

De wachtdienst gaat op pad bij meldingen, klachten en calamiteiten



We zijn 24 uur bereikbaar

De wachtdienst van de Omgevingsdienst Haaglanden is 24 uur per dag bereikbaar. Wij beoordelen en beslissen over de afhandeling van onder andere overlastmeldingen en milieu-incidenten. Hiermee voorkomen en beperken we gevaar, schade en hinder voor de inwoners en het milieu.

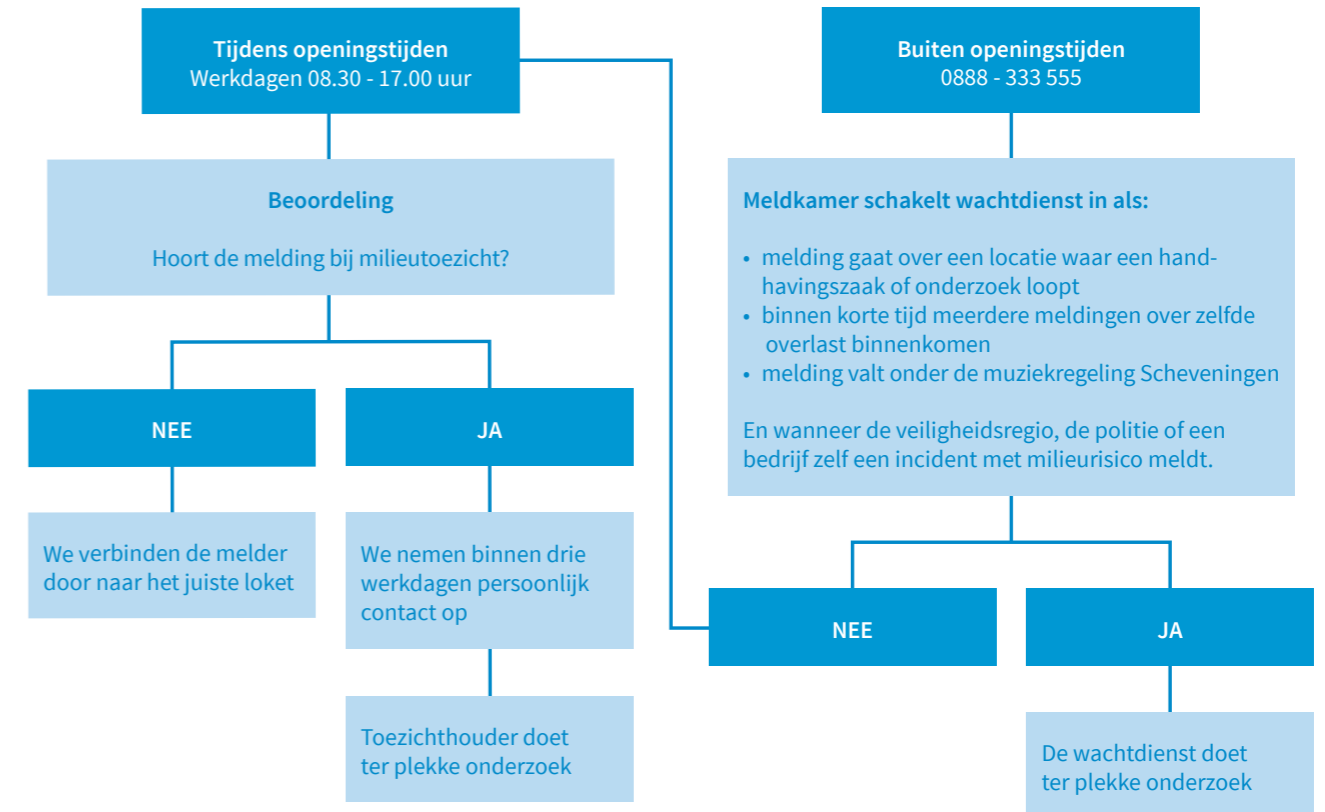
Bij 40% van het overlasttoezicht wordt een overtreding vastgesteld

Het helpt om er te zijn

De wetenschap dat wij actief achter gemelde overlast aan gaan, zorgt ervoor dat normen en waarden worden nagestreefd. We voorkomen erger: escalatie en milieuschade. Elke melding van overlast is een signaal dat er mogelijk een overtreding plaatsvindt. We gaan vaak op pad naar dichtbevolkte locaties: een café omringd door tien woningen heeft tien potentiële klagers, vooral wanneer het om oudere en minder geïsoleerde bouw gaat.

“Tijdens mijn wachtdienst ga ik het meest op pad voor meldingen van geluidshinder van horeca. De geluidsmeter ligt vooraan in de wachtdienstauto. Ook 's nachts voeren wij de controles professioneel uit,” vertelt Marcel van der Ploeg. Hoe komen meldingen bij de wachtdienst en wat gebeurt er daarna?

Melding overlast of incident



Voor de circa 900 meldingen die binnenkwamen in de meldkamer, werd 200 keer de wachtdienst ingeschakeld.

We hebben het afhandelen van overlast in onze digitale systemen verbeterd

Door verbeteringen in de manier waarop we meldingen vastleggen, kunnen we automatisch zien welke meldingen bij elkaar horen en hoe vaak dezelfde overlast gemeld is. We koppelen toezicht, meldingen en correspondentie aan elkaar. Binnen drie werkdagen nemen we persoonlijk contact op om extra informatie over de ervaren overlast te krijgen. We ervaren meer begrip en een verbeterd persoonlijk contact met deze aanpak.

Inzet bij calamiteiten

Bij calamiteiten, zoals een brand of een melding van gevaarlijke stoffen, neemt Meldkamer de Yp contact met ons. Dit is de regionale meldkamer voor hulpdiensten. Met behulp van codes wordt automatisch het meldsysteem ingeschakeld en de wachtdienst opgeroepen. Omgevingsdienst Haaglanden is ook beschikbaar voor inzet binnen de gemeentelijke crisisorganisaties.



We voeren meer taken uit voor de gemeente Leidschendam-Voorburg

Sinds mei 2018 neemt de gemeente Leidschendam-Voorburg een uitgebreider takenpakket bij Omgevingsdienst Haaglanden af. Dat houdt in dat wij alle milieutaken hebben overgenomen en nu de vergunningverlening, toezicht en handhaving doen voor circa 1700 bedrijven en organisaties (inrichtingen). Dat waren er tot nu toe 90. De begroting is van circa. € 230.000 naar € 770.000 gegaan.

We voorkomen overlast van bedrijfsafval in de openbare ruimte

Rondom ondergrondse afvalcontainers worden diverse maatregelen ingezet om overlast te voorkomen. Samen met de gemeente Den Haag, gingen wij in 2018 aan de slag met een van deze maatregelen: we bezochten 500 kleinere ondernemingen, bij 40 ontbrak een juiste registratie van de afvalstoffen. Na het aanschrijven van de ondernemers, deden we een hercontrole en voldeden alle ondernemers aan de voorschriften. Zo leveren we een bijdrage aan een correct gebruik van de ondergrondse containers.

Brand bij afvalverwerker

Bij afvalverwerker Renewi in Wateringen is in april 2018 een forse brand geweest. Tijdens zo'n calamiteit zijn wij beschikbaar om milieu informatie te leveren aan de primaire hulpdiensten. Na de calamiteit is vervolgens van belang hoe de afvalverwerker in productie blijft: afvalstromen komen ten slotte niet stil te liggen. Na de brand liepen wij tijdens controles het bedrijf na. Uit onze rapportages blijkt dat de activiteiten ook na de brand binnen de verleende vergunning vallen.

Door de brand is van één van de loodsen op het terrein gedeeltelijk verdwenen en heeft de afvalverwerker ingezet op aanpassingen in de verwerking en logistiek van geurgevoelige afvalstoffen. Desondanks ontvingen wij regelmatig meldingen en vragen uit de directe omgeving omdat geuroverlast werd ervaren. Na controles op basis van de meldingen, hebben wij toch geen overtredingen van de milieuwetgeving vastgesteld. We blijven de ontwikkelingen ook in 2019 volgen.