

Onder in de zak vindt men de rekening

De gemeentelijke ombudsman behandelt klachten over de gemeente Rotterdam. Als u met de gemeente niet tot overeenstemming komt over een klacht, kunt u de ombudsman om een onafhankelijk oordeel vragen. In de Stadskrant schrijft hij over klachten die hem zijn voorgelegd. Dit keer een klacht over vuilniszakken die de gemeente niet had opgehaald.

De heer C. woont in een zakkenwijk, dat is ambtelijk jargon voor wijken waar de gemeente op vaste dagen langskomt om vuilniszakken op te halen. Op een ophaaldag plaats hij zijn huisvuil bij zakken die de burens al op straat hebben gezet. 's Avonds thuisgekomen ziet hij dat alle zakken er nog staan. De volgende dag belt hij de gemeente om dat te melden en weer een dag later ziet hij dat het huisvuil weg is.

Eind goed, al goed, denkt de heer C. Tot hij na enige tijd een rekening ontvangt van de gemeente. Hij zou huisvuil op een verkeerde dag op straat hebben gezet en de gemeente wil geld zien voor het verwijderen ervan. De heer C. is verolgen: de gemeente komt niet op de aangegeven dag en hij kan de gevolgen dragen. Hij maakt bezwaar tegen de rekening maar de gemeente houdt vol dat het vuilnis op de verkeerde dag was aangeboden. De heer C. kan nu de rechter vragen om een oordeel, maar hikt aan tegen de hoge kosten daarvan. Hij benadert de ombudsman.

Rekening verscheurd

Die probeert om te beginnen te achterhalen wat de gemeente heeft gedaan met de melding van de heer C. dat zijn huisvuil niet was opgehaald. Dat blijkt niet eenvoudig. Geen van de diensten die de ombudsman benadert kan uitsluitend bieden. Totdat een medewerkster van de Roteb in de zaak duikt. Die achterhaalt dat ook huisvuil van de burens van mijnheer C. op straat was aangetroffen en op hun kosten was opgeruimd. Dat maakt aannemelijk dat de gemeente inderdaad, zoals de heer C. beweerde, had nagelaten om het vuil op de ophaaldag weg te halen. De dienst vindt het onterecht dat de heer C. en zijn burens daarvoor op moeten draaien en verscheurt de rekening.

Klacht over de gemeente?

Heeft u een klacht die de gemeente niet naar tevredenheid heeft afgehandeld? Schrijf of e-mail de gemeentelijke ombudsman of bezoek het wekelijkse spreekuur op dinsdag van 9.00 tot 12.00 uur aan het Hofplein 33, 3011 AJ Rotterdam. www.ombudsman.rotterdam.nl / (010) 411 16 00.