

Stadsbeheer  
Postbus 742 9700 AS Groningen

(5.1)(2e)

(5.1)(2e) GRONINGEN

Onderwerp: Reactie op uw klacht

Datum: 17 juli 2017

Ons kenmerk: 10284370

Uw brief/kenmerk:

Bijlage(n):

Geachte (5.1)(2e) ;

Op 9 juni 2017 ontvingen wij via de ombudsman uw klacht over de afwikkeling van de plaatsing van een vuilwaterpomp aan boord van uw woonark. Onze klachtenfunctionaris, (5.1)(2e), heeft u telefonisch helaas niet kunnen bereiken om u in de gelegenheid te stellen uw klacht nader toe te lichten. U heeft uw klacht echter schriftelijk voldoende onderbouwd om deze in behandeling te kunnen nemen. In deze brief geven wij onze reactie op uw klacht.

Wij stellen samen met u vast dat een periode van 6 ½ jaar voor het uiteindelijk ordentelijk plaatsen van een werkende vuilwaterpomp inderdaad te lang is. Op een aantal momenten in het door u geschetste proces zijn wij als gemeente, waarbij wij soms opdrachtgever waren voor één of meerdere aannemers, inderdaad onvoldoende attent geweest. Vooral daar waar het gaat om het uitblijven van een reactie van één van de aannemers of van ons, constateren wij dat we niet goed hebben gehandeld. Ook waren er situaties waarin u te lang heeft moeten wachten op onze reactie of waarin onze reactie in uw ogen onvolledig was. We willen hierbij daarom onze verontschuldiging aanbieden voor die momenten, ook daar waar het een reactie betreft van een aannemer of installateur die namens ons handelde. Terugblikkend hadden een aantal zaken inderdaad anders moeten lopen en daar zijn wij ons terdege van bewust.

In deze brief proberen wij, als reactie op uw klacht, zo chronologisch mogelijk te reageren op hetgeen u heeft aangegeven in uw klacht. Het gaat dan met name om situaties waarbij u van ons actie verwachtte, dan wel om situaties waarbij u teleurgesteld of ontstemd was over het handelen van ons of van een aannemer of installateur die namens ons handelde. Daar waar u in uw chronologische opsomming melding heeft gemaakt van situaties die voor ons onbekend zijn, hebben wij geen reactie geformuleerd. De weergave van deze situaties laten wij bij u.

Er hebben zich gedurende het gehele proces situaties voorgedaan waar wij als opdrachtgever geconfronteerd werden met feiten die er toe leidden dat het proces vertraging zou oplopen. Zo werden wij geconfronteerd met technische en bouwkundige situaties die specifiek op uw ark van toepassing waren, waardoor in eerste aanleg een installatie van de vuilwatervoorziening niet mogelijk bleek. Er is toen afgesproken dat u zich zou melden op het moment dat uw ark voor een werfbeurt op de wal zou komen te liggen, omdat op dat moment wel een installatie mogelijk was. Tussen deze afspraak en de daadwerkelijke

werfbeurt zat een periode van ruim twee jaar en in die periode is er niets gebeurd met betrekking tot uw aansluiting aan de wal, omdat dat gewoonweg niet mogelijk was.

Wij betreuren het dat er vervolgens onduidelijkheid was over wie de uitvoering van de installatie zou regelen. In het project bestond de mogelijkheid om zelfwerkzaamheid toe passen op kosten van de gemeente tegen een financiële vergoeding. Deze keuze is destijds aan alle eigenaren van woonboten voorgelegd, dus ook aan u. U verkoos installatie door de gemeente.

De reden om eerst te kiezen voor het opnieuw uitvoeren van een inventarisatie is dat er tussen de eerdere inventarisatie en het moment waarop de installatie in eerste aanleg zou worden gerealiseerd een lange tijdspanne van ruim twee jaar zat. Er zouden zich in die periode best wijzigingen in de situatie kunnen hebben voorgedaan. Bovendien zouden ook wensen van bewoners en ook van u kunnen zijn veranderd.

U geeft aan dat u in het conceptontwerp een aantal onduidelijkheden en hiaten aantrof. Een conceptontwerp is een bespreekdocument waarin nog zaken gewijzigd kunnen worden op basis van input van u als eigenaar. We constateren dat uw opmerkingen naderhand, en ook na een gesprek op uw ark op 2 april 2014, zijn verwerkt en dat dit heeft geleid tot een definitief ontwerp. Daarnaast was uw verzoek om de sleepkosten te delen een onderwerp van gesprek. De reactie van (5.1)(2e) hebben wij niet kunnen verifiëren, maar als we afgaan op uw vaststelling dan is deze reactie van (5.1)(2e) inderdaad ongepast en onjuist. Het betreft ons dat u dit als een dreigement hebt opgevat en hier zijn excuses op zijn plaats.

Over de kwestie sleepkosten heeft u ons voorgesteld om deze kosten te delen. Daarop hebben wij eerst via combinatie Schoon Schip laten weten dat sleepkosten niet binnen de opdracht vielen. Toen u op 16 september 2014 de offerte stuurde van de betreffende sleepkosten hebben wij per omgaande dezelfde reactie nogmaals aan u per mail gezonden. Wij geven hiermee aan dat wij naar onze mening hierover telkens tijdig en duidelijk naar u hebben gereageerd.

U geeft in uw chronologische weergave aan dat u gedurende de periode september tot en met december 2014 niet op uw ark heeft kunnen wonen. Wij waren hiervan niet op de hoogte en hebben hierop daarom geen actie kunnen ondernemen.

Wij zijn van mening dat een technisch apparaat zoals de installatie die op uw ark is geïnstalleerd kan worden getroffen door een storing. Dit heeft zich ook enkele malen voorgedaan bij de installatie op uw ark. Wij hebben het idee dat deze storingen altijd door onze onderhoudsinstallateur correct zijn verholpen. Ook toen uiteindelijk de keuze is gemaakt (in afstemming met u) om over te stappen op lozing in het oppervlaktewater. Dit was nodig omdat bleek dat de installatie op de wal storingsgevoelig was. Daarom hebben wij vervolgens begin 2017 er voor gekozen deze kwetsbare aansluiting op de wal te vervangen.

In april 2017 zijn er werkzaamheden verricht ter hoogte van uw ark. U geeft aan dat daarna uw aardlekschakelaar was uitgeslagen. Wij kunnen helaas niet vaststellen dat het uitslagen van de aardlekschakelaar veroorzaakt is door de firma NTP. Vervolgens is tijdens de uitvoering van werkzaamheden op de wal schade aan uw dak ontstaan en dit had natuurlijk niet moeten. Wij hebben daarom de firma NTP verzocht deze schade zo spoedig mogelijk te herstellen en wij gaan er vanuit dat dit naar behoren is uitgevoerd.

Aan het eind van uw chronologische weergave geeft u aan dat u op 5 april 2017 via de e-mail een dwangsom heeft ingediend, omdat (5.1)(2e) zich niet kon herinneren dat er nog vragen onbeantwoord waren gebleven. Ik wil u aangeven dat (5.1)(2e) oprecht geen openstaande vragen meer op zijn lijst had staan. Het spijt ons dat zijn reactie bij u ongunstig is uitgekapt, want u zult begrijpen dat dit nooit de bedoeling is geweest.

De afgelopen maanden hebben wij, bij monde van (5.1)(2e), hoofd Stadsprogramma van de directie Stadsbeheer, veelvuldig met u gemaïld. Van deze e-mail reeks is wethouder van der Schaaf, de Ombudsman en de klachtenfunctionaris steeds op de hoogte geweest in de cc. In deze reeks e-mails hebben wij geprobeerd zo adequaat en nauwkeurig mogelijk antwoord te geven op de door u aangegeven opsomming van nog openstaande vragen en op verwachtingen die u naar ons toe heeft geuit. We gaan er vanuit, mede gezien uw reacties op de door ons gezonden mails, dat de openstaande vragen ook voor u naar behoren zijn beantwoord.

Tot slot constateren wij dat de aansluiting van uw ark aan de wal inmiddels is gerealiseerd. Naar wij hopen is dit ook voor u een resultaat naar tevredenheid. Wij hopen verder dat deze reactie voor u voldoende houvast biedt om de rekening op te kunnen maken, zoals u dat aangeeft in uw klacht. Mocht dit toch niet het geval zijn, dan is (5.1)(2e) graag bereid met u het gesprek hierover aan te gaan. Immers is alles er op gericht om het boek met betrekking tot de aansluiting van een vuilwaterpomp aan de wal te sluiten.

Als deze reactie desondanks daartoe aanleiding geeft, kunt u zich wenden tot de gemeentelijke Ombudsman, mevrouw M.H.H. Hermans, telefoonnummer (050) 318 65 68, Postbus 20001, 9700 PB Groningen. Op dinsdag is er spreekuur van 13.00 tot 15.00 uur en op donderdag van 17.00 tot 18.00 uur aan de Kreupelstraat 12 te Groningen.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,  
namens hen, conerndirecteur Groningen,  
namens deze  
(5.1)(2e)

Margriet Seip,  
directeur Stadsbeheer