

[in uitvoering]

De klachtendienst:
24 uur per dag paraat

"Duidelijk zijn over wat
we wel of niet kunnen"



Geuroverlast, geluidhinder, incidenten bij bedrijven, ze houden zich niet aan kantoor-tijden. Inwoners die overlast hebben van bedrijven of bedrijven waar zich een ongewoon voorval voordoet, kunnen dit 24 uur per dag melden bij de milieuklachtencentrale. Daarachter staan twee teams klaar – regio Midden en regio West – om zo nodig de klacht direct te onderzoeken en als het kan de oorzaak weg te nemen. Een impressie van het klachtenwerk.

Het is een vrijdag in september. Op pad met klachtenmedewerker Cock Molenaar. Het festivalseizoen met muziekevenementen en vuurwerk is achter de rug. Ook de warme zomeravonden zijn voorbij en iedereen zit weer binnen achter de tv, ramen en deur dicht, waardoor geur en geluid minder tot de mensen doordringen. Dat scheelt.



Een overlastgevende dieselgenerator, een 'onverwachte' oefening; ruiken bij het Hollands Diep in de avond.

"Sorry, ik schoot uit mijn slof"

Op het industrieterrein Moerdijk rijdt Cock een extra rondje. Dat doet hij meestal als hij er toch voor een melding is. "Dat zou ik overal wel willen, maar daar is eenvoudig de tijd en het geld niet voor. Industrieterrin Moerdijk is echter een aandachtsgebied en we rijden volgens afspraak met de gemeente ook op elke klacht uit. Bij andere gemeenten is de afspraak om bij drie klachten per uur of vijf over een dag op onderzoek uit te gaan. Uitgezonderd horecaoverlast. Daar gaan we altijd direct op af."

Als we rechtsaf slaan ziet Cock iets tussen twee gebouwen door. Rook. Is dat geen tankwagen? Even kijken. We rijden door naar het bedrijf, maar net als hij linksaf het terrein op wil draaien, doemen er in de achteruitkijkspiegel twee brandweerwagens op. BRANDWEER OEFENING valt er op de wagens

te lezen. Niks aan de hand dus. Wel even doorgeven aan de toezichthouder, zodat die ervan op de hoogte is.

Dan gaat de telefoon. Cock zoekt een plek om te parkeren en neemt op. Een klager uit een andere gemeente, die begint met excuses aan te bieden. "Ik schoot de vorige keer wat uit mijn slof. Dat was niet netjes van me." En of Cock al iets weet over de afhandeling van zijn klacht. De klacht is al ruim twee maanden oud, blijkt, maar de oorzaak duurt nog steeds voort. Naast de woning van de klager heeft een bedrijf een grote dieselgenerator geplaatst. "Alsof er continu een zware vrachtwagen voor je deur staat te draaien", omschrijft de klager het. Continu stank en herrie. Zijn kinderen klagen in toenemende mate over hoofdpijn. "Waarom gebeurt er niks? Bij wie moet ik zijn?"

Cock legt geduldig de procedure nog eens uit. Vertelt wat hij heeft gedaan, maar ook waar het voor hem ophoudt. De boodschap komt aan. "Mag ik je toch nog eens bellen?" vraagt de klager.

Natuurlijk, dat mag.

"Dat doen we altijd," zegt Cock. "Duidelijk zijn over wat we wel en niet kunnen. Soms zijn klagers echter zo boos of gefrustreerd, dan dringt die boodschap niet gelijk door. Het was inderdaad vorige keer geen fijn gesprek. Ik snap die klager heel goed en kan me zijn boosheid voorstellen, maar in dit geval hebben wij geen mandaat om het verder af te handelen. We inspecteren, signaleren en rapporteren aan de gemeente. En daarmee is voor ons de kous af."



Mobiele e-nose op het dak van de wagen van de klachtendienst.

E-noses en gecertificeerde neuzen

Cock rijdt nog even naar de uiterste punt bij de haven van Moerdijk. Een van de vaste ruikpunten als er stankklachten zijn over het industrieterrein en de veroorzaker niet direct is aan te wijzen. We staan onder een lantaarnpaal waarop zich ook een e-nose bevindt. "Een mooi systeem, maar vooral om rond een bedrijf of een terrein te leggen als je weet welke stoffen er uitgestoten worden. Of als er een schip op het Hollands Diep tegen de regels in toch de luiken opent om te ontgassen. Dan kun je de uitslaande e-noses volgen met de vaarrichting mee. Voor incidentele klachten doen we het vooral met onze gecertificeerde neuzen en wind- en weergegevens. En dan afpellen. Vaak lukt dan toch om de veroorzaker op te sporen. Stank is erg afhankelijk van het weer en kan van ver komen."

Informatie delen

We gaan nog even terug naar kantoor, waar Cock de meldingen van de afgelopen nacht met me doorneemt. "Deze melding van een bedrijf zelf was helemaal in Oost-Brabant, een Brzo-bedrijf." Ditmaal kon Cock de melding telefonisch afdoen. "Er was sprake van een kleine lekkage, tussen de 20 en 30 liter van methanol. "Vanaf 20 liter geldt daarvoor meldingsplicht. Maar in dit geval was er sprake van een verdunning. De opvangbak was door het slechte weer vol geregend en stroomde

direct over met methanol vermengd met regenwater. Het bedrijf neemt maatregelen en heeft het netjes gemeld. Ik heb een klein verslagje voor de toezichthouder gemaakt, zodat hij het verder met het bedrijf kan afhandelen. Een oplossing bespreken om dit voortaan te voorkomen. En het is een signaal om bij andere bedrijven op zulke situaties te letten. Als we er wel heen moeten, schakel ik de achterwacht in, anders ben ik met heen en weer rijden, het klachtenonderzoek en de eventuele acties die je moet uit voeren wel erg lang weg uit ons eigen gebied.”

De klachtenmedewerkers delen alle relevante informatie met de toezichthouders, gemeenten of provincie. Soms ook met andere instanties als waterschap of politie. En altijd volgt een terugkoppeling naar de klager. “Behalve vertellen wat je wel of niet kunt, is het ook zaak te vertellen wat je gedaan hebt en wat de resultaten zijn en wat eventueel het vervolg is.”

“Veel bedrijven willen best wel netjes werken”

Cock Molenaar



Stank, lawaai en onrust

Niet alle bedrijven melden altijd zo netjes, zal Cock later vertellen. “Ik moest eens bij bedrijf A zijn, en zag op het naastgelegen terrein van bedrijf B een geïmplodeerde tankwagen ... van bedrijf A. Mooi even ‘weggeparkeerd’.”

“Bij een andere rondgang zag ik toevallig wat dampen boven een tankopslag. Bij bezoek aan het terrein bleek de tank over te schuimen. Een kleinigheidje volgens het bedrijf, niets om je druk over te maken. Nou, ik wil het graag weten, en dan bepaal ik wel of ik me er druk over maak. Het is meldingsplichtig. Doen ze dat niet, dan is dat een overtreding en daar maken we werk van.”

Ook zijn niet alle bedrijven even sensitief of zorgvuldig voor de omgeving. Cock: “Bij stankklachten probeer ik altijd zoveel mogelijk iemand van het bedrijf mee te krijgen om te ruiken. Sta ik eens met iemand van het bedrijf die zegt ‘ja, ruikt niet lekker’, komt er vijf minuten later een leidinggevende aan in zijn auto, stapt uit en zegt glashard: “Ik ruik niks.” Nou, je kon tegen de stank aanleunen.”

“Vergeet niet dat een klacht soms meer dan het melden van hinder is. Wat betekent die stank? Wat was die knal? Een tijdje terug ging er een straaljager door de geluidbarrière – ik kreeg direct meldingen en ongeruste vragen binnen: Is er iets mis bij Shell? Dat zit er ook achter bij mensen, ook als ze hinder gewend zijn. Daarom is het belangrijk om klagers te informeren over de resultaten van je onderzoek en zo snel mogelijk ongerustheid, als je die constateert, weg te nemen. Stank en lawaai zijn al vervelend genoeg.”

Excessen en vertrouwen

Op de vraag of toezicht met vertrouwen dan wel zo’n goed idee is, volgt een korte stilte. Dan: “Dit zijn natuurlijk de excessen. Veel bedrijven willen echt wel netjes draaien en doen dat ook. Maar juist daarom vind ik die extra rondjes bijvoorbeeld over het industrieterrein zo waardevol. Je ziet de wereld vanaf de straat, niet vanaf papier. En bij klachten benaderen wij bedrijven van buitenaf. Je volgt de klacht terug vanaf klager naar veroorzaker. Dat is echt een ander perspectief dan direct een bedrijf bezoeken voor controle en van binnenuit zien en horen hoe het eraan toe gaat. Ik wil ervaren wat voor vlees ik in de kuip heb. Een ‘gewone’ sjacheraar of een echte crimineel. Een prutser of iemand die verstand van zaken heeft. Weet je dat je amper diploma’s nodig hebt om met chemisch stoffen te mogen werken?”

De avond blijft rustig. Een paar kleine meldingen, te gering in aantal om uit te rijden. We zien in het

klachtensysteem dat team Midden vaker aan de bak moet. Horecaklachten en drie melding binnen twintig minuten van stank in het buitengebied. Cock wacht tot half twee voor hij naar bed gaat. "Meestal blijft het dan ook wel rustig." Mis. Nog geen halfuur later gaat de telefoon. De klachtcentrale geeft een horecaklacht door. Als Cock de klager belt, blijkt het lawaai al over. "Maar het is al weer langer aan de gang, en het duurde de hele avond." "Als het morgen weer is, gelijk bellen, mevrouw, niet afwachten tot u naar bed gaat en dan niet kunt slapen. Dan kom ik gelijk." De eerste klacht voor de volgende avond is gegarandeerd. Later wordt Cock nog geconfronteerd met meer horecameldingen, een uitgebrande tankwagen waarvan opslagtank en benzinetank zijn gaan lekken op straat en in het riool, stankklachten over een rubberlucht, over 'varkenslucht' en van waterzuivering, een kleine lekkage van biogas, een anonieme melding over misstanden binnen een bedrijf, een haperende veiligheidsdeur bij een Brzo-bedrijf. Na een week piketdienst ziet Cock er aanmerkelijk minder fris uit dan aan het begin.

Wat doet de OMWB?

Wat doet de milieuklachtcentrale



- intake, registratie en (soms) afhandeling milieuklachten;
- intake meldingen ongewone voorvallen bedrijven;
- intake reguliere bedrijfsmeldingen;
- intake meldingen misstanden in het buitengebied (SSiB);
- intake meldingen zwemwaterkwaliteit;
- informatieverstrekking zwemwaterkwaliteit (seizoensgebonden);
- overzichtsrapportages milieuklachten en meldingen.

Wat doet de piketdienst



- onderzoeken van (milieu)klachten conform afspraken bevoegd gezag;
- identificeren veroorzaker en bron;
- zo nodig handhavend optreden;
- verbaliseren (specifieke medewerkers);
- terugkoppelen aan melder(s);
- verlenen milieukundige bijstand bij incidenten en calamiteiten;
- verrichten geluidmetingen voor met name bestuurlijke handhaving.