



Omgekeerd inzamelen van afval

Verzamelde klachten van inwoners



NISSEWAARD LOKAAL
KOERS NAAR VOORUITGANG

Foto's voorpagina: o.a. Eufraatstraat, Dreef, Plateau en Eikenlaan

Introductie

Sinds de introductie van het omgekeerd inzamelen regent het klachten rond de afvalinzameling. Mensen klagen dat de oude rolcontainers al zijn opgehaald, terwijl de nieuwe ondergrondse containers nog niet zijn geplaatst of beschikbaar zijn. Bovendien wordt er al weken geklaagd over naast geplaatst afval. Dit heeft diverse oorzaken; een storing in paslezer, beklemming van de containervulmond of gewoon volle containers.

Nissewaard Lokaal heeft diverse malen bij verschillende bijeenkomsten aandacht gevraagd voor dit probleem. Onze partij ziet ook dat Reinis hard werkt en haar best doet om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen. Een extra ronde in de Schenkel om bijv. alle niet geleegde containers, vanwege verkeerd aangeboden afval als PMD, alsnog te legen. Desondanks nemen de overlast die inwoners ervaren en de klachten die inwoners naar ons zenden en plaatsen op diverse social media niet af.

In de commissie Leefomgeving van 21 juni verzocht wethouder Jan Willem Mijnans (ONS) na een discussie met steunraadslid Nick Kegel daarom om alle klachten te mogen ontvangen.

In dit document hebben wij alle recente klachten sinds 8 juni verzameld en gebundeld. Alle bijdragen zijn geanonimiseerd. Alleen klachten die een oplossing vragen hebben wij opgenomen in de inventarisatie. Losse klachten hebben wij achterwege gelaten. Voor bijdragen via social media is een link toegevoegd naar het originele bericht en de reactie.

Klachten die al eerder naar Reinis of wethouder Mijnans zijn gestuurd, zijn hier niet in opgenomen.

Nissewaard Lokaal

Klachten

In de afgelopen maanden heeft Nissewaard Lokaal diverse malen contact gehad met Reinis en verantwoordelijk wethouder Jan Willem Mijns naar aanleiding van de start het omgekeerd inzamelen. Dit heeft ertoe geleid dat fractievoorzitter Chris Hottentot en partijvoorzitter Fred Seker een bezoek hebben gebracht aan Reinis. In [een column](#) op de internetpagina van Nissewaard Lokaal heeft Chris Hottentot verslag gedaan van dat bezoek. Reinis beloofde om alle problemen op te pakken, zodra deze bij de lokale vuilverwerker zijn aangemeld. Voor 12 uur gemeld dezelfde dag opgelost, na 12 uur gemeld de volgende dag opgepakt. Nissewaard Lokaal had afgesproken om Reinis hierbij te helpen en binnengekomen klachten aan Reinis door te spelen, zodat problemen kunnen worden opgelost.

Kort na dit eerste gesprek is het omgekeerd inzamelen ingevoerd. Dat leidde tot nieuwe problemen. Zo bleek de afsluiting van de ondergrondse containers ertoe te leiden dat deze restafvalcontainers ook met een pasje niet waren te openen. Hierdoor plaatsten mensen hun afval naast de containers. Tegelijkertijd leidde het afsluiten van deze containers er ook toe dat afvaltoeristen naar andere wijken trokken en daar voor overlast zorgden.

In een themabijeenkomst bij Reinis begin deze maand heeft Chris Hottentot namens Nissewaard Lokaal deze problemen ook geadresseerd. Naar aanleiding van deze themabijeenkomst heeft Hottentot op 8 juni een [verduidelijkende column](#) geschreven om inwoners te laten weten welke maatregelen de gemeente en Reinis hebben genomen om de binnengekomen klachten op te lossen.

Toch leidde dit niet tot tevredenheid onder inwoners. Sterker nog, de problemen bleven binnenkomen. Op de Facebookpagina van Nissewaard Lokaal kwamen [de onderstaande reacties](#) binnen naar aanleiding van de column. De Facebookpagina van Spieke deelde het bericht. Deze reacties zijn ook opgenomen in het overzicht.

Geen reactie c.q. medewerking van Reinis

- Nou heb (op 16 mei, red.) ook naar de gemeenten geschreven voor de verre afstand voor me ouders naar de container haast anderhalve straat verder nu. Heb later een mailtje terug gehad *er zal contact met u worden opgenomen , nou moet nog gebeuren*. En kijken voor een andere container die is nog veel verder diegene die ze vroeger hadden hebben ze verranderd in 1 voor papier en 1 voor plastic en blikjes en de restafval nu haast anderhalve straat verder. De heer mijns u word bedankt. ([Bron](#))
- Ik hoop dat ze een keer contact opnemen naar een paar mailtjes te hebben gestuurd *geen reactie terug* gewoon teleurstellend dit van de gemeente ([Bron](#))
- VERDACHT STIL ROND DE CONTAINERS!!! Deze week al tot 2x toe met een blokkerende container gezeten. *15 minuten in de wacht gehangen en uiteindelijk via een mail Reinis gewaarschuwd*. Of het geholpen heeft weet ik niet. We toegegeven dat het probleem altijd in de middag weer opgelost was. *Maar even een korte replay is er niet bij*. Maar terwijl ik dus voor de 2de keer in een week naar de container in de straat liep, heb ik daar staan praten met een mevrouw die daar woonde. En die gaf ook aan dat ze het raar vond dat die van ons altijd vol zit en die van hun nauwelijks wordt gebruikt. Dus dat houdt in dat mensen het liever bij mijn voor de deur donderen als dat kreng vol zit, dan 100 meter verder te lopen. Hou me hart vast als ze straks op slot gaan. Dan de Papier en de plastic bak, Je kan je

afvragen waarom zijn ze nog op slot.. Ze staan er. dus ga ze gebruiken. IK spaar zeker nu het in warmer is de petflesjes ed. op. Ook het papier. Dus ja toen ik met volle handen aankwam en ook bij die dingen ontdekte dat ze gesloten waren en ik dus weer met me vuil terug moest lopen ik er niet meer om kon lachen. Geeft Reinis antwoord NEE. Waarom is er geen nummer dat elke dag bereikbaar is???? En niet alleen tijdens Kantooruren? Volgens mij is inmiddels vuil 24u per dag. Dus als dat ding klemt mag ik verwachten dat ze ook op zijn minst op de daguren bereikbaar zijn. Want anders staat er elk weekend straks een stapel zakken te wachten. En Reinis merkt het niet. Maar wij wel in de waarde van ons huis. ([Bron](#))

- Misschien kan Nissewaard gaan werken met de Buiten beter app. ..werkt in andere gemeenten super ! Reinis is alleen te bereiken via mail en telefonisch....*terugbellen is misschien ook klantvriendelijker*. Dit was de situatie van het weekend (*foto rechts*) waar omgekeerd inzamelen al een feit is... Te weinig ondergrondse restafval containers voor het aantal huishoudens. Ze plaatsen dan een ondergrondse pmd en een papier container naast elkaar die niet echt gebruikt worden. En sluit pas na een paar weken de restafvalcontainers af met een pasje nadat de mensen gewend zijn aan nieuwe situatie ! ([Bron](#))
- Wat een kut bedrijf bel vanmorgen krijg je antwoord van " *als wij met iedereen moeten overleggen* " volgens mij wonen wij in Spijkenisse en niet Reinis!!!! Poffertjes zijn het. ([Bron](#))



- Reactie Nissewaard Lokaal: Waarover wilde je overleggen?
- Antwoord: Sprak vanmorgen toevalig een medewerker van de gemeente zij zijn ook niet zo blij met het eenzijdig gedachte van de gene die zomaar zonder overleg bakken (ondergrondse) plaatsen.

Teweil ik netje als vertegenwoordiger van de VvE laurierdonk 2 tm 80 2 weken geleden heb getracht met de de afval coach over de plaatsing van de bakken en het verplaatsen van de bestaande.

Ook dat de gestapelde bouw beneden 20 woningen een tuin hebben van 11 mtr en daar een iedere een gat heeft en een grijze.

Maar *niet luisteren lekker doen waar julie zin in hebben* en zeker met de mensen in de wijk geen inspraak. Poffertjes zijn het op de Wattweg.

Pas werkt niet

- We hebben pas gekregen en stond pas onbekend en nu zit ik met me vuil in me tuin. En we hebben maar 1 ondergronds container voor heel de wijk. Zullen jullie niet eentje erbij zetten? ([Bron](#))

Container te ver van woning voor ouderen

- Om een lang verhaal kort te maken onze bak is 142 meter bij ons vandaan er is een bak dichterbij ! Maar bij mij aan de overkant woont er een man van 93 moet deze man nu 142meter lopen met zware zakken ? ([Bron](#))
- Ik woon in Vogelenzang waar veel 55+ woningen staan en er ook mensen van 80 jaar of ouder wonen.Hoe moet dat van de winter bij gladheid etc. Ook onze restcontainer staat niet echt in de buurt. *Ook wonen hier mensen die niet zelf hun afval weg kunnen brengen.* Wij en met mij vast nog andere vinden het geen goed idee van reinis,jammer dat alles besloten en opgedrongen wordt. ([Bron](#))

Container steeds vol

- ben er zeer ontevreden mee zoals de helft minimaal van vogelenzang wijk *steeds was de ondergrondse container vol* pmd heb ik maar weinig maar wel ondanks splitsen net zo veel afvalheffing betaling en hoop mensen die eruit gaan bij reinis nog meer werkelozen schaam je spijkennis!!!! ([Bron](#))

Vaker papierbak legen

- Ik ben *ondanks mij bedenkingen vooraf reuze positief* geworden.restafval voor gezin 2 personen is nog geen kleinzakje restafval per week.het enige wat ik nog lastig vind is de etensafvalbak dat is een stinkbak en de zakken er in zijn te klein dus keuze of vieze bak met rotzooi er asn vast geplakt of een te kleine zak die snel en vaak wegzakt.ala dasr een oplossing voor komt benn ik tevreden.moet wel zeggen dat *papier bak vaker mag worden geleegd* mijn voorstel zo zijn 1 x per 3 weken. ([Bron](#))

GFT container ontbreekt

- En waarom lees ik niks over dat er *in de hunzestraat de gft container weg is* en er nog nergens in de buurt een andere is *zodat nu iedereen zij gft in de pmd gooit*. Inde hunzestraat. ([Bron](#))



Op 18 juni volgde een nieuwe klacht op de site van Spieke. Onder de naam [#raaddelocatie](#). Er verscheen op social media een foto van containers aan de Zomerakker (*foto links*). Deze containers zijn afgelopen weken al vaker op social media verschenen, vanwege naast geplaatst vuil. Nissewaard Lokaal erkent dat ook bewoners een bepaalde verantwoordelijkheid hebben om goed met afval om te gaan en dit op een juiste manier aan te bieden. Met name rond het Zomerakker lijkt dit een probleem. *Welke maatregelen kan en*

wilde gemeente nemen om de overlast daar te laten afnemen? Als gevolg van dit artikel volgden wederom een aantal reacties met inhoudelijke klachten. Deze hebben we hierna opgenomen:

Volle c.q. geblokkeerde containers

- Dat je de vuilniszakken niet kwijt kan verbaasd mij niets gezien dit constant het geval is, overvolle containers en *de vuilniszak even in een andere container gooien zit er dadelijk ook niet meer in want het gaat allemaal op een pas*. Leuk sta je daar met je vuilniszak onderweg naar je werk kan je weer helemaal terug naar huis lopen, bloedirritant. ([Bron](#))
- Joh ik woon aan t Liesgras. Hier rijden ze soms met aanhangers tuinafval binnen om vervolgens de ondergronds container vol te stouwen. Of burenen met rolcontainers want ja anders zit hun container vol. En dan *sta ik weer met n vuilniszak voor niets bij de ondergrondse container. En dan v d woningstichting ook nog eens t verzoek om vuilniszakken niet op balkon of buiten bij de deur te plaatsen*. Nee ik ga met mn vuilniszakken binnen zitten. Dus ja ik zet t ook weleens er naast. En ja grof vuil bij de stort brengen is gratis. Dan moet men wel n auto hebben. ([Bron](#))
- Bij mij (wijk de gaard) hebben we 1 restafval container, voor 3 blokken massoinette woningen en 3 blokken eengezinswoningen.... je raad het al... *de container is altijd vol!* Gister contact opgenomen met Reinis reiniging en afvalinzameling dat de container al heel het weekend vol zit en alle zakken er naast gegooit worden, vanmorgen gebeld dat de container nog niet geleege is..... en tot nu *nog steeds niemand gezien!* ([Bron](#))
- De container is door iets geblokkeerd in de wijk spijkenisse DONK. Maar iedereen wil zijn vuilniszak kwijt, de zakken stapelen zich op rondom de container. ([Bron](#))
- In de Gildenwijk staat het vuil ook opgestapeld naast de container want die gaat weer is niet open!! Lekker met dit weer. ([Bron](#))

Niet bereikbaar in het weekend

- *Ik heb gister al een bericht gestuurd naar ze... maar ja zaterdag he...* En voor de mensen die commentaar hebben. Ik wilde gister al mijn afvalzak kwijt omdat de kattenbak zo erg stonk (rest vh afval zal ik over zwijgen) wat moet ik er dan mee als er al zo'n berg ligt? Als iedereen hun afval op de galerij gaat dumpen ziet de galerij er zo uit. Ik denk dat de enige oplossing is, in wijken waar zo veel mensen op elkaar wonen, elke dag legen... ([Bron](#))

Nog geen ondergrondse restafvalcontainers geplaatst

- *Vandaag de containers door Reinis ingenomen, helaas nog geen nieuwe ontvangen*. In de brief staat dat het afval tot de containers geleverd zijn in de restafval container kan gegeoid worden. *Helaas deze zijn nog niet geplaatst*. Tip voor Reinis. Eerst het nieuwe beschikbaar stellen en dan het oude innemen? Bellen heeft geen zin. Reinis heeft als opmerking "ik weet het niet". ([Bron](#))
- zou dit nooit doen maar chaos alom. onze containers worden di 20 juni omgeruild. helft vd bewoners is met vakantie. nieuw pas voor container alsmede container voor restvuil zelf is er nog niet. dat is vragen om problemen. ([Bron](#))



Grofvuiloverlast naast de container aan de Wijngaard ([Bron](#))

PMD-bak niet geleegd

- Nou van de week was het dus eerste keer dat paarse bak opgehaald werd wij echt serieus alles gescheiden alleen pmd in de bak !! Wat denk je niet meegenomen als enige geen briefje erbij niks wat verkeerd gedaan !! Dus nu mail gestuurd naar Reinis van joh wat is dit ben benieuwd pffff week 2 van nieuwe bakken nu al problemen #levehetafvalscheiden. ([Bron](#))

Pas werkt niet

- Hier in de vuursteenreek net 4 dagen nieuwe container gaat niet open met pas dus de zakken liggen er nu naars lekker met 30 graden pffff ([Bron](#))

“Echt een drama..
inmiddels doen beide
afvalbakken het hier
niet..”

Bron: [Facebook](#), 19 juni

Nog geen ondergrondse restafvalcontainers geplaatst

Vandaag zijn de oude grijze/groene bakken opgehaald, er is nog geen zicht op de nieuwe (brief binnen gekregen dat er vertraging is). Dan zou je denken dat de *ondergrondse containers* al klaar voor gebruik zijn.. maar helaas. Deze *zijn nog niet eens gegraven* en staan ook nog niet klaar om ingegraven te worden. (zie Doddegras en Raaigras bijv.)

Bron: reactieformulier Facebook Nissewaard Lokaal, 20 juni 2017

Volle containers

Goedemorgen bewoners van de Waayer. Zijn er zaterdag nog meer ondergrondse containers niet geleegd? Bij ons in de Jane Austin straat in ieder geval niet, zitten nu sinds vrijdag met volle containers!! Ze zijn maandagavond voor het laatst geleegd. Al contact gehad met Reinis, maar ondernemen maandag pas actie!!! Erg lekker met dit weer.

Bron: Facebookpagina Spijkenisse Maaswijk, datum onbekend

Geen contact met Reinis

Is toch van de gekke dat alles wordt bepaald, en totaal niets aan je wordt gevraagd.

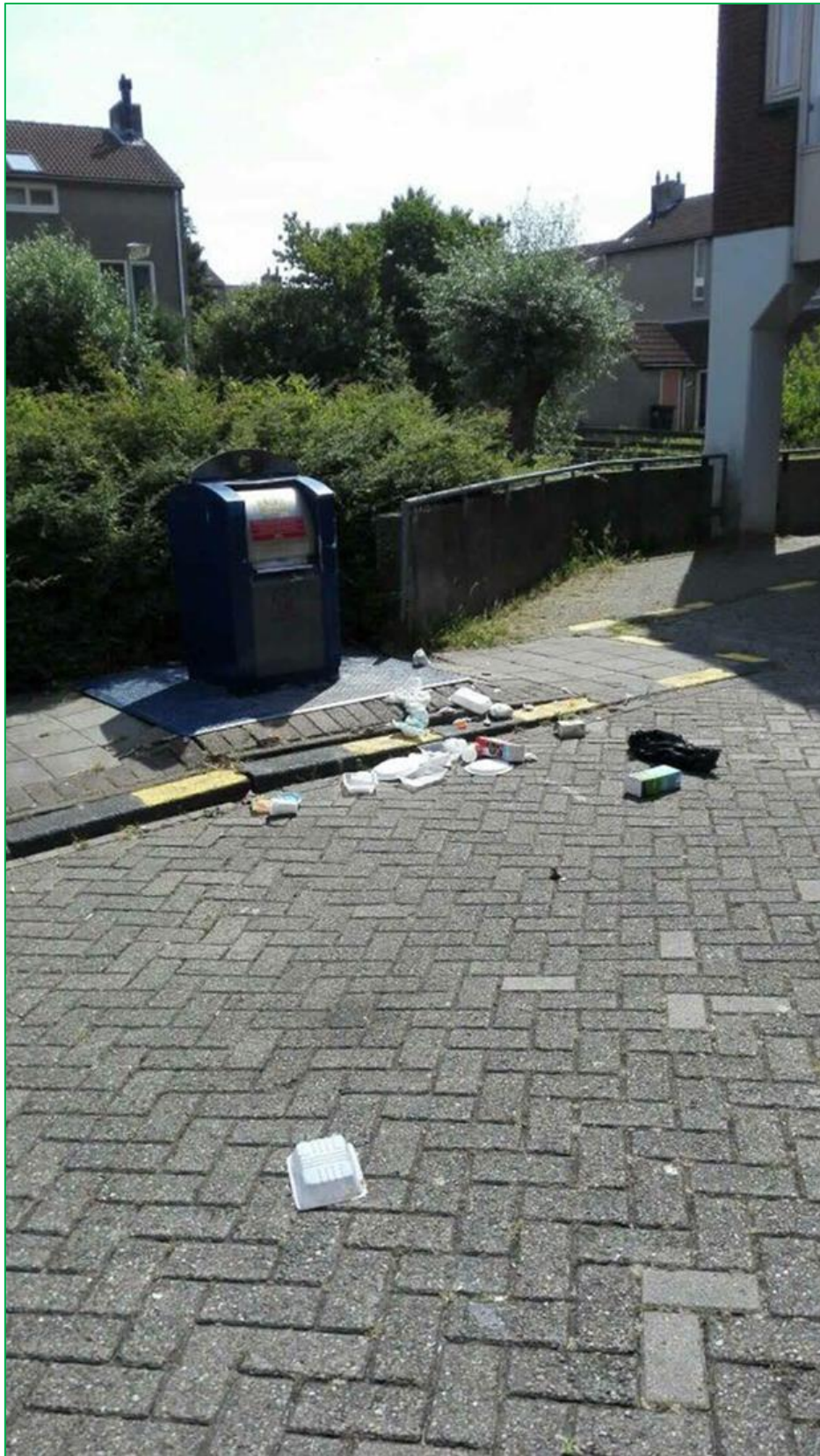
Zoals de keuze van de ondergrondse containers, je krijgt een container toegewezen, die 50 mtr ver is. Terwijl er èèn naast je deur staat. Misschien moet je daar een hooggeleerde voor zijn, maar snappen doe ik het niet. *Opbellen naar Reinis geeft ook al de nodige spanningen met zich mee, want die zijn onbereikbaar, de wachttijd is langer als 5 minuten, dus je moet op een later tijdstip terug bellen, de verbinding wordt automatisch verbroken.* Wanneer in de avond als ze gesloten zijn? Een brief naar de afval coach gestuurd, maar helaas ook die laten op zich wachten, ivm de waarschijnlijke vele klachten.

Zo zie je maar Spijkenisse is weer bezig om de bewoners weg te jagen.

Ik hou niet van verhuizen, maar ik kan je eerlijk zeggen dat ik er wel aan zit te denken, als dit zo door gaat. En meerdere met mij. Dan heb je niet alleen een leegloop kwa winkels, maar ook leegloop met huizen.

Maar op de ondergrondse container terug te komen, ik ga er niet meer achteraan en zet mijn vuil bij de dicht bij zijnde container. Dat is wat je gaat krijgen als je hier niet gehoord wordt.

Bron: reactie op website nissewaardlokaal.nl, 18 juni 2017



Rietgorshoek, App is gister pas met pas geactiveerd. Gelijk al storing stond gewoon open. Vanochtend iemand bij geweest en nu weer in storing.

Conclusie

In dit rapport zijn klachten opgenomen die sinds 8 juni j.l. bij ons zijn binnengekomen of zijn geplaatst op social media. In totaal betreffen dit 33 klachten. Klachten die al eerder naar Reinis of wethouder Mijmans zijn gestuurd, zijn hier niet in opgenomen. Het werkelijke aantal klachten ligt dus hoger.

De primaire afspraak die wij hebben gemaakt met gemeente en Reinis is om klachten allereerst te laten verlopen via Reinis. Indien er vragen zijn over de nieuwe wijze van afval inzamelen dan verwijzen we inwoners ook door naar de pagina van de gemeente.

Ondanks de afspraken die wij hebben gemaakt en de klachten die wij hebben doorgegeven zien wij nog steeds geregeld dezelfde klachten van mensen. Afval blijft liggen of mensen voelen zich niet serieus genomen. Het beeld dat de gemeente en Reinis voorhouden – dat er in overleg met bewoners gekeken wordt naar de beste oplossing – wordt niet gedeeld door inwoners. Zij voelen zich niet gehoord, zodra zij hun beklag doen. In een aantal gevallen horen mensen ook niets meer terug. Er is een groot verschil tussen theorie en praktijk, wat leidt tot ontevredenheid van bewoners.

Geen reactie c.q. medewerking van Reinis

Mensen voelen zich niet gehoord, is een veelgehoorde klacht. Zeven van de 32 klachten, zo'n 21%, betreft mensen die geen reactie terug hebben gehad na een melding, Reinis niet kunnen bereiken door drukte of weekend of niet goed zijn behandeld aan de telefoon. Met name het gebrek aan bereikbaarheid in het weekend wordt als overlastgevend ervaren.

Defecte pas of container

In drie gevallen werkt de pas of container niet en in drie gevallen is de container waarop de pas moet werken nog niets eens geplaatst.

Naast geplaatst afval

Het grootste probleem blijft echter het naast geplaatst afval. Hierover komen de meeste klachten binnen. Dertien meldingen, ruim 40%, kwamen er binnen. De oorzaken zijn divers en zijn niet allemaal te wijten aan Reinis. Buurtbewoners plaatsen grofvuil bij de ondergrondse containers of stouwen de containers te vol, waardoor deze klemt. Veelal blijkt ook dat de containers echt vol zitten, maar deze niet tijdig is geleegd. Ondanks vulopeningssensoren lijken de ervaringen tussen inwoners en de meetstatistieken van Reinis niet overeen te komen.

De behoefte aan een tweede container als terugvaloptie wordt ook vaak door inwoners genoemd. Bovendien zijn er bewoners die een container dichtbij huis hebben, maar verwezen worden naar een verdere container. Door toegang tot een tweede container toe te staan, kan dit laatste probleem ook worden opgelost.

Ouderen

Een zorgpunt is de plaatsing van de restafvalcontainer in de buurt van ouderen. De overheid stimuleert ouderen steeds langer zelfstandig te blijven wonen. Tegelijkertijd hebben wij sinds 8 juni twee klachten ontvangen van bezorgde buurtbewoners dat de containers vaak te ver staan van woningen van zelfstandige ouderen. Deze klachten hebben wij ook voor 8 juni meerdere malen vernomen. Voor deze groep mensen zou wellicht meer aandacht mogen komen.