

Schriftelijke vragen aan het college (op basis van artikel 16 of artikel 55 Reglement van Orde)

Datum: 22-06-2026
-Zaaknummer: 1281040
Steller van de vragen: Wietse Blok & Corwin Vlot
Politieke partij: SGP Molenlanden
Onderwerp: Dienstverlening Milieustraten Waardlanden
Portefeuillehouder: Arco Bikker
Behandelend ambtenaar: Francis Hendriks
Toelichting: Als SGP-fractie ontvangen we de laatste tijd steeds meer signalen van inwoners over problemen op de milieustraten van Waardlanden, met name op de locatie Hardinxveld-Giessendam. Deze signalen komen van verschillende inwoners. We weten niet of het een patroon is, maar willen wel graag duidelijkheid hierover. De signalen die we onder andere hebben gekregen zijn: - De toegangsslagboom werd 20 minuten voor sluitingstijd gesloten omdat 'men anders niet exact op tijd weg kon'. Dit was de verklaring van de medewerkers. - Uitschelden van een inwoner die 15 minuten voor sluitingstijd aan kwam rijden met een kar die in de ogen van de medewerkers te vol was en ze al aan het opruimen waren (containers gesloten). Op de kar zat 1,5 kuub afval. - Een inwoners die niet wist in welke container iets gedaan moest worden, kreeg als antwoord: 'Bent u echt zo dom, dat snapt toch iedereen?' - Een inwoner had 1,5 kuub puin/schoon hout en 1 kleine rol vloerbedekking. Vervolgens moest voor de hele kar het duurdere tarief van het Grof huishoudelijke afval worden betaald. De inwoner moest dus 60 euro betalen in plaats van 31 euro. - Inwoners die afval wegbrachten met de pas van iemand anders werden geweigerd. Volgens de medewerkers waren ze al een paar keer gratis geweest. Echter, op de pas stonden nog 2 gratis bezoeken. Inwoner had de keuze om of het volledige tarief te betalen of te vertrekken. Deze voorbeelden roepen de vraag op of medewerkers handelen volgens de centraal vastgestelde afspraken of dat er op locatie eigen regels worden gehanteerd. Dat zou kunnen leiden tot willekeur en dat is niet wat de SGP-fractie wil. De SGP-fractie vindt dat de dienstverlening van de gemeente en haar partners altijd respectvol, duidelijk en uniform moet zijn. Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat zij correct worden geholpen, dat regels helder zijn en dat tarieven eerlijk worden toegepast. Daarnaast is het ook belangrijk om Waardlanden de mogelijkheid te geven om op deze signalen te reageren. Daarom stellen wij onderstaande vragen aan het college:
Algemeen

Vraag 1: Zijn er bij het college ook zorgelijke signalen bekend over de dienstverlening op sommige milieustraten van Waardlanden?

Antwoord 1:

Het college krijgt af en toe signalen uit verschillende milieustraten. Bij de ene milieustraat is dit meer het geval dan bij de andere. Waar mogelijk worden deze signalen gelijk opgepakt en verholpen.

Vraag 2: Kan het college bevestigen dat medewerkers geen eigen regels of aanvullende interpretaties mogen hanteren die afwijken van de centrale afspraken? Hoe wordt voorkomen dat dit toch gebeurt?

Antwoord 2: Antwoord Waardlanden

Vanzelfsprekend werken onze medewerkers zo goed mogelijk volgens uniforme regionale afspraken. Niet iedere situatie is in een protocol of regel te vangen. Het komt voor dat onze medewerkers een beslissing moeten nemen over een uitzonderingssituatie. Dit doen zij naar eer en geweten. Mocht een bezoeker twifelen aan de gemaakte keuze, dan kan er een melding worden ingediend/vraag worden gesteld. Mocht het onverhoopt voorkomen dat een bezoeker het gevoel heeft onjuist te zijn bejegend door een medewerker van Waardlanden, dan is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Op onze website vinden inwoners duidelijke instructies over het indienen van klachten en meldingen:

<https://www.waardlanden.nl/inwoners/zelf-regelen/klacht-indienen> .

Wij nemen deze klachten serieus en hebben hiertoe een klachtenfunctionaris aangesteld.

Juist dankzij deze klachten en onze interne procedures rondom ontvangen klachten kunnen wij doorlopend onze dienstverlening verbeteren.

We vragen raadsleden daarom ook nadrukkelijk om inwoners die hen benaderen met klachten over Waardlanden te verwijzen naar de klachten/meldingen procedure op de website van Waardlanden.

Vraag 3: Is het college bereid om met Waardlanden in gesprek te gaan over de genoemde signalen en te onderzoeken of er sprake is van structurele problemen in de dienstverlening? Binnen welke termijn kan de raad hierover een terugkoppeling verwachten?

Antwoord 3:

Het college zal de organisatie wijzen op het belang van een correcte bejegening van inwoners en aandacht vragen voor een zorgvuldige toepassing van procedures. Gezien de huidige evaluatie vanuit inwoners die loopt t/m 4 juli, kan er gekeken worden of andere inwoners deze signalen ook herkennen. Met het nieuwe beleid wordt onderzocht of hier verbeteringen in gedaan kunnen worden. In de individuele radenbijeenkomst in september zal hier door de directeur van Waardlanden bij stil gestaan worden.

Houding medewerkers

Vraag 4: Wat vindt het college van de meldingen van inwoners over onheuse bejegening door medewerkers van Waardlanden, zoals uitschelden en het maken van denigrerende opmerkingen?

Antwoord 4:

Het college neemt signalen over een mogelijke onheuse bejegening van inwoners serieus. Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat zij respectvol, klantvriendelijk en professioneel worden behandeld. Het college constateert echter dat de genoemde voorvallen niet als formele klacht zijn ingediend bij de klachtenfunctionaris van Waardlanden. Alleen dan kunnen de feiten worden onderzocht, kunnen betrokkenen worden gehoord en kunnen, indien de klacht gegrond blijkt, passende maatregelen worden genomen.

Vraag 5: Welke service- en gedragsprotocollen gelden er voor medewerkers op de milieustraten en hoe wordt gecontroleerd dat deze overal op dezelfde manier worden toegepast en gehandhaafd?

Antwoord 5: Antwoord Waardlanden

Op onze website staat ons reglement en werkwijzen.

<https://www.waardlanden.nl/inwoners/afval-en-grondstoffen/milieustraten>

Via interne processen houdt de teamleider toezicht op ons serviceniveau. Het al dan niet ontvangen van klachten geeft ons belangrijke informatie over de ervaring van ons serviceniveau door de inwoners.

Toepassing regels & tarieven

Vraag 6: Herkent het college de signalen dat de toegangsslagboom op de milieustraat in Hardinxveld-Giessendam soms al vóór de officiële sluitingstijd wordt gesloten? Op basis van welke instructies gebeurt dit en acht het college dit acceptabel?

Antwoord 6: Antwoord Waardlanden

Op de website van Waardlanden staat bij de openingstijden van iedere milieustraat dat het voor kan komen dat we bij extreme drukte de wachtrij kunnen sluiten. Overigens wordt deze mogelijkheid in de praktijk in Hardinxveld-Giessendam zelden tot nooit (volledig) toegepast.

<https://www.waardlanden.nl/inwoners/afval-en-grondstoffen/milieustraten/hardinxveld-giessendam>

Vraag 7: Hoe wordt bepaald welk tarief geldt wanneer een lading afval uit meerdere categorieën bestaat? Is het beleid correct toegepast in de casus waarbij een inwoner voor een kleine hoeveelheid vloerbedekking, voor de hele kar het volledige tarief voor grof huishoudelijk afval moest betalen?

Antwoord 7: Antwoord Waardlanden

Wij verzoeken inwoners op onze website en met de flyer van de milieustraten om bij het laden van hun vracht zo goed mogelijk de grondstoffen te scheiden. Dit versnelt de doorstroming op de milieustraten en voorkomt discussie over de kosten. Gemengd afval is grofvuil tot het gescheiden wordt in grondstofstromen. Uiteraard denken onze beheerders zo goed mogelijk met de bezoekers mee en maken zij een zo goed mogelijke inschatting van de soort en hoeveelheid van het afval/grondstof die een bezoeker bij zich heeft.

<https://www.waardlanden.nl/inwoners/afval-en-grondstoffen/milieustraten>

Om te bepalen of het beleid in deze casus correct is toegepast is het van belang dat de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling kan nemen. De inwoner kan hiertoe de klacht melden via onze website. De klachtenfunctionaris past dan “hoor en wederhoor” toe tussen de inwoner en de betrokken medewerker(s), waarna zij een besluit neemt over een eventuele passende oplossing.

Vraag 8: Volgens onze informatie kan en mag Waardlanden niet controleren of iemand woont op het huisadres waar de pas bij behoort. Klopt dit? Zo ja, mag een inwoner dan bijvoorbeeld voor een buurman of buurvrouw afval wegbrengen met hun pas?

Antwoord 8: Antwoord Waardlanden

Wij kunnen dit inderdaad niet controleren. Inwoners mogen elkaar helpen.