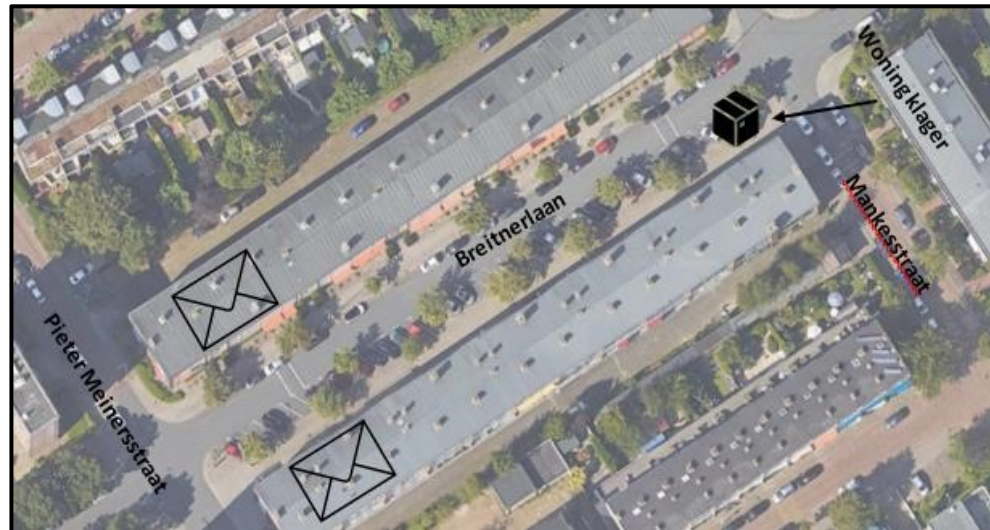


# Rapport 2019-606

Afvalsorteerstraatje in zicht?  
Toch geen bericht?



<b>Datum</b>	<b>Dossiernummer</b>
12 augustus 2020	2020-606

**Auteur**  
L. Selimovic

## 1. Aanleiding

Op 10 juli 2019 heeft het college het ontwerp plaatsingsplan ondergrondse afvalsorteerstraatjes, waaronder het ondergrondse afvalsorteerstraatje aan de Breitnerlaan ter hoogte van nr. 313 valt, gepubliceerd (Gemeenteblad 2019, 168339). Daarnaast zijn p 11 juli 2019 de huishoudens die direct uitkijken op het afvalsorteerstraatje aan de Breitnerlaan geattendeerd op de vrijgave van de inspraakperiode, die liep van 11 juli tot en met 21 augustus 2019. Het college heeft op 11 oktober 2019 het definitief plaatsingsplan ondergrondse afvalsorteerstraatjes gepubliceerd (Gemeenteblad 2019, 247607). Op 15 oktober 2019 zijn de huishoudens aan de Breitnerlaan die direct uitkijken op het afvalsorteerstraatje per brief hierover geïnformeerd.

Klager was niet op de hoogte gesteld door de gemeente van de plaatsing van het afvalsorteerstraatje aan de Breitnerlaan. Op 4 december 2019 merkte klager op dat de gemeente begon aan de bouwwerkzaamheden ter plaatsing van het afvalsorteerstraatje. Hij heeft met de gemeente hierover contact

opgenomen. Een ambtenaar van de gemeente, ORAC vertegenwoordiger, heeft hem op

13 december 2019 telefonisch verteld dat de gemeente eerst voornemens was om het afvalsorteerstraatje aan de Ary Schefferstraat te plaatsen. De gemeente heeft na een beroepsprocedure tegen plaatsing van het afvalsorteerstraatje aan de Ary Schefferstraat de locatie aan de Breitnerlaan vastgesteld. Daarnaast had de ORAC vertegenwoordiger aangegeven dat klager nog in de gelegenheid zou worden gesteld om bezwaar te maken. In een mail van 18 december 2019 heeft de ORAC vertegenwoordiger klager laten weten dat de bewonersbrieven voor de plaatsing van het afvalsorteerstraatje breder hadden moeten worden gecommuniceerd. Daarnaast werd in diezelfde mail aangegeven dat de bezwaartermijn is verstreken.

## 2. De klacht bij de gemeente

Op 16 december 2019 heeft klager een klacht ingediend bij de gemeentelijke ombudsman Den Haag. Voordat de ombudsman een klacht in behandeling neemt, dient conform artikel 9:20 Awb eerst een klacht door het betrokken

bestuursorgaan te worden behandeld. De ombudsman heeft daarom de klacht doorgestuurd naar de desbetreffende afdeling van de gemeente Den Haag.

De klacht aan de gemeente behelst het volgende:

- a. Klager is een voorstander van ondergrondse containers. Bij de plaatsing van ondergrondse containers in 2017 is hij goed geïnformeerd door de gemeente en heeft hij bewust geen gebruik gemaakt van de bezwaarmogelijkheid. Klager is het oneens met het feit dat de gemeente hem op geen enkele wijze heeft geïnformeerd over de plaatsing van het afvalsorteerstraatje aan de Breitnerlaan.
- b. Daarnaast geeft klager aan dat hij het oneerlijk vindt dat de gemeente de bewoners rondom de Breitnerlaan niet op de hoogte hebben gesteld omdat de belanghebbenden van de Ary Schefferstraat zijn geïnformeerd.
- c. Klager vindt dat hij de gelegenheid had moeten krijgen om alsnog in bezwaar te gaan.



### 3. De behandeling van de klacht (KOG1973836) bij de gemeente

De gemeente heeft op 26 februari 2020 per brief op de klacht van klager gereageerd. In haar brief gaat de gemeente in op de algemene besluitvormingsprocedure van ondergrondse afvalsorteerstraatjes. Daarnaast legt de gemeente de besluitvormingsprocedure van het afvalsorteerstraatje aan de Breitnerlaan uit. Ook schrijft de gemeente op welke tijden de containers worden geleidigd en wat klager kan doen indien er sprake is van geluidsoverlast.

### 4. Het verzoek tot onderzoek bij de Gemeentelijke Ombudsman

Klager heeft op 27 maart zijn klachten aan de gemeentelijke ombudsman voorgelegd. Op 3 april heeft hij telefonisch contact gehad met de gemeentelijke ombudsman om zijn klachten te bespreken. Hieruit volgde een verzoek tot onderzoek met betrekking tot de volgende klachtelementen:

1. Klager vindt dat hij niet goed is betrokken bij de plaatsing van het afvalsorteerstraatje aan de Breitnerlaan.
2. Klager vindt dat de gemeente in haar klachtafhandeling niet is ingegaan op zijn klachten.

Klager heeft daarom het idee dat zijn klacht niet naar behoren is behandeld door de gemeente. De gemeentelijke ombudsman heeft zijn klacht in onderzoek genomen.

### 5. Onderzoeksgegevens

Om de klacht te onderzoeken heeft de gemeentelijke ombudsman de correspondentie tussen klager en de gemeente bestudeerd. Daarnaast is er telefonisch contact geweest met klager om zijn klacht helder te krijgen. Verder heeft de gemeentelijke ombudsman gesprekken gevoerd met de gemeente. Ook heeft een onderzoeker van de gemeentelijke ombudsman de Breitnerlaan en de Ary Schefferstraat bezocht om de (beoogde) ligging van het afvalsorteerstraatje te bekijken. De volgende aanvullende punten zijn uit dit onderzoek gebleken.

#### Contact met de gemeente na de klachtafdoeningsbrief

Tussen het indienen van de klacht bij de gemeente en de klachtafdoeningsbrief van 26 februari 2020 is er geen contact geweest tussen de gemeente en klager om zijn klacht te bespreken. Nadat de klacht was afgehandeld door de gemeente is op 3 maart 2020 telefonisch contact geweest tussen de behandelend ambtenaar, mevrouw J. de Vries, en klager. Klager vond namelijk dat de

gemeente in haar klachtafdoeningsbrief niet is ingegaan op zijn klachten. De behandelend ambtenaar heeft klager gevraagd om zijn vragen te mailen. Op dezelfde dag heeft klager de gemeente gemaild. In zijn mail schrijft hij dat de gemeente niet is ingegaan op zijn klachten. De gemeente gaat in haar brief in op de besluitvormingsprocedure, de locatiekeuze, het ledigen van containers en de mogelijkheden bij geluidsoverlast. De klacht van klager ging echter over de informatieverstrekking aan betrokkenen, aldus klagers mail van 3 maart. Mevrouw J. de Vries heeft hierop per mail op 4 maart 2020 gereageerd. Ze stuurde klager de bewonersbrieven en gaf aan dat enkel de huishoudens die recht uitkijken op ondergrondse afvalsorteerstraatjes bewonersbrieven ontvangen. Omdat het huishouden van klager er schuin op uitkijkt, heeft hij geen bewonersbrief ontvangen. Ook schrijft ze dat de besluiten op tijd zijn gepubliceerd in het gemeenteblad en deze publicaties openbaar toegankelijk zijn.

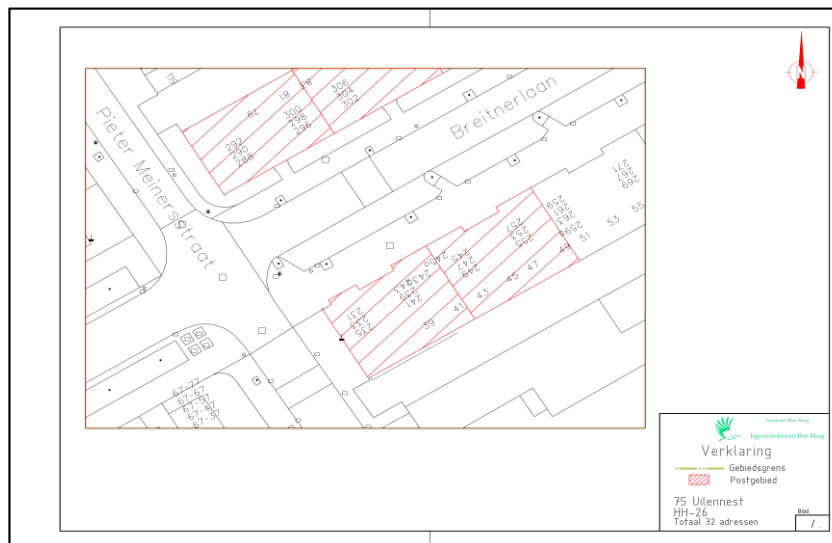
#### Bewonersbrieven ondergrondse afvalsorteerstraatjes

De gemeente maakt onderscheid tussen ondergrondse containers en ondergrondse afvalsorteerstraatjes bij het informeren van bewoners. De gemeente heeft het beleid dat zij bewonersbrieven stuurt naar huishoudens die recht uitkijken op het afvalsorteerstraatje.

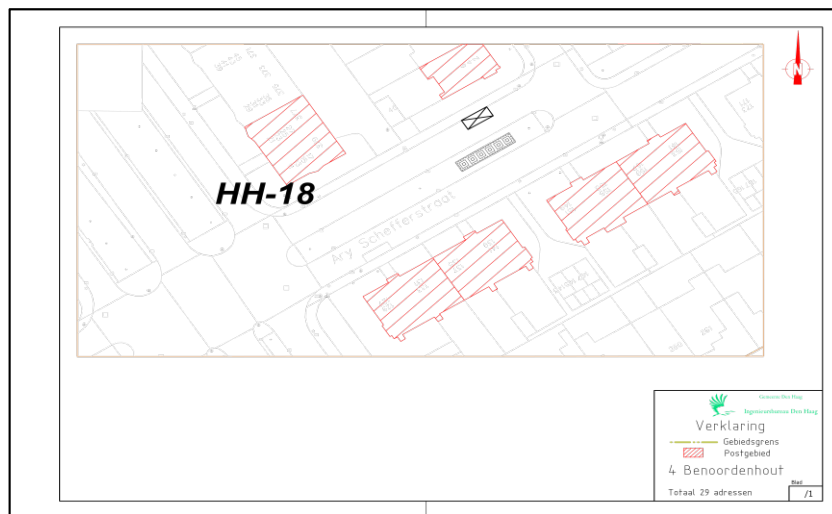
Dit beleid is niet schriftelijk vastgesteld. Afbeelding 1 laat het postgebied zien van de eerste bewonersbrief: voorstel locaties afvalsorteerstraatjes Haagse Hout. Afbeelding 2 laat het postgebied van de Ary Scheffersstraat zien. Het versturen van de bewonersbrieven naar de Breitnerlaan had breder gecommuniceerd moeten worden, aldus de gemeente (mail ORAC vertegenwoordiger 18 december jl.). Het sturen van de bewonersbrieven ziet de gemeente als een service. Met de publicatie in het gemeenteblad wordt aan de juridische verplichting om belanghebbenden in de gelegenheid te stellen hun zienswijze en bezwaren in te dienen voldaan, aldus de gemeente. Anders dan bij ondergrondse afvalsorteerstraatjes worden bij ondergrondse containers alle huishoudens die gebruik dienen te maken van de containers geïnformeerd middels bewonersbrieven.

#### Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze Hierbij heeft zij een open oor voor de burger, hoort ze wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk



Afbeelding 1: Postgebied



Ary

## 6.Oordeel Gemeentelijke Ombudsman

### Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt, dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Daarbij is de overheid servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die de belangen van de burger kunnen raken tijdig op eigen initiatief te geven.

zich gehoord en gezien voelt. wat de burger zegt en ook burger serieus neemt en vindt.



### 6.1 Klager is in strijd met het vereiste van goede informatievoorziening niet betrokken bij de plaatsing van het afvalsorteerstraatje aan de Breitnerlaan.

Toetsing aan het behoorlijkheids-vereiste van goede informatievoorziening houdt in deze zaak in dat de bewonersbrieven die bewoners bereiken die uitkijken op de locatie van het afvalsorteerstraatje. Afbeelding 3 laat zien hoe het afvalsorteerstraatje aan de Breitnerlaan gelegen is ten opzichte van de gestuurde bewonersbrieven en de woning van klager. De gemeente heeft zelf ook aangegeven dat de bewonersbrieven voor het afvalsorteerstraatje aan de Breitnerlaan breder hadden moeten worden gecommuniceerd en zij heeft hiervoor haar excuses aangeboden aan klager.

Klager is niet geïnformeerd over de plaatsing van het afvalsorteerstraatje aan de Breitnerlaan. Volgens het gemeentebestuur, dat enkel huishoudens die recht uitkijken op het

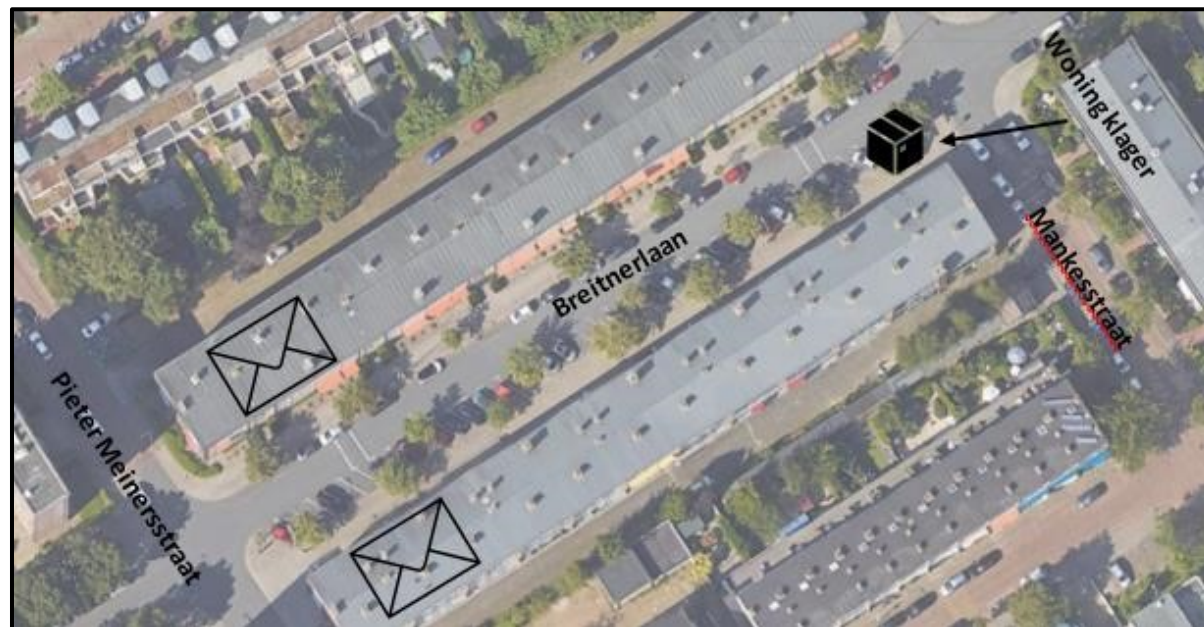
#### Conclusie

Concluderend stel ik vast dat klager door de plaatsing van het afvalsorteerstraatje in zijn belang is geraakt. Hij is niet geïnformeerd door de gemeente middels een bewonersbrief omdat hij schuin zicht heeft op het afvalsorteerstraatje. De ombudsman acht dit bezien vanuit goede informatieverstrekking onbehoorlijk. Op dit punt is uw klacht bij de ombudsman *gegrond*.

worden zou  
niet vallen informatieservice  
van de De stelt  
vanuit zijn woning zicht heeft op het  
aan de Breitnerlaan zie  
afbeelding . Ook constateert de ombudsman  
t (een aantal) huishoudens die volgens  
informatieservice een brief  
hadden moeten ontvangen geen zicht hadden  
het ( zie



klager op het



Afbeelding 3: Kaart postgebied

zichtlijn klager woning



## 6.2 De gemeente is in strijd met het vereiste van luisteren naar de burger in haar klachtafhandeling niet ingegaan op de klachten.

Behoorlijk overheidshandelen behelst mede dat de overheid actief luistert naar de burger, zij hoort wat de burger zegt en ook wat hij niet zeg, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De klacht van klager aan de gemeente bevatte drie elementen. Klager was het oneens met het feit dat hij niet werd geïnformeerd over de plaatsing van het afvalsorteerstraatje aan de Breitnerlaan. Daarnaast vond hij het oneerlijk dat de gemeente de bewoners rondom de Breitnerlaan niet op de hoogte had gesteld omdat de belanghebbende rondom de Ary Schefferstraat waren geïnformeerd. Ten slotte vond klager dat hij alsnog de gelegenheid had moeten krijgen om in bezwaar te gaan. In haar klachtafdoeningsbrief van 26 februari 2020 behandelt de gemeente de algemene besluitvormingsprocedure van ondergrondse afvalsorteerstraatjes. Daarnaast legt de gemeente de besluitvormings-procedure van het afvalsorteerstraatje aan de Breitnerlaan uit. Ook benoemt de gemeente op welke tijden de containers worden geleidigd en wat klager kan doen indien er sprake is van geluidsoverlast.

Tussen het voorleggen van zijn klacht aan de gemeente en de klachtafdoeningsbrief heeft de gemeente geen contact met klager opgenomen. Na het ontvangen van de klachtafdoeningsbrief heeft klager de gemeente gebeld waarbij hij aangaf dat hij geen antwoord heeft gekregen op zijn klachten. De gemeente heeft hier later alsnog op gereageerd per mail.

De ombudsman stelt vast dat de klacht aan de gemeente voornamelijk ging over de informatieverstrekking omtrent de plaatsing van het afvalsorteerstraatje. De gemeente gaat in haar brief van 26 februari niet in op de drie hiervoor genoemde klachtelementen, dit zorgt ervoor dat klager zich niet gehoord en begrepen voelt.

### Conclusie

De klachtafhandeling door de gemeente is vanuit de behoorlijkheidsnorm luisteren naar de burger onvoldoende geweest. De gemeente is op geen enkele wijze ingegaan op de klachten van klager. Ik acht de klacht op dit punt *gegrond*.

## 7. Aanbevelingen

Het voorgaande geeft mij aanleiding tot de hiernavolgende aanbevelingen aan het college van burgemeester en wethouders:

- Ik adviseer de gemeente om haar beleid omtrent het informeren van huishoudens bij de plaatsing van ondergrondse afvalsorteerstraatjes te heroverwegen. Hierbij beveel ik de gemeente expliciet aan om bij de heroverweging rekening te houden met welke huishoudens in hun belangen worden geraakt door bijvoorbeeld het zicht die ze krijgen op het afvalsorteerstraatje.
- Ik adviseer de gemeente om voor de klachtafhandeling contact op te nemen met de burger. De gemeente dient bij het contact met de burger goed uit te vragen wat de klacht is en wat de burger met de klacht wil bewerkstelligen, zodat zij de klacht helder heeft en inhoudelijk in kan gaan op de door de burger genoemde klachtelementen.



Addie Stehouwer

Gemeentelijke Ombudsman

Den Haag en Leidschendam-Voorburg