelaar dient de opdracht beter uit te voeren. Dit houdt in dat door beide partijen de locatie extra in de gaten wordt gehouden.

Op dit moment is de situatie weer normaal. Handhaving controleert regelmatig en de inzamelaar heeft de groene rolcontainer vervangen, keurig bevestigd op de standaard. Op dit moment zijn geen meldingen bekend over de lediging van het GFT-afval en de cocons ter plekke. Het blijft natuurlijk een punt dat wij in de gaten zullen blijven houden.

Ondanks uw slechte ervaring met het melden van onregelmatigheden bij het legen van containers, is het belangrijk dit te blijven doen. Alleen via een geregistreerde melding kan de gemeente in actie komen..."

13. Verzoeker liet in zijn reactie van 15 augustus 2007 op het antwoord van de gemeente weten niet over een voice-mail te beschikken. Tevens gaf hij aan dat de twee GFT-bakken nog steeds niet wekelijks werden geleegd. Zo had hij geconstateerd dat de GFT-bakken niet waren geleegd in de weken 27, 28 en 31 van 2007. Vervolgens gaf verzoeker aan ook nog steeds bereid te zijn een ambtenaar van de afdeling beheer openbare ruimte van de gemeente bij hem thuis te ontvangen en aan te geven waar vermoedelijk het probleem ligt dat ten grondslag ligt aan het herhaald niet legen van de GFT-bakken, namelijk bij de plaatsing van de GFT-bakken ten opzichte van de aanrijroute.

II. Beoordeling

14. Het vereiste van correcte bejegening brengt onder meer mee dat bestuursorganen zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen. Het impliceert dat een bestuursorgaan bij de behandeling van een correcte en met reden gedane melding over het onjuist uitvoeren van een aan het bestuursorgaan wettelijk opgelegde taak, alles in het werk stelt om de onjuistheid te corrigeren. Tevens dient het bestuursorgaan na te gaan of maatregelen genomen dienen te worden om het onjuist uitvoeren van de opgelegde taak in de toekomst te voorkomen.

15. Ingevolge het bepaalde in artikel 10.21 Wet Milieubeheer (zie Achtergrond, onder 1) dragen de gemeenteraad en burgemeester en wethouders van een gemeente er zorg voor dat ten minste eenmaal per week de huishoudelijke afvalstoffen met uitzondering van grove huishoudelijke afvalstoffen worden ingezameld bij elk binnen haar grondgebied gelegen perceel waarbij zodanige afvalstoffen geregeld kunnen ontstaan.

16. De gemeente Haarlem heeft voor de uitvoering van de aan haar wettelijk opgelegde zorgtaak van de inzameling van huishoudelijke afvalstoffen een overeenkomst gesloten met een afvalverwerkingsbedrijf. Zij blijft echter verantwoordelijk voor de uitvoering van de aan haar opgedragen zorgtaak. Indien deze taak niet naar behoren wordt uitgevoerd door de partij die daartoe volgens een met de gemeente afgesloten overeenkomst gehouden is, dient de gemeente deze partij aan haar verplichting te houden dan wel dient de gemeente er zorg voor te dragen dat op een andere wijze aan haar zorgplicht wordt voldaan.

17. Inwoners van de gemeente Haarlem wordt onder meer via de website van de gemeente (zie Achtergrond, onder 2.) de mogelijkheid geboden om het niet-ophalen van huisvuil aan de gemeente te melden.

18. Verzoeker heeft in de periode 6 juli 2006 tot 5 januari 2007 zeven keer telefonisch en schriftelijk bij de gemeente gemeld dat de twee GFT-bakken voor zijn woning niet of niet-tijdig waren geleegd. Vervolgens heeft hij op 5 januari 2007 bij de gemeente een schriftelijke klacht ingediend over de wijze waarop de gemeente reageerde op zijn meldingen.

19. Naar aanleiding van de op 30 augustus 2006 gedane melding heeft de gemeente op 7 september 2007 contact opgenomen met de inzamelaar. De gemeente heeft vervolgens geprobeerd met verzoeker contact op te nemen om de melding terug te koppelen. Dit contact is echter niet tot stand gekomen. De gemeente had niet kunnen volstaan met de door haar gedane pogingen om contact op te nemen met verzoeker. Zij had op een effectieve wijze dienen te volharden in haar pogingen contact met verzoeker te krijgen totdat een terugkoppeling met verzoeker had plaatsgevonden en verzoeker was geïnformeerd over de door de gemeente ondernomen actie.

20. Het is niet duidelijk waarom de gemeente geen actie heeft ondernomen naar aanleiding van de door verzoeker op 6, 28, 31 juli en 21 en 24 augustus gedane meldingen over het van de GFT-bakken en de door hem op 5 januari 2007 ingediende klacht waarin het niet legen van de GFT-bakken eveneens werd gemeld.

De gemeente heeft naar aanleiding van deze meldingen geen contact opgenomen met de inzamelaar, en er heeft evenmin een terugkoppeling met verzoeker plaatsgevonden. Door dit na te laten heeft de gemeente niet de vereiste hulpvaardigheid getoond en is niet in overeenstemming gehandeld met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

21. De door verzoeker aan de gemeente gedane meldingen over het niet legen van de GFT-bakken waren zo veelvuldig dat de gemeente niet kon volstaan met het enkel reageren op de op dat moment door verzoeker gedane melding. Gelet op de hoeveelheid van meldingen van verzoeker en gelet op de houding van verzoeker die erop was gericht de gemeente op de hoogte te stellen van de feitelijke situering van de twee GFT-bakken en het daarmee volgens verzoeker bestaande verband met het niet legen van de bakken, had de gemeente - in overleg met verzoeker - dienen na te gaan of er een structureel probleem ten grondslag lag aan het niet legen van de twee GFT-bakken. Indien gebleken zou zijn van een structureel probleem had de gemeente dienen na te gaan welke maatregelen konden worden genomen om dit probleem op te lossen zodat meldingen over het niet legen van de GFT-bakken in de toekomst konden worden voorkomen. De gemeente heeft door dit na te laten niet in overeenstemming gehandeld met het vereiste

van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

22. Deze conclusie is aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

Het komt de Nationale ombudsman voor dat het aangewezen is om te bezien of er aan verzoekers meldingen over het niet legen van de twee GFT-bakken voor zijn woning een structureel probleem ten grondslag ligt en indien hiervan sprake is maatregelen te nemen om dit probleem op te lossen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Haarlem is gegrond wegens strijd met het vereiste van correcte bejegening.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlem in overweging om in overleg met de inzamelaar en verzoeker te bezien of er aan het terugkerend niet legen van de twee GFT-bakken ter hoogte van de woning van verzoeker een structureel probleem ten grondslag ligt. Indien van een dergelijk structureel probleem blijkt, wordt het college van burgemeester en wethouders in overweging gegeven in overleg met de inzamelaar maatregelen te nemen om tot een oplossing van dit structurele probleem te komen.

Onderzoek

Op 3 april 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Haarlem, met een klacht over een gedraging van de gemeente Haarlem.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlem, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlem verzocht op de klacht te reageren. Tevens werd het college van burgemeester en wethouders een aantal specifieke vragen gesteld.

Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld om op de reactie van het college van burgemeester en wethouders te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reacties van verzoeker en van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlem gaven geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Het verzoekschrift van verzoeker van 3 april 2007.
2. Het standpunt van het college van burgemeester en wethouder van de gemeente Haarlem in de brief van 8 juni 2007.
3. De reactie van verzoeker van 15 augustus 2007 op het antwoord van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlem van 8 juni 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Wet Milieubeheer

Artikel 10.21, eerste lid

"De gemeenteraad en burgemeester en wethouders dragen (...) ervoor zorg dat ten minste eenmaal per week de huishoudelijke afvalstoffen met uitzondering van grove huishoudelijke afvalstoffen worden ingezameld bij elk binnen haar grondgebied gelegen perceel waarbij zondanige afvalstoffen geregeld kunnen ontstaan."

Website van de gemeente Haarlem (www.haarlem.nl)

"Meldingen over openbare ruimte

De zorg voor de openbare ruimte is een taak van de gemeente. Bij openbare ruimte moet u denken aan plekken die voor iedereen toegankelijk zijn, zoals straten, (...) Wanneer u gebreken constateert, kunt u hiervan melding doen bij de gemeente.

Uw melding kan gaan over onderwerpen als:

niet opgehaald huisvuil."