

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE
HOEKSCHE WAARD

Geanonimiseerd

25 mei 2016

Bestuursorgaan: Regionale Afvalstoffendienst Hoeksche Waard (hierna: RAD) te Westmaas

Dossiernummer: 2016.2

Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)

De heer A, (*adres*) en de heer B, (*adres*), hebben bij brief van 28 december 2015 een klacht ingediend bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard (hierna: Ombudscommissie).

De heren A en B zijn van mening dat de RAD de bovengrondse restafvalcontainer, geplaatst bij de ingang van het seniorencomplex aan de Dorpsstraat 40 tot en met 44 e te Heinenoord (18 appartementen) op oneigenlijke gronden heeft weggehaald.

Conform het beleid van de RAD had er bij of naast het - inmiddels verdwenen - inzamelpunt een ondergrondse restafvalcontainer geplaatst moeten worden. Dat is nagelaten. In de 'Beleidsregels ondergrondse afvalinzameling RAD Hoeksche Waard' is niets te vinden over de mogelijkheid tot het weghalen van een inzamelvoorziening. Waarop is het weghalen dan gebaseerd? De heren A en B hebben er belang bij dat er een restafvalcontainer voor hun complex blijft staan. Door de handelwijze van de RAD wordt hun belang geschaad. Zij menen voldoende argumenten te hebben op grond waarvan de RAD alsnog voor de ingang van hun complex een ondergrondse afvalcontainer zou moeten plaatsen.

Nadere toelichting op klacht

In Heinenoord zijn in het kader van het nieuwe afvalstelsel 'Goed Scheiden Loont' de 7 inzamelpunten voor bovengrondse restafvalcontainers weggehaald.

In het dorp is nu een 3-tal ondergrondse restafvalcontainers geplaatst conform de beleidsregel: bij of naast een bestaande inzamelvoorziening.

Ook de bovengrondse restafvalcontainer die voor hun seniorencomplex stond (één van de 7 inzamelpunten) is verwijderd.

Daardoor moeten de bewoners van het complex hun restafval deponeren in een ondergrondse container op 150 m afstand van het complex. Dat levert problemen op voor die bewoners van het complex die niet in staat zijn deze afstand met een volle vuilniszak te overbruggen.

Het hiertegen ingediend bezwaar is niet-ontvankelijk verklaard omdat er in deze specifieke situatie sprake was van te weinig aansluitingen en dat het inzamelvoertuig achteruit moet rijden om bij de container te kunnen komen.

Vervolgens is op 12 november 2015 een officiële klacht ingediend bij de RAD. Deze klacht is op 18 december 2015 afgewezen, omdat de RAD van mening is dat de afstand tussen het wooncomplex en de ondergrondse container in overeenstemming is met de beleidsregel.

De heren A en B zijn van mening dat de RAD de beleidsregel flexibeler zou moeten toepassen. Meer op de klant gericht en beter passend binnen de huidige maatschappelijke ontwikkelingen.

De RAD zou voor het complex op grond van de eigen beleidsregel een ondergrondse container moeten plaatsen en binnen een straal van 200 m daarvan percelen aanwijzen die gebruik dienen te maken van deze ondergrondse container. Daarmee zou de RAD vooruitlopen op de invoering van het systeem van ondergrondse inzameling, zoals dat ook gebeurd is bij de 3 ondergrondse containers die thans in Heinenoord geplaatst zijn.

Het GTF inzamelpunt dat voor het complex staat blijft gehandhaafd, alsmede de PMD inzameling. Achteruitrijden blijft dus ook de toekomst noodzakelijk.

Verder stellen de heren A en B dat de RAD de interne klachtenprocedure niet op orde heeft. Medewerkers aan de balie of de telefoon weten niet wie de klachtencoördinator is. In de praktijk vervult de directeur, naar eigen zeggen, zelf de functie van klachtencoördinator. Eén persoon die het beleid (mede) ontwikkelt, uitvoert en vervolgens de klachten hierover in behandeling neemt, dat kan natuurlijk niet stellen klagers.

De hoorzitting heeft op 1 december 2015 plaatsgevonden in aanwezigheid van de voorzitter, de heer D, en de heer C in zijn hoedanigheid van directeur, tevens klachtencoördinator.

Kenbaarheidvereiste

Alvorens een klacht door de Ombudscommissie in behandeling kan worden genomen dient deze eerst kenbaar te zijn gemaakt aan het betrokken bestuursorgaan conform het bepaalde in artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Deze bepaling is niet van toepassing indien dit redelijkerwijs niet kan worden gevegd van de klager.

Bij brief van 12 november 2015 hebben de heren A en B, mede namens de bewoners van (*adres*) een klacht ingediend bij de RAD.

Door de indiening van de klacht is voldaan het vereiste van artikel 9:20 Awb.

Bevindingen

ACHTERGROND VAN DE KLACHT

Klacht aan het adres van de RAD inzake plaatsing ondergrondse restafvalcontainers

Bij het verplaatsen van de bovengrondse restafvalcontainer, die thans staat voor de ingang van het seniorencomplex aan de Dorpsstraat, naar een ondergrondse restafvalcontainer in de nabijheid van de Attent supermarkt is door de RAD in onvoldoende mate rekening gehouden met de belangen van de bewoners van het complex.

Vanaf de voordeur is de afstand naar de te plaatsen ondergrondse afvalcontainer voor de meeste bewoners ongeveer 125 m.

Het verplaatsen van de bovengrondse container is in een dermate laat stadium aan de bewoners gecommuniceerd dat het niet mogelijk was hierop adequaat te reageren.

Het verzoek van de bewoners om conform de mogelijkheden die er binnen de organisatie van de RAD zijn een uitzondering te maken, is puur op formele en juridische gronden afgewezen.

Reactie RAD

In de brief gedateerd 18 december 2015 schrijft de voorzitter namens het dagelijks bestuur van de RAD het volgende aan de heren A en B:

“...Het dagelijks bestuur heeft op 7 december 2015 de door u ingediende klacht behandeld. Het dagelijks bestuur is van mening dat ten aanzien van de klacht dat de RAD te weinig rekening houdt met de belangen van de bewoners inzake de toegenomen loopafstand, de RAD geen verwijt kan worden gemaakt. Voor wat betreft de loopafstand is de RAD van mening dat de afstand zoals in deze situatie van toepassing is, past binnen de beleidsregels. Er van uitgaande dat de hoeveelheid restafval bij dergelijke appartementen in zijn algemeenheid niet meer dan circa 2 tot 3 kilo per week bedraagt, is het niet onredelijk uit te gaan van de nu gerealiseerde locatie.

Voor wat betreft de klacht met betrekking van de communicatie, is het dagelijks bestuur van mening dat, los van het feit dat dit ook praktisch niet mogelijk is, het woord ‘vervangen’ niet automatisch hoeft te betekenen dat dit een vervanging op dezelfde locatie hoeft te zijn.

25 mei 2016

Het dagelijks bestuur is daarom van mening dat de RAD in dezen heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van haar mag worden verwacht. Het opgestelde klachtrapport is als bijlage bij deze brief opgenomen.

Het dagelijks bestuur heeft aangegeven dat de RAD, indien gewenst, open staat voor een evaluatiegesprek in bijvoorbeeld mei 2016.

Indien u het niet eens bent met de uitkomst van deze klachtbehandeling, kunt u binnen een jaar uw klacht voorleggen aan de Ombudscommissie Hoeksche Waard...

Klacht aan het adres van de RAD inzake interne klachtprocedure

Verder stellen de heren A en B dat de RAD de interne klachtenprocedure niet op orde heeft. Medewerkers aan de balie of de telefoon weten niet wie de klachtencoördinator is. In de praktijk vervult de directeur, naar eigen zeggen, zelf de functie van klachtencoördinator. Eén persoon die het beleid (mede) ontwikkelt, uitvoert en vervolgens de klachten hierover in behandeling neemt, dat kan natuurlijk niet stellen klagers.

Reactie RAD

RAD heeft tijdens de hoorzitting toegelicht dat het voor medewerkers moeilijk is om meldingen, in de volksmond ook klachten genoemd en klachten van elkaar te onderscheiden.

TOELICHTING KLAGERS EN RAD

Op 2 maart 2016 zijn de heren A en B en de Regionale Afvalstoffendienst Hoeksche Waard in een hoorzitting in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten.

Aanwezig:

Ombudscommissie Hoeksche Waard

de heer mr. B. Huizenaar, voorzitter

de heer K.A. de Vlaam, secretaris

mevrouw A. Twilt, lid

mevrouw mr. A.J. Groenendijk, lid

mevrouw L. Bos, verslag

de indieners van de klacht

de heer A

de heer B

(namens) de RAD

de heer C, directeur, tevens klachtencoördinator

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

“...De voorzitter opent de hoorzitting en heet aanwezigen welkom. Hij geeft aan dat de klacht waarop de hoorzitting betrekking heeft ligt in het feit dat er ter vervanging van de bestaande bovengrondse containers, nieuwe ondergrondse containers zijn geplaatst. Deze nieuwe containers zijn niet op de bestaande plek teruggeplaatst, maar verderop in de wijk.

De heer A heeft de situatie op een plattegrond weergegeven. Hij licht toe dat er eerst zeven bovengrondse containers aanwezig waren. In september 2015 is een extra editie van de afvalkrant ontvangen waarin melding werd gemaakt van het feit dat de RAD op een andere manier afval zou gaan inzamelen. Daarbij werden de bovengrondse containers vervangen door ondergrondse containers. Daarmee heeft de heer A geen probleem. In oktober 2015 is

vervolgens nadere informatie ontvangen. Daarin werd aangegeven dat de nieuwe container bij de Attent supermarkt geplaatst zou worden. Er zouden in totaal drie ondergrondse containers geplaatst worden. De nieuwe locatie heeft voor de bewoners van zijn complex tot gevolg dat zij 150 meter moeten lopen.

De heer A vervolgt dat hij op 3 november 2015 een brief aan de RAD heeft geschreven. Deze brief is bestempeld als bezwaarschrift. Op 6 november 2015 is het bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaard. De heer A geeft aan dat de loopafstand van 150 meter voor enkele bewoners een probleem is. Gelet daarop is media-aandacht gezocht. Daarnaast heeft hij ingesproken bij de raadscommissie van de gemeente Binnenmaas. De leden van deze commissie toonden sympathie voor het ontstane probleem. Wethouder Joosten houdt echter de boot af; hij wil eerst alles inventariseren. In december 2015 heeft de heer A ingesproken bij de gemeenteraad. De wethouder heeft toen aangegeven dat de aangegeven informatie juist was.

De heer A geeft aan dat de inhoud van de nieuwe ondergrondse containers groter is (5.000 liter). Om die reden zijn minder containers nodig. Er bestaan echter ook containers met een kleinere inhoud. Daarnaast merkt de heer A op dat er in de Van der Walestraat twee ondergrondse containers zijn bijgeplaatst. Daar maken nu 81 woningen gebruik van drie containers. Het project 'Goed scheiden loont' ziet toe op een betere afscheiding van afval en is op 1 januari 2016 ingegaan. Het basistarief bedraagt 104 euro. Daarnaast moet men per lediging of aanbieding betalen. Het had beter geweest als de RAD met een toegangsregistratie had gewerkt. De voorzitter merkt op dat hij de link naar de problematiek omtrent de afstand mist en vraagt waar de heer A naar toe wil met zijn toelichting.

De heer A zegt dat de RAD in de toekomst wil overgaan naar een situatie waarbij meer mensen gebruik maken van ondergrondse containers. Daarover is nog geen overeenstemming bereikt. De beleidsregel die nu wordt gehanteerd is daar echter wel op geschreven. Hierdoor ondervinden zij nu problemen met de afstand van de woning tot de container. De heer B voegt toe dat de RAD telkens een ander excuus heeft. Men zoekt een uitvlucht. Er wordt voorbij gegaan dat er sprake is van oudere mensen. Het argument dat de vuilniswagen achteruit moet rijden is een non-argument. Dat moet op meer plaatsen.

De voorzitter stelt de heer C in de gelegenheid om een toelichting te geven. De heer C heeft ook een plattegrond meegenomen. Hij licht toe dat er in januari 2016 twee containers zijn bijgeplaatst. Die stonden al op de planning om geplaatst te worden. Men liep echter aan tegen het feit dat deze in de hoofdgroenstructuur zouden worden geplaatst. Om dat te kunnen doen was een apart besluit van het college van Binnenmaas nodig. De heer B merkt op dat het argument van 40 aansluitingen per container daar niet opgaat. Op andere plaatsen krijgt men wel wat men wil. Bij hen zijn er alleen argumenten om dat niet te doen. De heer C zegt dat op termijn meer mensen gebruik moeten maken van de geplaatste containers. Er is voor gekozen om nu vrijstelling te vragen voor het plaatsen van twee containers.

De heer C vervolgt dat er in de situatie bij de woningen van betrokkenen sprake is van eenrichtingsverkeer. Met een groot voertuig moeten twee bochten genomen worden. Het huidige voertuig is tien jaar oud en zal binnenkort vervangen worden door een nieuw voertuig. Deze is nog groter. Mevrouw Groenendijk vraagt hierop een reactie van de heren A en B. De heer B antwoordt dat voertuigen al langer achteruit rijden. Hij is van mening dat het een brevet van onvermogen van de chauffeurs van de RAD is als zij dit niet kunnen. De heer C merkt op dat het huidige voertuig een kortere wielbasis heeft. Er zitten twee personen op de

wagen. Het toekomstige voertuig is groter, heeft een andere wielbasis en er zit maar één persoon op de auto. De prioriteit van RAD ligt bij veiligheid. Bij het maken van keuzes wordt rekening gehouden met veiligheid, kosten en het aantal aansluitingen.

De heer A zegt dat het voertuig op andere plaatsen ook achteruit moet rijden. De heer C antwoordt dat er op de onderhavige locatie achteruit gestoken moet worden. De heer A reageert dat dit bij de Attent supermarkt en in een situatie bij de Gravinnelaan in Oud-Beijerland ook het geval is. De heer C licht toe dat er verschil in steken is. De prioriteit ligt bij het veiligheidsaspect. Hij haalt in dit verband een voorbeeld aan waarbij een chauffeur voor de rechtbank moet verschijnen omdat een fietser is overleden. Het RAD is verantwoordelijk voor de veiligheid bij het uitvoeren van de werkzaamheden. In het voortraject is gekeken naar het plaatsen van een container op een parkeerplek. Hier lagen echter kabels en leidingen. Daarnaast vormde het aantal aansluitingen een probleem. De heer A merkt op dat het RAD mensen kan verplichten gebruik te maken van een container. De voorzitter geeft aan dat het helder is dat er niet op elke hoek een container kan staan.

De heer B geeft aan dat zij de dupe zijn van de beleidsregel. Zij wonen in een flat met twee of drie kamers. Er is niet veel plaats voor het opslaan van afval. Mevrouw Groenendijk zegt dat dit betekent dat zij daardoor een keer extra moeten lopen. De heer B zegt dat dit moet, hij wil zijn vuil niet langer dan twee tot drie dagen in zijn woning hebben. De heer C merkt op dat zij op basis van het aanbod in januari en februari 2016 geconcludeerd hebben dat een gemiddelde gebruiker 38 keer per jaar afval zal aanbieden in een ondergrondse container. Hij woont zelf in een eengezinswoning en heeft in de keuken een restafvalbak. Deze is één keer per week vol en dan gaat de afvalzak naar buiten. De heer B zegt dat hij die dan in de grijze container gooit. De heer C geeft aan dat het gaat om het punt dat hij de afvalzak één keer per week naar buiten doet. Dat kan bij de woningen van betrokkenen ook. De heer B zegt dat er naast het restafval ook sprake is van PMD en GFT afval. Ook dat moet weg omdat er geen plek in de woning is. Mevrouw Twilt vraagt of het PMD afval ook in de ondergrondse container moet. De heer B antwoordt dat dit niet het geval is.

De voorzitter vat samen dat de bewoners er graag een container bij willen. De opslag in de woningen is veel. Door de huidige plaats van de ondergrondse container moet men meer lopen.

De heer C geeft aan dat zij eerder het aanbod hebben gedaan om de bovengrondse restafvalcontainer te vervangen door een PMD container. Dat wilden de bewoners niet. De heer A zegt dat zij eerder een informeel gesprek hebben gehad. Zij hadden het idee dat er tijdens het gesprek naar oplossingen gezocht zou worden. Er kwam echter een voorstel voor het plaatsen van een container op een andere hoek. Dit zou betekenen dat men 120 meter zou moeten lopen in plaats van 150 meter. Hierin zag men geen oplossing.

Er is toen een voorstel gedaan voor de PMD container, maar zij waren op dat moment gefocust op de container voor het restafval. De heer B geeft aan dat de restcontainer vervolgens heel snel is weggehaald. Nu hebben zij één kleinere GFT container. De heer C zegt dat er nog een extra GFT container wordt geplaatst.

Mevrouw Groenendijk vraagt naar de termijn tussen de brief van september 2015 en het weghalen van de container. De heer B antwoordt dat de container een week voor kerst is weggehaald. Toen kon niemand afval kwijt. Mevrouw Groenendijk merkt op dat het subjectief is om te bepalen wat lang is, maar we spreken nu over circa 2,5 maanden. De heer A zegt dat de container bij anderen pas op een later tijdstip is weggehaald. Hij is van mening dat de container had moeten blijven staan totdat er een definitief oordeel was over de aanvaardbaarheid van de nieuwe locatie. Mevrouw Groenendijk vraagt waarom de heer A van mening is dat er sprake moest zijn van een opschortende werking. De heer A is van mening dat zij een redelijke vraag voor 18 appartementen stellen. Het is netjes als één en ander wordt afgewacht. Zij hebben in november bezwaar gemaakt en in december is de container weggehaald. Bij anderen heeft de container tot half januari gestaan. Hij heeft het idee dat er iets anders aan de hand is waarom niet wordt meegedacht. Het is niet duidelijk waarom geen andere plaats gevonden kan worden. De heer C zegt dat locaties per geval worden gekeken. Er is een verschil tussen een locatie waar vijf bomen staan als een locatie waar één boom staat. Het is niet gewenst die ene boom weg te halen. De heer C geeft vervolgens aan dat hij als directeur ook te maken heeft met een AB en DB. Daarnaast moet RAD met de gemeenten overleggen. De heer A merkt op dat de wethouder heeft gezegd dat er drie containers zouden komen, dat zijn er echter vijf.

De heer C zegt dat voor het plaatsen van containers rekening wordt gehouden met een afstand van vier meter tot de weg. Stel dat het voertuig niet achteruit hoeft te rijden, dan wordt nog niet voldaan aan deze vier meter. Daarnaast liggen er kabels en leidingen. De heer B geeft aan dat bij de speelplaats een parkeerplaats opgeofferd zou kunnen worden. Het feit dat steeds gesproken wordt over 40 aansluitingen steekt hem. Op de andere locatie zijn nu drie containers bij 81 aansluitingen. De heer C merkt op dat op deze locaties relatief gemakkelijk meerdere woningen zijn aan te sluiten.

De heer B zegt dat de projectmanager van de RAD de situatie op een zaterdag heeft bekeken. Hij vraagt waarom deze niet heeft aangebeld om te overleggen. Het luisteren en meedenken met 18 appartementen is niet aan de orde. Het voelt alsof zij er niet toe doen. Mevrouw Groenendijk concludeert dat dat hen steekt. De heer B bevestigt dit. De heer A bevestigt dat het steekt als je als enige niet gehoord wordt. De voorzitter vraagt de heer C of de RAD zich bewust is van het feit dat betrokkenen dit steekt en dat men van mening is dat niet op hun argumenten is ingegaan. De heer C deelt deze laatste mening niet en geeft aan dat wel op de argumenten is ingegaan. De alternatieven zijn besproken en op een zaterdag onderzocht. Zij werken niet om mensen te pesten. Op de argumenten is een reactie gegeven. Het feit dat de containers zijn opgehaald ligt in het feit dat de RAD een overeenkomst heeft met een bedrijf die deze werkzaamheden uitvoert. Mevrouw Groenendijk richt zich tot de heren A en B en geeft aan dat zij nu een antwoord krijgen op de vraag waarom de containers snel zijn opgehaald. Zij vraagt of dit een voldoende antwoord is. De heer B begrijpt dat er sprake is van een planning. Echter, er wordt gezegd dat er drie containers komen waarbij minimaal 40 aansluitingen zijn en nu zijn er vijf containers met minder aansluitingen per container.

De voorzitter stelt dat als alles in overleg zou zijn gebeurd en de conclusie blijft dat er geen container nabij de woningen van betrokkenen kan worden geplaatst, of dit voor de heren A en B anders was geweest. De heer B zegt dat dit voor hem anders zou zijn.

De heer A geeft aan dat op het begin een essentiële fout is gemaakt. Zij hebben de wethouder gebeld met een probleem. De wethouder had moeten verwijzen naar de beleidsregel en/of de RAD. Hij heeft één en ander echter doorgespeeld aan de heer C. Die heeft hun brief aangemerkt als niet-ontvankelijk bezwaar. De wethouder confirmeert zich aan dit besluit. De heer A heeft geen probleem met beleid. Hij heeft echter wel een klacht over de toepassing van de beleidsregel. Hij heeft gebeld met de telefoniste van de RAD, die hem vervolgens geen juiste informatie geeft. Mevrouw Twilt concludeert dat zij hun vertrouwen zijn kwijt geraakt. De heer A bevestigt dit. Hij heeft eerder twee chauffeurs van de RAD gesproken. Die hebben aangegeven dat zij wel achteruit kunnen rijden. Nu hoort hij van de heer C dat er een nieuwe wagen komt. Daarnaast krijgen zij eerst bericht van het feit dat containers vervangen worden, waarna blijkt dat deze niet op dezelfde locatie hoeven te komen.

Mevrouw Groenendijk geeft aan dat betrokkenen op 3 november 2015 een brief aan de RAD hebben gezonden. Op 6 november 2015 is er al een reactie. Zij vraagt zich af of er hoor -en wederhoor is toegepast. De heer C antwoordt dat hij betrokkenen heeft gebeld. Mevrouw Groenendijk geeft aan dat er daarna een klacht wordt ingediend. De heer A zegt dat hij contact heeft gehad met mevrouw Bos. Zij heeft aangegeven dat de Ombudscommissie niets met de klacht kon doen, omdat er sprake was van een bezwaarschrift. Wel kon een klacht bij de RAD worden ingediend. Omdat zij niet tevreden waren met de uitkomst van de klachtbehandeling hebben zij nu een klacht bij de Ombudscommissie ingediend.

De heer C merkt op dat de eerder genoemde argumenten nog steeds gelden. De heer B is van mening dat door de handelwijze van de RAD met betrekking tot het aantal aansluitingen het beleid onderuit wordt gehaald. Wellicht dat de 40 aansluitingen in de toekomst wel gehaald worden, maar daarvan is nu geen sprake. Hij vraagt zich af waarom bij een zorgcentrum wel een container voor 21 woningen wordt geplaatst en bij hun 18 seniorenwoningen niet. De voorzitter vraagt of het beleid rekening houdt met het type woningen. De heer C zegt dat dit niet het geval is. Tot 2008 gold een afstand van 75 meter. Deze volgde uit de Wet Milieubeheer. Deze lijn is in 2008 vervallen. Daarna gingen gemeenten steeds meer ondergronds inzamelen en hadden gemeenten meer de vrije hand. Een afstand van 200 meter is daarbij gebruikelijk. In een sterk stedelijk gebied is de feitelijke afstand meestal korter omdat er meer woningen aanwezig zijn. De heer B geeft aan dat steeds meer sprake is van een participatiemaatschappij. Men moet meer hulp uit de eigen omgeving krijgen. Zijn buurman heeft echter een zoon in Nieuw-Zeeland, die komt niet om de vuilnis weg te brengen.

De voorzitter geeft aan dat het beleid soms ongewenste gevolgen kan hebben. Het gevoel ontstaat dat de beleidsregel strak wordt toegepast, zonder realisering dat dit nadelig voor bepaalde complexen kan zijn. De heer C heeft begrip voor het feit dat de afstand tot de container is toegenomen. Een afstand van 200 meter is echter gebruikelijk. In Alphen aan den Rijn speelt een vergelijkbare discussie. Ook daar moest het voertuig achteruit rijden. Deze zaak is door de Raad van State beoordeeld. De gemeente is in het gelijk gesteld. Aangegeven is dat een afstand van 200 meter niet ongebruikelijk is.

De voorzitter vraagt of er een inventarisatie heeft plaatsgevonden van locaties welke zodanig worden belast dat een afstand van 200 meter niet redelijk is. De heer C antwoordt dat zij het project uiterlijk 1 januari 2016 moesten invoeren, waarna in mei 2016 een evaluatie volgt. Zij

zaten met de afsluiting van het project waardoor zaken afgerond moesten worden. De voorzitter vraagt wat het gevolg zou zijn als het project niet tijdig werd afgerond. De heer C antwoordt dat de datum van 1 januari te maken heeft met het belastingjaar. Er zijn enkele plaatsen waar de containers na 1 januari zijn geplaatst. Deze mensen krijgen voor die weken een vast tarief in rekening gebracht. De heer B had ook graag een overbrugging tot mei willen hebben. Hij had daarvoor willen betalen.

De heer C geeft ten aanzien van de situatie tussen de Attent supermarkt en de Dorpsstraat aan dat zij hebben gekeken of de container op een parkeerplaats geplaatst kon worden. Daarmee stemt de gemeente niet in. Een alternatieve locatie kon gevonden worden nabij de speelplaats. Dit is echter niet veilig.

De voorzitter hoort de heer C zeggen dat zij naar alternatieve plaatsen voor de container hebben gekeken. De gemeente stemt daar niet mee in. Hij kan zich dat in het geval van een speelplaats voorstellen. De RAD heeft dus wel gekeken naar alternatieven. Hij vraagt of dit tegemoet komt aan de klacht van de heren A en B. De heer B heeft begrip voor de situatie, maar geeft aan dat de argumenten niet kloppen. Van beleidsregels kan men daarnaast afwijken. De voorzitter geeft aan dat men daarover van mening kan verschillen. Hij stelt vast dat hij begrip heeft voor beide standpunten.

De heer A zegt dat inwoners geen inspraak op het beleid hebben gehad. Elders in Nederland is een plan per wijk gemaakt waarover bewoners mogen meedenken. Dat was hier niet aan de orde. Landelijk is bij gestapelde bouw een container geplaatst, waarna elders containers zijn bijgeplaatst. Dat zou hier ook zo moeten zijn. Mevrouw Groenendijk merkt op dat de afstand van 200 meter afhankelijk is van waar vandaan men refereert. De heer A is van mening dat men bij gestapelde bouw moet beginnen en daarna als het ware een olievlek moet creëren.

De heer C zegt dat hij met alle plezier een container had geplaatst, als het voertuig rechtdoor had kunnen rijden, waarbij dan nog wel gekeken had moeten worden naar de ligging van de kabels en leidingen. De heer A merkt op dat de container in de voortuin van de appartementen geplaatst had kunnen worden. Het plaatsen van de container op de dijk is niet gewenst in verband met het feit dat het een kwartier kost om de container te legen. Daarnaast had het hek bij de speeltuin anders geplaatst kunnen worden.

De voorzitter heeft het gevoel dat de klacht meer toeziet op het proces, in het bijzonder dat er niet wordt geluisterd. Echter, ook als er inspraak gehouden was, had de uitkomst geweest kunnen zijn dat er geen mogelijkheid was om de container dichterbij de appartementen te plaatsen. De heer A zegt dat als het anders was gelopen, de acceptatie gemakkelijker was geweest.

De voorzitter vraagt of het aanbod van de PMD container nog een oplossing kan bieden. De heer A zegt dat het wegbrengen van het plastic meer belastend is omdat dat meer zakken zijn. De heer B stelt vast dat aan de GFT container wordt gewerkt. Als het PMD afval gemakkelijker weggegooid kan worden, is dat een betere situatie. Dat maakt het voor iedereen gemakkelijker. Het PMD afval is lastig in het appartement te bewaren. De heer C zegt toe dat een voorziening voor het PMD afval wordt aangebracht, maar hij moet wel even kijken of er nog cocons aanwezig zijn. Hij wil zich er hard voor maken om de PMD container gelijk met de GFT container te plaatsen. Omdat die container al op korte termijn wordt geplaatst, kan hij niet met zekerheid zeggen of dit gaat lukken. De heer B constateert dat het fijn zou zijn als dat gedeelte verlicht wordt.

De voorzitter stelt vast dat nog gesproken moet worden over de klachtprocedure. De heer A geeft de RAD in overweging om de medewerkers mensen beter te laten informeren. Daarnaast merkt hij op dat er bij de RAD geen ruimte is om er samen uit te komen in de procedure. De heer C heeft naar zijn beeld goed naar de argumenten van de heren A en B gekeken. Zij hebben niet gezocht naar argumenten. De situatie is goed bekeken.

De heer A zegt dat men bij de RAD niet weet wie de klachtcoördinator is. De heer C licht toe dat zij meerdere klachten en meldingen krijgen. Daarom moet eerst praktisch worden gekeken waar een klacht thuis hoort. Als er sprake is van een klacht over een gedraging, moet deze naar de directeur. Mevrouw Groenendijk merkt op dat dit niet vreemd is in Nederland. De heer B zegt dat als een melding niet goed behandeld wordt, dit automatisch kan leiden tot een klacht. Hun klacht is voortgekomen uit het feit dat men niet wist waar zij met de klacht en vraag terecht konden. De heer C geeft aan dat zij in dit geval bij de juiste persoon zijn terecht gekomen. Mevrouw Twilt zegt dat de heren A en B een communicatie probleem bij de RAD constateren. De heer A bevestigt dit.

De voorzitter geeft aan de hoorzitting te willen afronden en vraagt of er zaken zijn nog aan de orde moeten komen. De heer A zegt dat hij voor het eerst een gesprek als prettig heeft ervaren. Hij hoopt op een oplossing voor de container voor het restafval. De heer C vindt de opmerking over de sfeer niet terecht. De eerdere gesprekken zijn ook in een goede sfeer verlopen.

De heer De Vlaam vraagt of de locatie bepaling in overleg met de gemeente plaatsvindt. De heer C geeft aan dat zij kijken naar de locaties, waarna overleg met de gemeente volgt. De heer A zegt dat er in het verslag staat dat gewerkt wordt aan een locatieplan. Dit is niet op het niveau van de gemeenteraad, maar met openbare werken.

Mevrouw Groenendijk vraagt of de commissie nog behoefte heeft aan een overzicht van het aantal aansluitingen dat in deze zaak aan de orde is. Zij vraagt of het mogelijk is om te verstrekken. De heer C zegt dat dit een afweging is van belangen. Op incidenteel niveau is soms een afwijking nodig. Per locatie wordt de beste oplossing gezien. Hij kan de gegevens voor deze locatie aanleveren.

Niets meer aan de orde zijnde bedankt de voorzitter de aanwezigen voor hun komst en sluit de hoorzitting...”.

Beschrijving klacht en bevoegdheid Ombudscommissie

De Ombudscommissie stelt vast dat de klacht van de heren A en B betrekking heeft op het volgende:

De heren A en B zijn van mening dat de RAD de bovengrondse afvalcontainer, geplaatst bij de ingang van het seniorencomplex aan de (adres) te Heinenoord (18 appartementen) op oneigenlijke gronden heeft weggehaald.

Conform het beleid van de RAD had er bij of naast het - inmiddels verdwenen - inzamelpunt een ondergrondse restafvalcontainer geplaatst moeten worden. Dat is nagelaten.

In de 'Beleidsregels ondergrondse afvalinzameling RAD Hoeksche Waard' is niets te vinden over de mogelijkheid tot het weghalen van een inzamelvoorziening. Waarop is het weghalen dan gebaseerd? De heren A en B hebben er belang bij dat er een restafvalcontainer voor hun complex blijft staan. Door de handelwijze van de RAD wordt hun belang geschaad. Zij menen voldoende argumenten te hebben op grond waarvan de RAD alsnog voor de ingang van hun complex een ondergrondse afvalcontainer zou moeten plaatsen.

Gelet op Hoofdstuk 9, titel 9.2, afdeling 9.2.2 van de Awb acht de Ombudscommissie zich in zoverre bevoegd de klacht in behandeling te nemen.

Overwegingen

Naar aanleiding van het dossier en de gehouden hoorzitting is de Ombudscommissie tot de volgende conclusie gekomen.

Algemeen

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt. De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld en door de Ombudscommissie worden onderschreven en toegepast, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

Open en duidelijk

Respectvol

Betrokken en oplossingsgericht en

Eerlijk en betrouwbaar.

1. Overwegingen ten aanzien van transparantie

Van de **kernwaarde Open en duidelijk** maakt transparantie deel uit.

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

In de speciale editie van Afvalnieuws van september 2015 worden de gebruikers van een bovengrondse restafvalcontainer op de hoogte gesteld dat de bovengrondse containers voor restafval in de loop van het 4^e kwartaal 2015 worden vervangen voor ondergrondse restafvalcontainers. Aan de bewoners zal vervolgens een afvalpas worden verstrekt.

Onder deze categorie gebruikers vallen de bewoners van het seniorencomplex aan de (adres) in Heinenoord.

Naar aanleiding van deze informatie vertrouwden de bewoners erop, dat de ondergrondse restafvalcontainer op de locatie zou worden geplaatst waar zich op dat moment de bovengrondse restafvalcontainer bevond.

Een niet onlogische redenatie, omdat vervanging (volgens Van Dale) betekent: de plaats innemen van.

Pas bij brief van de RAD d.d. 27 oktober 2015 komt er meer duidelijkheid over de locatie van de restafvalcontainer: deze wordt geplaatst in de nabijheid van de Attent supermarkt, op een afstand van ongeveer 100 meter van de bovengrondse restafvalcontainer aan de Dorpsstraat. De Ombudscommissie overweegt dat dit misverstand had kunnen worden voorkomen door al in de speciale editie van het Afvalnieuws aan de bewoners kenbaar te maken dat vervanging niet automatisch hoeft te betekenen dat dit ook een vervanging op dezelfde plaats betreft. Nu was het voor de bewoners niet klip en klaar dat de ondergrondse restafvalcontainer op een andere locatie, verder verwijderd van het seniorencomplex, zou worden geplaatst.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de RAD met het pas op 27 oktober 2015 aan de bewoners kenbaar maken van de nieuwe locatie voor de restafvalcontainer, de behoorlijkheidsnorm van transparantie heeft geschonden.

2. Overwegingen ten aanzien van goede informatieverstrekking

Van de kernwaarde **Open en duidelijk** maakt goede informatieverstrekking deel uit.

De overheid zorgt er voor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger er om vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

In de eerder genoemde speciale editie van Afvalnieuws van september 2015 kondigt de RAD een nieuw tariefsysteem 'Goed Scheiden Loont' aan. Als toelichting daarop meldt de RAD dat met dit nieuwe systeem een forse vermindering van het verbranden van grondstoffen en de uitstoot van CO₂ kan worden bereikt.

Als afval beter wordt gescheiden kan dat tot gemiddeld lagere kosten voor de burger leiden. Zo ontstaat er minder restafval dat tegen hoge kosten verbrand moet worden. Afvalscheiding levert volgens de RAD bovendien meer glas, PMD, papier en textiel op dat geld op kan leveren.

Nadere informatie hierover ontvangen de bewoners van het seniorencomplex (18 appartementen) aan de (*adres*) te Heinoord bij brief van de RAD d.d. 27 oktober 2015.

In deze brief wordt in het kort toegelicht wat er de komende periode voor de bewoners gaat veranderen, zoals:

- De huidige verzamelcontainer voor het restafval wordt in de loop van het 4^e kwartaal 2015 vervangen voor een ondergrondse container met toegangsregistratie. Deze wordt geplaatst in de nabijheid van de Attent supermarkt. Als bijlage bij de brief wordt een kaart gevoegd met de geplande locatie van de ondergrondse container.
- De nieuwe verzamelcontainer is voorzien van een elektronisch toegangssysteem, waarvoor de bewoners van de RAD een afvalpas krijgen met gebruiksaanwijzing.
- De afvalpas registreert vanaf 2016 het aantal inworpen dat men in één jaar verbruikt. De kosten bedragen vanaf 1 januari 2016 € 1,00 per inworp.
- Begin 2016 ontvangen de bewoners de aanslag afvalstoffenheffing van het SVHW met daarop het basistarief van € 104,00.
- Begin 2017 wordt naast het basistarief ook het aantal inworpen in de ondergrondse restafvalcontainer over 2016 via het SVHW aan de bewoners doorberekend.

In deze brief wordt ook vermeld dat de verzamelcontainer voor GFT blijft staan.

Naar aanleiding van de brief van de RAD d.d. 27 oktober 2015 volgt er een reactie van de bewoners van het seniorencomplex d.d. 3 november 2015. Als contactpersonen treden op de heren A en B.

Tegen de voorgenomen plannen wordt ernstig bezwaar gemaakt en wel om de volgende redenen:

1. De Attent supermarkt ligt op een afstand van ongeveer 100 meter, een afstand die voor de meeste bewoners niet te belopen is met een volle vuilniszak.
2. Het advies is om in plaats van kleine pedaalemmerzakken een huisvuilzak te gebruiken om de kosten te drukken. Gezien het onder 1. gestelde is dit geen haalbare kaart.

De bewoners kunnen geen bijdrage leveren aan het behalen van de doelstellingen zoals verminderen van de hoeveelheid restafval en het betaalbaar houden van het afvalbeheer.

3. De huidige bovengrondse restafvalcontainer wordt niet alleen vervangen, maar ook verplaatst. In een eerder stadium is hierover door de RAD niet gecommuniceerd met de bewoners.

Als antwoord op deze brief schrijft de directeur van de RAD op 6 november 2015 onder andere dat de RAD begrip heeft voor het bezwaar dat de loopafstand toeneemt, maar dat bij het zoeken naar geschikte locaties voor plaatsing van ondergrondse containers een afweging tussen meerdere aspecten moet worden gemaakt, zoals het aantal aansluitingen dat gebruik gaat maken van een container, de loopafstanden, de bereikbaarheid voor de inzamelvoertuigen, de veiligheid tijdens het ledigen, etc.

In deze specifieke situatie is om meerdere redenen gekozen voor een andere locatie. Zo is het aantal aansluitingen te laag voor plaatsing van een aparte ondergrondse container op of in de directe nabijheid van de huidige bestaande bovengrondse container.

Verder moet voorkomen worden dat het inzamelvoertuig (voorzien van kraan) lange stukken achteruit moet rijden.

Omdat de Emmastraat nabij het seniorencomplex geen doorlopende straat is en het inzamelvoertuig daarom achterwaarts deze straat zou moeten in- of uitrijden is de huidige locatie niet geschikt om een ondergrondse container te plaatsen. De RAD acht een loopafstand van 100 meter niet ongebruikelijk.

Verder meldt de RAD dat de bevoegdheid tot het aanwijzen van een inzamelpunt is gebaseerd op artikel 4, tweede lid van de Afvalstoffenverordening, alsmede artikel 5 van de Gemeenschappelijke regeling RAD Hoeksche Waard.

De RAD heeft in de beleidsregel Ondergrondse afvalinzameling de gedragslijn neergelegd ten aanzien van de locatie- en gebruikerscriteria van ondergrondse containers.

Tot slot de mededeling in de brief dat het bezwaar niet-ontvankelijk is.

In hun reactie op de brief van de RAD dienen de heren A en B bij brief d.d. 12 november 2015 een klacht in aan het adres van de RAD.

In die klachtbrief een dringend verzoek om de bovengrondse container in tact te laten en te doen gebruikelijk te ledigen tot het moment dat de klacht naar behoren is opgelost of tot het moment dat de Ombudscommissie haar oordeel gegeven heeft

Op 20 november 2015 vindt er vervolgens een gesprek hierover plaats tussen de directeur van de RAD, de heer C, en de heren A en B.

In dat gesprek hebben de heren A en B benadrukt dat de nieuwe locatie op een ongunstige plaats ligt.

Bovendien zijn de bewoners er van uitgegaan dat de ondergrondse container op dezelfde locatie als de bovengrondse container zou komen te staan, omdat de RAD spreekt van ‘vervanging.’

De heer Huisman heeft geantwoord dat het uitgangspunt van de RAD is dat er een minimale dekking van 40 aansluitingen moet zijn, terwijl er in deze specifieke situatie slechts sprake is van 18 aansluitingen.

De bestaande locatie is niet geschikt omdat het inzamelvoertuig dan lange stukken achteruit moet rijden. Daarnaast kan de aanwezigheid van een kabel/leiding voor problemen zorgen omdat de container dan waarschijnlijk te ver (>4 meter) van de straatkant af komt te liggen. De suggestie van de heren A en B om bij het speelterreintje (ter hoogte van Emmastraat 40) een ondergrondse container te plaatsen, verwerpt de heer C, omdat in de beleidsregels is opgenomen dat het opofferen van parkeerruimte niet gewenst is.

Omdat dit gesprek geen oplossing voor de klacht heeft gegeven, is vervolgens op 1 december 2015 een hoorzitting gehouden. Aanwezig tijdens de hoorzitting: de heren A, B, D, voorzitter RAD, en C.

In de beslissing op de klacht d.d. 18 december 2015 meldt het Dagelijks Bestuur aan de heren A en B dat de RAD in dezen heeft gehandeld zoals redelijkerwijze van haar mag worden verwacht.

Het klachtrapport, dat als bijlage bij de brief van 18 december 2015 is gevoegd, gaat uitvoerig in op het standpunt van de RAD in dezen.

Aansluitend geeft het Dagelijks Bestuur aan dat de RAD, indien gewenst, open staat voor een evaluatiegesprek in bijv. mei 2016.

De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de correspondentie tussen de heren A en B en de RAD.

Voorts heeft zij kennis genomen van de informatieverstrekking door de RAD aan de bewoners over de invoering per 1 januari 2016 van het tariefsysteem Goed Scheiden Loont. De Ombudscommissie overweegt dat de RAD de bewoners naar behoren heeft voorgelicht. Genoemd worden:

- Speciale editie van Afvalnieuws-september 2015
- Brief aan de bewoners d.d. 27 oktober 2015
- Gesprek met de heer C d.d. 20 november 2015
- Aanbod RAD om in mei 2016 evaluatiegesprek met bewoners te houden.

Van de informatieverstrekking heeft de Ombudscommissie het pas in een later stadium aan de bewoners bekend maken van de nieuwe locatie uitgezonderd, omdat dit onderwerp reeds is behandeld onder ‘1. Overwegingen ten aanzien van transparantie.’

De Ombudscommissie is van oordeel dat de RAD de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking niet heeft geschonden

3. Overwegingen ten aanzien van luisteren naar de burger

Van de **kernwaarde Open en duidelijk** maakt luisteren naar de burger deel uit.

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Aan het slot van de klachtbrief van 12 november 2015 doen de heren A en B een dringend verzoek aan de RAD om tot het moment dat er voor alle partijen een passende oplossing is gevonden, de bovengrondse container in tact te laten en te doen gebruikelijk te ledigen.

Concreet bedoelen briefschrijvers daarmee:

- a. tot het moment dat de klacht naar behoren is opgelost of
- b. tot het moment dat de Ombudscommissie haar oordeel gegeven heeft.

Tijdens het gesprek op 20 november 2015 met de heren A en B heeft de heer C op deze vraag geantwoord dat dit geen optie is voor de RAD, omdat gekozen is voor het Goed Scheiden Loont-systeem, dat registratie van het aantal toegangen vereist.

In de 'Nadere toelichting' op de ingediende klacht herhalen de heren A en B hun verzoek. Vervolgens meldt het Dagelijks Bestuur in de 'Behandeling officiële klacht bewoners (adres) Heinenoord' d.d. 7 december 2015 (onder het kopje: Standpunt RAD) dat een belangrijk kader in de communicatie met de bewoners het feit was dat de RAD in verband met invoering van Goed Scheiden Loont uiterlijk 1 januari 2016 de ondergrondse container geplaatst dient te hebben.

En tijdens de hoorzitting van de Ombudscommissie op 2 maart 2016 heeft de heer C benadrukt dat de invoeringsdatum van 1 januari 2016 verband houdt met het belastingjaar, reden waarom aan het verzoek van de bewoners geen gevolg kan worden gegeven. In mei 2016 volgt een evaluatie.

De Ombudscommissie stelt vast dat de RAD, met verwijzing naar de invoering van het nieuwe systeem Goed Scheiden Loont, voldoende duidelijk heeft gemaakt waarom niet tot uitstel van de plaatsing van de ondergrondse restafvalcontainer nabij de Attent supermarkt kon worden overgegaan.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de RAD de behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger niet heeft geschonden.

4. Overwegingen ten aanzien van goede motivering

Van de **kernwaarde Open en duidelijk** maakt goede motivering deel uit.

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Basis voor de vervanging van de bovengrondse verzamelcontainers voor restafval voor een ondergrondse container met toegangsregistratie in het kader van de invoering van het tariefsysteem Goed Scheiden Loont per 1 januari 2016, is de door het Dagelijks Bestuur van de RAD op 13 april 2015 vastgestelde beleidsregel, welke beleidsregel volgens de citeertitel wordt aangehaald als Beleidsregels ondergrondse afvalinzameling RAD Hoeksche Waard. Deze beleidsregels zijn op 1 mei 2015 in werking getreden en bekendgemaakt in het Kompas van 29 mei 2015.

Zoals blijkt uit de considerans geschiedt de locatiebepaling van de ondergrondse containers in overleg met de betrokken gemeenten.

Ten aanzien van de locatiecriteria is onder meer het volgende bepaald:

De loopafstand van een perceel tot de dichtstbijzijnde ondergrondse container bedraagt in de kernen maximaal 200 meter.

Ondergrondse containers worden zoveel mogelijk bij of naast eventuele bestaande (ondergrondse) inzamelvoorzieningen geplaatst.

Het aanwijzen van locaties ten koste van parkeerplaatsen wordt zoveel mogelijk voorkomen. Zoals blijkt uit de gebruikerscriteria wordt er gestreefd naar aansluiting van minimaal 40 aansluitingen per ondergrondse container.

En op grond van deze criteria geeft het Dagelijks Bestuur aan de directeur het mandaat om op grond van artikel 4, lid 2 en artikel 10, lid 4 van de Afvalstoffenverordening, gebruikers van percelen aan te wijzen die gebruik dienen te maken van een ondergrondse container.

De Ombudscommissie overweegt dat de indieners van de klacht op verschillende momenten meerdere afstanden noemen tussen het seniorencomplex en de locatie van de ondergrondse restafvalcontainer bij de Attent supermarkt. De afstanden variëren tussen de 100 en 160 meter.

De Ombudscommissie gaat uit van een afstand van 150 meter die wordt genoemd in de klachtbrief van 28 december 2015, gericht aan de Ombudscommissie.

Deze afstand valt binnen de afstand van 200 meter volgens de locatiecriteriën.

De Ombudscommissie overweegt voorts dat, zoals blijkt uit mededeling van de heer C tijdens de zitting, de locatiebepaling van de ondergrondse afvalcontainer na overleg met de gemeente Binnenmaas tot stand is gekomen.

Voor wat betreft de toepassing van de gebruikerscriteria en in het bijzonder het ‘streven naar aansluiting van minimaal 40 aansluitingen per ondergrondse container’, merkt de Ombudscommissie het volgende op.

Uit de correspondentie van de zijde van de RAD blijkt niet dat het om een bijzonder wooncomplex gaat waar uitsluitend senioren wonen.

Blijkens de brief van de RAD d.d. 27 oktober 2015 aan de bewoners van het seniorencomplex wordt slechts meegedeeld dat de huidige verzamelcontainer voor het restafval in de loop van het 4^e kwartaal 2015 wordt vervangen voor een ondergrondse container, welke wordt geplaatst in de nabijheid van de Attent supermarkt.

In deze brief wordt niet gemotiveerd aangegeven waarom niet kan worden afgeweken van het standpunt dat gestreefd wordt naar minimaal 40 aansluitingen per ondergrondse container. ‘Streven naar’ wil niet zeggen dat het aantal van 40 aansluitingen een absoluut getal is dat altijd moet worden gehaald.

Een complex waar uitsluitend senioren wonen is naar de mening van de Ombudscommissie dan ook niet gelijk te stellen met een wooncomplex waar voornamelijk niet-senioren wonen. Senioren zullen eerder dan andere leeftijdscategorieën met fysieke beperkingen te maken kunnen krijgen, wat weer van invloed kan hebben op de loopafstand tot een vuilcontainer.

Hoewel de Ombudscommissie vindt dat de RAD bij de aanwijzing van de locatie voor de ondergrondse restafvalcontainer toepassing heeft gegeven aan de Beleidsregels, is zij niettemin van mening dat uit de correspondentie en het verhandelde ter zitting blijkt dat de RAD onvoldoende onderzoek heeft gedaan vanwege de senioren woonsituatie of afwijking van het streefgetal van 40 aansluitingen alsmede het opheffen van (formeel) technische belemmeringen en bijgevolg toepassing van de hardheidsclausule voor dit seniorencomplex met 18 appartementen, mogelijk was. Een volledige belangenafweging, met inbegrip van het aspect dat sprake is van een seniorencomplex, heeft vooraf niet plaatsgevonden.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de RAD bij de afweging of toepassing kan worden gegeven aan de hardheidsclausule, teneinde de realisering van een ondergrondse restafvalcontainer nabij het seniorencomplex mogelijk te maken:

- a. de behoorlijkheidsnorm van goede motivering niet heeft geschonden voor wat betreft de uitleg over de veiligheid (het achteruitrijden), de mogelijkheid (de aanwezigheid van kabels en leidingen) en de toegenomen loopafstand;***
- b. de behoorlijkheidsnorm van goede motivering heeft geschonden voor wat betreft het standpunt dat het beleid van de RAD geen rekening houdt met het type woningen ten behoeve waarvan een (ondergrondse) restafvalcontainer wordt geplaatst.***

25 mei 2016

Toezending bevindingen Ombudscommissie aan bestuursorgaan en verzoekers

In overeenstemming met het bepaalde in artikel 9:35 Awb heeft de Ombudscommissie, alvorens het onderzoek te beëindigen, haar bevindingen, verwoord in dit rapport, bij brief d.d. 28 april 2016 schriftelijk meegedeeld aan het betrokken bestuursorgaan en de verzoekers (de heren A en B).

De Ombudscommissie heeft hun de gelegenheid gegeven zich te uiten over de bevindingen.

Bij brief d.d. 2 mei 2016 hebben de heren A en B een reactie gegeven.

In hun antwoord merken ze op dat de voorzitter van de RAD in de hoorzitting van 1 december 2015 (interne klachtprocedure) hun heeft toegezegd dat ze half januari 2016 nader bericht over hun klacht tegemoet kunnen zien.

Maar na de hoorzitting hebben de heren A en B de voorzitter erop gewezen dat de RAD volgens de eigen klachtenregeling vóór 24 december 2015 een beslissing over de klacht moet nemen. Door deze gang van zaken voelen de heren A en B zich niet serieus genomen door de RAD.

De RAD heeft gereageerd bij brief d.d. 10 mei 2016.

In deze reactie citeert de RAD uit onderdeel 4 *Overwegingen ten aanzien van goede motivering* (abusievelijk is vermeld onderdeel 3 *Overwegingen naar luisteren naar de burger*) op pagina 16 het volgende:

‘..blijkt dat de RAD geen dan wel onvoldoende onderzoek heeft gedaan vanwege de senioren woonsituatie of afwijking van het streefgetal van 40 aansluitingen alsmede het opheffen van (formeel) technische belemmeringen en bijgevolg toepassing van de hardheidsclausule voor dit seniorencomplex met 18 appartementen, mogelijk was. Een volledige belangenafweging heeft niet plaatsgevonden.’

De RAD geeft aan het niet eens te zijn met deze conclusie. Voor en tijdens de klachtbehandeling is uitgebreid aan de orde gekomen dat de RAD gezocht heeft naar alternatieven. Naar klagers is meermalen gecommuniceerd dat voortdurend een afweging van belangen plaatsvindt tussen enerzijds de veiligheid (het achteruitrijden), de mogelijkheid (de aanwezigheid van kabels en leidingen) en anderzijds de toegenomen loopafstand.

Het aanbod van de RAD om de oude restafvalcontainer om te bouwen naar een PDM container, werd door de bewoners in eerste instantie afgewezen.

Voorts is het de RAD niet duidelijk waarom de toevoeging (formeel) wordt gebezigd. Er is bij deze locatie inderdaad sprake van technische belemmeringen. De RAD gaat ervan uit dat de Ombudscommissie de aanwezigheid van kabels en leidingen bedoelt, waardoor het niet mogelijk is een ondergrondse container te realiseren. De kosten die samenhangen met het opheffen van deze belemmeringen bedragen een veelvoud van de investeringslasten.

Overigens is in een situatie waarbij een bovengrondse container of een kleine ondergrondse container wordt geplaatst nog steeds sprake van de onveilige situatie omdat de kraanvoertuigen dan nog steeds over een behoorlijke afstand achteruit dienen te rijden.

Het plaatsen van een (bovengrondse) voorziening aan de zijde van de Dorpsstraat (de andere zijde van het complex) heeft volgens de RAD weer tot gevolg dat stremming van deze smalle dijk optreedt, hetgeen voorkomen dient te worden.

Kortom, in het gehele traject is door de RAD gezocht naar alternatieven waarbij gebruik gemaakt zou kunnen worden van de hardheidsclausule. Daarbij wordt opgemerkt dat gezien de geringe hoeveelheid restafval, de service om het PMD en GFT ‘voor de deur’ aan te bieden, wel degelijk een volledige belangenafweging voor dit seniorencomplex heeft plaatsgevonden.

De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de reacties.

Wat betreft de reactie van de heren A en B merkt de Ombudscommissie het volgende op.

Bij brief van 12 november 2015 hebben de heren A en B een klacht ingediend bij de RAD. Overeenkomstig artikel 3.6, lid 2 van de Interne klachtenregeling RAD Hoeksche Waard stelt het bestuursorgaan de klager en degene tegen wie de klacht is gericht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift - dat is in dit geval uiterlijk 24 december 2015 - schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de afdoening voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk onder vermelding van de reden mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (artikel 3.6, lid 4 van de klachtenregeling).

De beslissing op de klacht is bij brief van de RAD d.d. 18 december 2015 ter kennis gebracht van de heren A en B. Dat is binnen de termijn van zes weken na ontvangst van de klacht en derhalve in overeenstemming met het bepaalde in de klachtenregeling.

Zoals reeds onder het kopje: 'Toezending bevindingen Ombudscommissie aan bestuursorgaan en verzoekers' is vermeld, zou de voorzitter van de RAD op december 2015 de toezegging hebben gedaan dat de heren A en B medio januari 2016 een beslissing op de klacht tegemoet konden zien. De Ombudscommissie heeft uit het dossier echter niet kunnen vaststellen of deze toezegging ook daadwerkelijk is gedaan.

Nu de beslissing over de klacht binnen de in de klachtenregeling genoemde afdoeningstermijn van zes weken ter kennis is gebracht van de heren A en B, stelt de Ombudscommissie vast dat klagers hierdoor niet in hun belangen zijn benadeeld. Er zijn daarom voor de Ombudscommissie onvoldoende aanknopingspunten om op dit punt haar bevindingen te herzien.

De reactie van de RAD geeft de Ombudscommissie aanleiding het volgende op te merken.

Met "(formeel) technische belemmeringen" bedoelt de Ombudscommissie het veranderen van de rijrichting, verplaatsing van bomen of kabels en leidingen.

In de nadere toelichting geeft de RAD aan, dat voor en tijdens de klachtbehandeling uitgebreid naar alternatieven is gezocht.

In het bijzonder de aspecten veiligheid (achteruitrijden), mogelijkheid (aanwezigheid van kabels en leidingen) en de toegenomen loopafstand hebben een rol gespeeld bij de afweging van belangen.

De Ombudscommissie kan zich vinden in de door de RAD gemaakte afwegingen ter zake van de hierboven vermelde aspecten.

Maar de Ombudscommissie blijft evenwel van mening, dat het gegeven dat sprake is van een senioren wooncomplex, in de afweging onderbelicht is gebleven. Zoals eerder vermeld zullen senioren eerder dan andere leeftijdscategorieën met fysieke beperkingen te maken kunnen krijgen. Daarbij neemt de Ombudscommissie in aanmerking dat de vertegenwoordiger van de RAD tijdens de hoorzitting van de Ombudscommissie op de vraag van de voorzitter of het beleid rekening houdt met het type en soort woningen ontkennend heeft geantwoord.

De reactie van de heren A en B hebben niet geleid tot het aanpassen van haar bevindingen, omdat hierop al is ingegaan onder het kopje: 'Wat betreft de reactie van de heren A en B'

25 mei 2016

Naar aanleiding van de reactie van de RAD is het tekstgedeelte op bladzijde 16 , onder 4. *Overwegingen ten aanzien van goede motivering*’ (Zie conceptrapport d.d. 15 april 2016), aangepast.

Tot slot is op pagina 14 melding gemaakt van de aanwezigen tijdens de hoorzitting op 1 december 2015 en zijn op pagina 16 in de alinea direct boven het oordeel van de Ombudscommissie de woorden ‘geen dan wel’ geschrapt en is de slotzin gewijzigd (Zie conceptrapport d.d. 15 april 2016).

Eindoordeel

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

Open en duidelijk

Respectvol

Betrokken en oplossingsgericht en

Eerlijk en betrouwbaar.

De Ombudscommissie heeft de handelingen waartegen de klacht zich richt getoetst aan deze kernwaarden. De Ombudscommissie is - gelet op deze toetsing en bovenstaande overwegingen - van oordeel dat de RAD ten aanzien van:

a. de wijze van open en voorspelbaar handelen, de behoorlijkheidsnorm van transparantie heeft geschonden;

b. de wijze van informatieverstrekking, de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking niet heeft geschonden.

c. de wijze waarop naar de burger is geluisterd, de behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger niet heeft geschonden.

d. een onderzoek naar de (on)mogelijkheid tot toepassing van de hardheidsclausule: de behoorlijkheidsnorm van goede motivering gedeeltelijk niet (4.a) en gedeeltelijk wel (4.b) heeft geschonden.

De Ombudscommissie Hoeksche Waard,

De voorzitter,
Mr. B. Huizenaar