



24/7 STAAT DE CONSIGNATIEDIENST VAN DE ODZOB KLAAR



ALS INWONERS MILIEUGERELATEERDE OVERLAST ERVAREN VAN BEDRIJVEN (DENK AAN BIJVOORBEELD GEUR- EN GELUIDKLACHTEN) KUNNEN ZIJ EEN KLACHT INDIENEN BIJ DE MILIEUKLACHTENCENTRALE (MKC). DEZE KLACHTEN WORDEN DOORGEZET NAAR DE GECONSIGNEERDEN VAN DE ODZOB. DE GECONSIGNEERDEN ZIJN MEDEWERKERS VAN DE ODZOB DIE DE ZOGENAAMDE 'CONSIGNATIEDIENST' DRAAIEN. TIJDENS DEZE DIENST IS EEN TEAMLID EEN WEEK LANG VERANTWOORDELIJK VOOR ALLES WAT ER BINNEN KOMT AAN KLACHTEN EN MELDINGEN, ZOWEL TIJDENS ALS BUITEN KANTOORTIJDEN. DE GECONSIGNEERDE IS INZETBAAR OM DIRECT ACTIE TE ONDERNEMEN OM SITUATIES TE BEHEERSEN. WAAR NODIG ZET DE GECONSIGNEERDE DE EERSTE STAPPEN DIE EEN COLLEGA VERVOLGENS VERDER OPPAKT EN/OF EEN TERUGKOPPELING GEEFT AAN ONZE OPDRACHTGEVERS.

Een klacht of melding en dan?

De meeste klachten/meldingen (zo'n 7.000 per jaar) komen binnen via de MKC. Deze worden verwerkt in het programma 'S@men'. De geconsigneerde kijkt op zijn/haar beurt waar actie op ondernomen moet worden. Afhankelijk van de aard van de klacht gaan we ter plaatse om te onderzoeken wat de oorzaak van de melding is en wat de opvolging gaat zijn van de melding. Soms kunnen we een en ander ter plaatse goed onderzoeken en beoordelen, maar soms is specialistisch onderzoek nodig. In dat geval dragen we deze taak over aan een toezichthouder.

Op basis van een bezoek ter plaatse maakt de geconsigneerde altijd een verslag van de bevindingen. Dit verslag koppelt hij/zij terug aan de opdrachtgever/ bevoegd gezag en gebruikt dit voor eventuele vervolgstappen. Deze vervolgstappen worden meestal opgepakt door teams binnen de ODZOB.

In veel terugkomende gevallen is er sprake van maatwerk. Dit houdt in dat we bijvoorbeeld bij iedere klacht onderzoek instellen of juist nooit. Dit is met

de opdrachtgever besproken en vastgelegd in de zogenoemde klantafspraken. Ook bijvoorbeeld bij geurmeldingen over agrarische bedrijven zullen we afhankelijk van een aantal factoren niet altijd ter plaatse gaan.

Indien we vermoedens hebben dat er mogelijk een overtreding plaatsvindt met relevante risico's voor de fysieke leefomgeving zullen we ter plaatse gaan. Soms direct en soms op een ander, beter passend moment.

Goed om te weten:

- Telefonische meldingen belt de meldkamer door aan de geconsigneerde, op basis van geldende protocollen.
- Digitaal ingediende meldingen pakt de geconsigneerde de eerstvolgende werkdag op.
- Niet alle meldingen worden door ons per definitie onderzocht, denk aan vaak terugkomende meldingen en aan anonieme of onduidelijke meldingen. Daarnaast is het belangrijk om te weten dat we er 'in principe' alleen zijn voor de taken waar we mandaat voor hebben.

WELKE SOORT MILIEUKLACHTEN EN -MELDINGEN KRIJGEN WE?



- **Geluid**

Veel van de meldingen die we ontvangen gaan over geluid en geluidsoverlast. Vanuit de consignatiedienst kunnen we geluidklachten in eerste instantie onderzoeken. Geluidmeten is echt specialistisch en dit dragen we dan ook vaak over aan onze collega's van het team geluid. Voor klachten over muziekgeluid werken we sinds de zomer van 2021 met een branchegerichte aanpak.

- **Meldingen ongewone voorvallen**

Als er bij een inrichting een ongewone gebeurtenis plaatsvindt die het milieu (mogelijk) kan schaden, is het bedrijf verplicht dit te melden. Naar aanleiding van deze melding zal de geconsigneerde een onderzoek op locatie instellen (warme fase). Het vervoltraject (koude fase) pakt een reguliere toezichthouder van de ODZOB op.

- **Regeling verwijdering calamiteuze stoffen (RVCS)**

Voor het opruimen van de calamiteuze stoffen in het leefmilieu hebben we in onze regio de hier genoemde regeling (RVCS) vastgesteld. Deze regeling is het meest bekend voor de verwijdering van afval, afkomstig van de productie van synthetische drugs. Kortgezegd is het de taak van de geconsigneerde om de verontreiniging in kaart te brengen en de vervolgstappen voor de verwijdering in gang te zetten. Sinds 1 oktober 2020 is ook een spoedsanering van de verontreiniging van de bodem een onderdeel van de RVCS.

- **Rampenbestrijding**

In geval van een ramp of gripincident waarbij wij als deskundige gewenst zijn, worden we door de meldkamer van de hulpdiensten gevraagd om assistentie te verlenen. In deze organisatiestructuur zijn we ten dienste van de Officier van Dienst (OvD) bevolkingszorg. We proberen om de milieuvraagstukken in deze situaties te beantwoorden om namens het bevoegd gezag in de zogenoemde warme fase de juiste beslissingen te kunnen nemen, zoals het toepassen van bestuursdwang, samen met onze partners.

Meer informatie of vragen

Uitvoering geven aan consignatiewerk is een vast en belangrijk onderdeel van het takenpakket van de ODZOB. Vragen of meer informatie? Neem contact op met de coördinator: Sander Leenders, via e-mail s.leenders@odzob.nl.



- **Asbestincidenten**

Zowel bij een incident (brand) als bij een andere verontreiniging van een gebied met asbest heeft de consignatiedienst een taak om de eerste handelingen te verrichten of om het opruimen te organiseren. Ook hier wordt na de 'warme fase' een overdracht georganiseerd naar het team Asbest van de ODZOB.

Samenwerking partners in de regio

Een aantal meldingen die we via de meldkamer krijgen, behoren niet tot het pakket van de ODZOB. Deze meldingen sturen we ofwel door aan betrokken partners of we vragen de melders zelf contact op te nemen met de juiste instantie. Dit zijn bijvoorbeeld de gemeente, GGD, waterschap, politie of de NWWA.

Uniform werken versus maatwerk

We willen zoveel mogelijk dezelfde manier van werken hanteren voor al onze deelnemers, maar niet alle gevallen kunnen hetzelfde behandeld worden. Bestuursgevoelige situaties en gevoelige dossiers komen en gaan. Hierdoor maken we, soms tijdelijk, maatwerkafspraken over het behandelen van bepaalde meldingen bij individuele locaties. Dit nemen we op in klantafspraken.

Tijdens kantoortijden zijn we bereikbaar via telefoonnummer 088 3690 369, bij urgente situaties buiten kantoortijden kan de geconsigneerde altijd via de meldkamer van de hulpdiensten opgeroepen worden.

SAMEN MEER WAARDE

OMGEVINGSDIENST
ZUIDOOST-BRABANT

