

Jaaroverzicht klachten 2019

*Klachten over de DCMR Milieudienst Rijnmond
in 2019*

Jaaroverzicht klachten 2019

Kwaliteitstoets <i>Paraaf</i>	Autorisatie <i>Paraaf</i>
<i>Naam</i> C.C.M. van Neerven	<i>Naam</i> Functie

Auteur (s) :mr. C.C.M. van Neerven
Afdeling :Directie
Documentnummer :22289089
Datum :28 april 2020

Inhoud

1	Inleiding	5
2	Procedure	5
3	Aantal ontvangen klachten	6
4	Aantal klachten uitgesplitst per afdeling en bureau	6
5	Afdoeningstermijnen	7
6	Aard van de klachten	7
7	Oordeel over de klacht	7
8	Gemeentelijke ombudsman	8
9	Maatregelen en verbeterpunten	8
10	Bijlage Klachtenoverzicht	9

1 Inleiding

Voor u ligt het Jaaroverzicht klachten 2019 op basis van de Klachtenverordening DCMR Milieudienst Rijnmond 2005.

Als in dit jaaroverzicht wordt gesproken over klachten dan gaat het over klachten die gericht zijn aan de DCMR en die handelen over de wijze waarop een bepaalde aangelegenheid is behandeld of afgehandeld door (medewerkers van) de DCMR. Een melding over overlast van geluid of stank is geen klacht over een gedraging. De DCMR neemt hierop al of niet actie. Pas als inwoners of bedrijven ontevreden zijn met het handelen of niet-handelen, wordt dit een klacht. Ook kan geen klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een vergunning of een besluit tot handhaving. Als een inwoner of bedrijf het hier niet mee eens is, moet een bezwaarschrift of beroep worden ingediend.

Op grond van artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht bestaat de verplichting om jaarlijks een publicatie te verzorgen van de geregistreerde klachten. Daartoe dient dit overzicht eveneens. De verplichting uit de Algemene wet bestuursrecht is vormvrij.

Het jaaroverzicht geeft naast een cijfermatig overzicht een korte toelichting op de klachten, de duur van de klachtenafhandeling en de gegrondheid of ongegrondheid van de klachten.

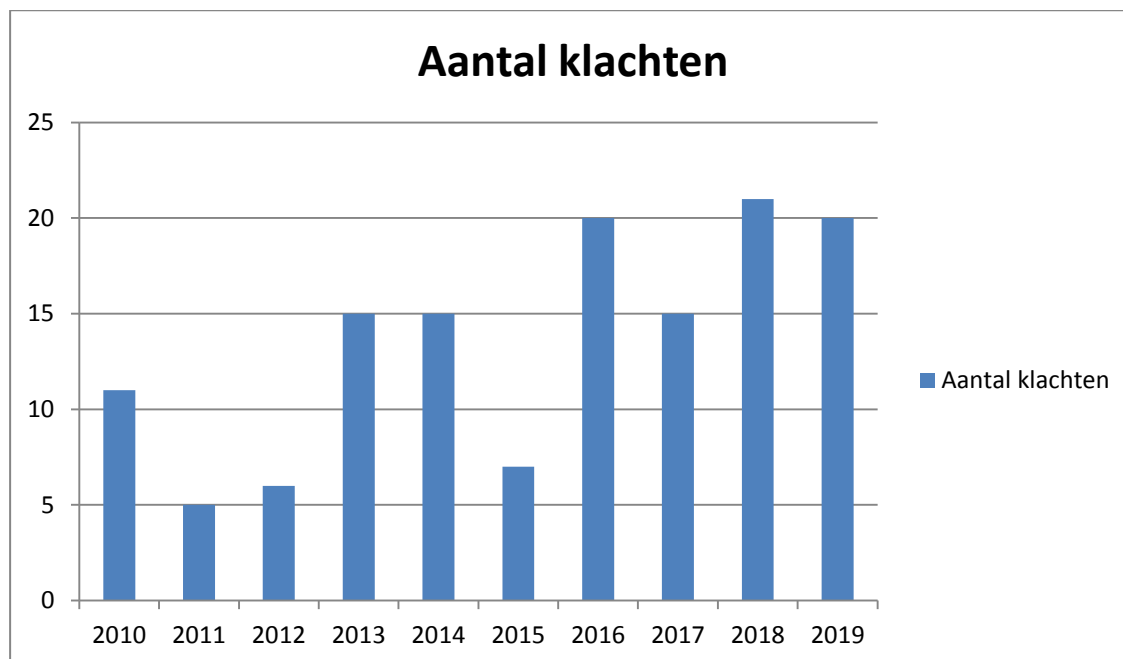
Sinds 2005 is de DCMR aangesloten bij de gemeentelijke ombudsman van Rotterdam en omgeving. Dit is vastgelegd in de Verordening ombudsman DCMR Milieudienst Rijnmond 2005. Klagers die niet tevreden zijn met de behandeling van hun klacht door de DCMR, kunnen bij de gemeentelijke ombudsman een oordeel vragen over de behandeling van hun klacht. Zowel klager als de DCMR worden in de gelegenheid gesteld te reageren op het onderzoek door de gemeentelijke ombudsman.

2 Procedure

Klachten kunnen worden ingediend via het klachtenformulier op de website www.dcmr.nl, telefonisch bij de klachtencoördinator of schriftelijk per brief of e-mail. Soms kan een klacht zijn opgenomen in een melding over overlast of bijvoorbeeld tegen een mededeling om (niet) handhavend op te treden. Het is zaak hierop alert te zijn en te signaleren dat het een klacht tegen de DCMR betreft. Klachten worden afgehandeld volgens de Verordening klachtenbehandeling DCMR Milieudienst Rijnmond 2005. Deze procedure gaat uit van hoor en wederhoor, biedt de mogelijkheid gehoord te worden (telefonisch of met een hoorzitting) en gaat uit van een reactietijd van zes weken met een optie om vier weken te verlengen. Klagers ontvangen een schriftelijke reactie van de directeur. Indien klagers het niet eens zijn met deze reactie, kunnen zij een oordeel vragen aan de gemeentelijke ombudsman Rotterdam.

De juridisch controller is klachtencoördinator en adviseert de directeur over de op de klacht te geven reactie.

3 Aantal ontvangen klachten



Het totaal aantal klachten (20) ligt iets lager dan in 2018, en is relatief laag gelet op de omvang van de dienst (500 medewerkers) en het aantal contacten (ca. 8000 milieuspecties en ca 90.000 meldingen bij de meldkamer). Het grootste deel van de klachten (14) was ongegrond.

4 Aantal klachten uitgesplitst per afdeling en bureau

Afdeling	2019	2018	2017
Reguleren en adviseren	6	5	3
Inspectie en Handhaving	14	16	14
Account en leefomgeving	0	0	1
Middelen en Control	0	0	0

Het verschil met het totaal aantal en klachten per afdeling (in 2019) komt door dat een klacht op twee afdelingen betrekking heeft.

Reguleren en adviseren	2019	2018	2017
Regiebureau	1	1	0
Geluid en veiligheid	7	5	3

Account en leefomgeving	2019	2018	2017
Ruimte en leefomgeving	0	0	1

Inspectie en Handhaving	2019	2018	2017
Meldkamer en analyse	2	3	6
Inspectie Horeca, afval, bouw en onderwijs	4	7	4
Inspectie Haven en industrie	0	2	2
Inspectie Detailhandel, agri, transport, energie	4	2	1
Inspectie Reststoffen, Bodem en afval	4	0	1
Handhaving en Regie	1	1	0

Het aantal klachten ingediend over bureau GENV heeft in 2 gevallen betrekking op laag frequent geluid. Het vaststellen van bronnen van laag frequent geluid is een complex en langdurend traject. 4 klachten hadden betrekking op overlast van luchtvaart en de manier waarop meldingen en vragen over vliegverkeer (digitaal) moeten worden ingediend, worden geregistreerd en beantwoord.

Het aantal klachten bij IHABO (waaronder horeca) is lager dan in 2018 en op niveau van 2017. Het aantal klachten ligt nu in lijn met het aantal klachten bij IREBA en IDATE.

Het aantal klachten bij IREBA is hoger dan de voorgaande jaren. In 2 gevallen was er sprake van klachten over laag frequent geluid, waarbij er een overlap met de betrokkenheid van het bureau GENV is. Er is geen verklaring voor de stijging van het aantal klachten bij IDATE.

Verder valt op dat de daling van het aantal klachten over de meldkamer zich verder doorzet (van 8 in 2016 naar 6 in 2017 naar 3 in 2018 naar 2 in 2019), terwijl de taak en het aantal meldingen juist toenam.

5 Afdoeningstermijnen

Afdoeningstermijn	Aantal
Binnen 6 weken na ontvangst klacht	12
Binnen 10 weken na ontvangst klacht (verlengde termijn)	3
Langer dan 10 weken na ontvangstklacht	5
Per 31 december 2018 nog in behandeling	4

Van de 20 klachten werden er 15 binnen de termijn van 6 of (verlengde termijn) van 10 weken afgehandeld. 5 klachten hebben een langere behandeltermijn gevraagd dan 10 weken. Bij 2 klachten, die beide betrekking hadden op laag frequent geluid (LFG), zat de vertraging in (complex) onderzoek naar de bronnen van LFG en het verrichten van metingen. Bij 1 klacht, die betrekking had op het niet tijdig afhandelen van emails, zat de vertraging in het onderzoek hiernaar en het invoeren van een verbetertraject.

6 Aard van de klachten

Aard klacht (een klacht kan meerdere aspecten bevatten)/	Aantal
A = geen antwoord ontvangen	3
B = verstrekken van onduidelijke / onjuiste / onvoldoende informatie	6
C = onzorgvuldige / onbehoorlijke / niet voortvarende wijze van behandeling en / of bejegening	13
D = nog geen uitvoering gegeven aan een bepaalde zaak / niet nakomen toezegging	3

De letters verwijzen naar de tabel aan het slot van dit jaaroverzicht.

Het hogere aantal aspecten wordt verklaard doordat een klacht meerdere aspecten kan omvatten.

7 Oordeel over de klacht

Oordeel	Aantal
A = Klacht niet in behandeling genomen	1
B = Klachtenprocedure doorlopen: klacht gegrond	3
C = Klachtenprocedure doorlopen: klacht gedeeltelijk gegrond	2
D = Klachtenprocedure doorlopen: klacht ongegrond	14
E = Klacht ingetrokken	0

8 Gemeentelijke ombudsman

In 2019 zijn geen oordelen van de gemeentelijke ombudsman ontvangen betreffende klachten over de DCMR. In één zaak heeft een klager zijn klacht ingediend bij de ombudsman maar die heeft de klacht ter behandeling aan de DCMR doorgezonden. Wij hebben vervolgens de klacht in behandeling genomen.

9 Maatregelen en verbeterpunten

Het vaststellen van bronnen van laag frequent geluid is complex en vaak gaat het om langlopende trajecten. Dit leidt ertoe dat klachten over laag frequent geluid niet snel kunnen worden afgehandeld wat leidt tot ongenoegen van klagers. Dit neemt niet weg dat de medewerkers van de DCMR zich enorm inzetten om de klagers tegemoet te komen. Daarom zijn hier geen verbeterpunten.

Verder valt op dat relatief vaak wordt geklaagd over en de manier waarop meldingen en vragen over vliegverkeer (digitaal) moeten worden ingediend, worden geregistreerd en beantwoord. In één geval heeft dat geleid tot een aanpassing van het online klachtenformulier voor vliegtuigklachten op de website van de DCMR.

Voor het overige laten de klachten geen overeenkomsten zien. Er zijn daarom geen duidelijke verbeterpunten. De gegronde klachten worden door het management met de betrokken medewerkers besproken.

10 Bijlage Klachtenoverzicht

nr.	DMS	Gemeente	Afdeling	Bureau	Termijn	Aard klacht	Oordeel	Klacht	Afhandeling
1	22249920	Oostvoorne	RENA	GENV	9 w	C	D	Klager klaagt al jaren over fabrieksherre Maasvlakte. DCMR doet daar niets aan.	Klacht ongegrond. Er zijn diverse onderzoeksprojecten door DCMR uitgevoerd i.s.m. andere instanties om de oorzaak van de geluidhinder te achterhalen. Nader onderzoek naar maatregelen gaat nog uitgevoerd worden.
2	22246429	Lansingerland	IENH	IHABO	5 w	C	D	Klager is ontevreden over toezichthouder die zich niet heeft gelegitimeerd en zich niet voorafgaand aan controle heeft gemeld bij klager. Bovendien is hij ontevreden over het nemen van foto's.	Klacht is ongegrond. Toezichthouder heeft naar behoren gehandeld: hij heeft geprobeerd zich te legitimeren met toezichthouderspas, heeft excuses aangeboden voor uitspraak die bij klager negatief is overgekomen, heeft achteraf nadere uitleg gegeven via mail. Het is niet wettelijk verplicht voorafgaand aan een controle dat te melden.
3.	222515	Rotterdam	IENH	IHABO	7 w	B	D	Klager heeft een last onder dwangsom opgelegd gekregen. Klager kan zich daar niet in vinden.	Klacht is ongegrond. DCMR heeft alles gedaan om een effectieve oplossing te vinden binnen de wettelijke mogelijkheden.
4.	22250186	Rotterdam	RENA	GENV	1 w	D	B	Klager is er ontevreden over dat het melden van luchtvaart overlast een tijdrovende klus is geworden door fouten en onhandige routines op het (digitale) klachtenformulier luchtvaart op website DCMR.	Klacht is gegrond. De klacht heeft geleid tot een aantal aanpassingen van het klachtenformulier. Verdere aanpassingen worden doorgevoerd wanneer nieuwe software beschikbaar is.

nr.	DMS	Gemeente	Afdeling	Bureau	Termijn	Aard klacht	Oordeel	Klacht	Afhandeling
5.	22254397	Schiedam	IENH	IHABO	14 w	C/D	C	Klager vindt dat het te lang duurt voordat het rapport over uitgevoerde controle wordt toegezonden. Bovendien niet eens met de constatering van toezichthouder in dat rapport. Klager is er ook ontevreden over dat toezichthouder geen contact opneemt terwijl dat wel is toegezegd.	Klacht gedeeltelijk gegrond. Toezichthouder heeft bevestigd dat door miscommunicatie tussen de betrokken toezichthouders onvoldoende controle is uitgeoefend op de verzending van het rapport, waardoor het te laat is toegezonden. De toezichthouders hebben niet de geuroverlast waargenomen waarover werd geklaagd. Het is hen niet toegestaan constateringen op te nemen die zij niet zelf hebben geconstateerd. Tevens hebben toezichthouders regelmatig contact gehad met klager en uitgelegd dat zij controleren op de naleving van milieuregeling. Het bedrijf waarover wordt geklaagd voldoet daaraan.
6.	2225467 2225468	Melding uit Utrecht	RENA	GENV	3 w	A/C	D	Klager is ontevreden over het feit dat na 2 jaar niet gereageerd is op zijn melding over overlast vliegverkeer uit 2017. Zijn melding van 2019 is niet correct geregistreerd.	Klacht ongegrond. Klager heeft naar aanleiding van zijn melding binnen 7 dagen een automatisch gegenereerd bericht ontvangen op basis van de verstrekte gegevens. Omdat die gegevens onjuist waren heeft de DCMR onderzoek gedaan op basis van de juiste gegevens en klager daarover bericht. De klacht dat de melding in 2019 niet correct is geregistreerd, hebben wij onderzocht en geconstateerd dat deze wel juist geregistreerd was.

nr.	DMS	Gemeente	Afdeling	Bureau	Termijn	Aard klacht	Oordeel	Klacht	Afhandeling
7.	22259004	Ridderkerk	IENH	MEAN	1 w	C	D	Tijdens de telefonische melding bij de meldkamer DCMR over geluidoverlast is de verbinding verbroken. Klager is daar ontevreden over. Bovendien heeft klager een paar vragen gesteld over de afhandeling van de klacht.	Klacht ongegrond. Weliswaar is tijdens het telefonisch contact de verbinding verbroken, maar de oorzaak daarvan was niet aan de DCMR te wijten. Er was namelijk sprake van een landelijke storing aan het Tele2 netwerk. Wij hebben daardoor niet waargenomen dat er gemiste oproepen waren. De vragen van klager zijn beantwoord.
8.	22263522	Goeree-Overflakkee	IENH	IDATE	1 w	C	D	Klager vindt dat DCMR geen actie onderneemt om de ondervonden geuroverlast van een bedrijf te beëindigen.	Klacht ongegrond. Er zijn door DCMR diverse acties ondernomen. DCMR ziet erop toe dat maatregelen worden getroffen. Er is een geuronderzoek uitgevoerd en goedgekeurd door DCMR maar omdat het bedrijf later maatregelen heeft gerealiseerd is het noodzakelijk dat een nieuw geurrapport wordt opgesteld om aan te tonen of aan de geurnormen wordt voldaan. Zodra het rapport is afgerond gaat DCMR ter plaatse controleren en wordt klager daarover geïnformeerd.
9.	22273912	Goeree-Overflakkee	IENH	IDATE	2 w	A/C	D	Klager vindt dat er niets met klachten wordt gedaan en er geen antwoord wordt gegeven op de klachten.	Klacht gedeeltelijk gegrond. De toezichthouder heeft zijn verontschuldiging aangeboden voor het feit dat niet eerder terugkoppeling heeft plaatsgevonden naar aanleiding van de klachten. Vervolgens heeft toezichthouder regelmatig contact opgenomen met klager om te informeren over de termijn waarop nieuwe

nr.	DMS	Gemeente	Afdeling	Bureau	Termijn	Aard klacht	Oordeel	Klacht	Afhandeling
									maatregelen worden getroffen en die naar verwachting een positief effect zullen hebben op de geuroverlast.
10.	22263305	Rotterdam	IENH	IHABO	w	C	D	Klager ondervindt al heel lang geluidoverlast van een horecabedrijf en is ontevreden over het uitgevoerde toezicht en de afhandeling van zijn klachten.	Klacht ongegrond. DCMR heeft in 2015 en 2016 overtredingen geconstateerd van de geldende geluidnormen. In overleg met de gemeente Rotterdam is toen volstaan met een bestuurlijke waarschuwing. Vervolgens heeft bedrijf geluid-reducerende maatregelen getroffen wat leidde tot minder klachten. DCMR heeft daarna regelmatig ter plaatse gecontroleerd maar geen overtredingen geconstateerd. Toezichthouders hebben klager voldoende op de hoogte gehouden van de acties van de DCMR.
11.	22267319	Rotterdam	IENH	MEAN	6 w	B/D	D	Klager is van mening dat de meldkamer ten onrechte geen actie wilde ondernemen op de door klager gemelde geluidoverlast, dit terwijl de website van de DCMR aangeeft dat op elke melding een onderzoek volgt.	Klacht ongegrond. Tijdens een gesprek bij de DCMR is de klacht besproken. Hierbij is de werkwijze van de Meldkamer uitgelegd. Meer in het bijzonder is aangegeven dat de DCMR vanwege de personele capaciteit niet (direct) elke klacht kan onderzoeken. De tekst op de website kan daarbij verkeerde verwachtingen wekken. Naar aanleiding van de klacht heeft de DCMR de tekst aangepast.

nr.	DMS	Gemeente	Afdeling	Bureau	Termijn	Aard klacht	Oordeel	Klacht	Afhandeling
12..	22267820 22267821	Buiten werk- gebied DCMR Milieudienst Rijnmond	IENH	IREBA	6 w	B	B	Klagers vinden het gedrag van een medewerker van de DCMR niet gepast.	Klacht gegrond. De medewerker is gehoord en hij heeft erkend dat hij zich buiten werktijd niet professioneel heeft gedragen naar buurtbewoners. Het management heeft de betrokken medewerker op zijn gedrag aangesproken. DCMR heeft excuses aangeboden.
13..	22268957	Nissewaard	RENA	GENV	4 w	B	D	Klager neemt een substantiële verandering waar van een type overlast vliegverkeer. Klager vindt dat de vraag daarover onvolledig is beantwoord.	Klacht ongegrond. Vragen zijn voldoende en correct beantwoord.
14.	22269788	Hoek van Holland	IENH	IREBA/GENV	22 w	C	C	Klager is ontevreden over het feit dat een medewerker van de DCMR niet reageert wanneer een klacht over laag frequent geluid telefonisch wordt gemeld bij de meldkamer. Dit terwijl de meldkamer steeds aangaf dat klager zou worden teruggebeld.	Klacht gegrond. Bureauhoofd heeft hiervoor excuses aangeboden en zal zich inspannen om ervoor te zorgen dat klager voortaan daadwerkelijk wordt teruggebeld. Overigens is in de tussentijd door de DCMR wel degelijk aandacht aan de zaak besteed.

nr.	DMS	Gemeente	Afdeling	Bureau	Termijn	Aard klacht	Oordeel	Klacht	Afhandeling
15.	22271254	Brielle	IENH	IREBA/GENV	16 w	C	D	Klager is ontevreden omdat hij van de DCMR geen gerichte informatie ontvangt over zijn klachten over laag frequent geluid.	Klacht ongegrond. Toezichhouders van de DCMR hebben regelmatig de woning van klager en de omgeving bezocht om na te gaan of laag frequent geluid zich voordoet en wat de mogelijke bron is. Klager heeft daarvan ook terugkoppeling gehad, echter wij hebben de oorzaak daarvan nog steeds niet kunnen achterhalen.
16..	22273088 22273459	Barendrecht	IENH	IREBA	6 w	C	D	Klager vindt dat toezichhouder niet integer heeft gehandeld.	Klacht ongegrond. Geen reden om integriteit toezichhouder in twijfel te trekken. Er heeft een vervolgesprek plaatsgevonden tussen klager en toezichhouder om eventuele miscommunicatie te bespreken.
17.	22282054 22282055	Lansingerland	RENA	Regiebureau Regie/Handhaving en Regie	11 w	B	B	Medewerker van gemeente Lansingerland is ontevreden over de doorlooptijd van emails die naar het algemene emailadres DCMR worden gestuurd. Er zit regelmatig teveel tijd tussen ontvangst emails en het terechtkomen van die mails bij de behandelaar.	Klacht gegrond. Verbetertraject is ingezet.
18.	22274784	Vlaardingen	IENH	IDATE	10 w	C	D	Klager is er ontevreden over dat de DCMR geruime tijd niet reageert op zijn verzoeken om informatie over het optreden van de DCMR tegen de overtreding van de geluid-	Klacht gedeeltelijk gegrond. Hoewel toezichhouders van DCMR naar behoren inspanningen hebben verricht om de oorzaak van de geluidsoverlast te achterhalen, heeft het te lang geduurd voordat op de meldin-

nr.	DMS	Gemeente	Afdeling	Bureau	Termijn	Aard klacht	Oordeel	Klacht	Afhandeling
								normen bij een naburige supermarkt, waar hij overlast van ondervindt.	gen van klager is gereageerd. Hiervoor heeft toezichthouder excuses aangeboden aan klager.
19.	22278240	Schiedam	IENH	IDATE	1 w	C	A	Klager is ontevreden over o.a. het niet overgaan tot handhaving van de geluidvoorschriften van een bedrijf.	Klacht niet in behandeling genomen. Gemeente Schiedam heeft de bevoegdheid tot het nemen van handhavingsbesluiten niet gemandateerd aan DCMR. Behandeling van de klacht door gemeente Schiedam is daarom opportuun. Klacht is -met instemming van klager- ter behandeling doorgezonden aan de gemeente Schiedam.
20.	22290033	Delft	RENA	GENV	9 w	B	D	Klager is ontevreden omdat hij van de DCMR geen afdoende informatie ontvangt over zijn vragen over overlast van vliegverkeer.	Klacht gedeeltelijk gegrond. Klager heeft wel informatie ontvangen maar dat is o.a. automatisch gegenereerde informatie. Die krijgt hij als hij naar het algemene emailadres van DCMR mailt. Hij wordt steeds via email gevraagd om zijn vragen/meldingen in te dienen via een daartoe geschikt loket (website of link met RANOMOS) maar dat weigert hij. Daardoor kunnen we hem niet goed bedienen. Op de klacht dat hij het niet eens is met deze informatie is niet gereageerd. Daarvoor zijn excuses aangeboden.

