


Contactgegevens

Postbus 20001
9700 PB GRONINGEN
ombudsman@groningen.nl
www.ombudsmangroningen.nl

 @Gron_Ombudsman

Bezoekadres

Kreupelstraat 12
9712 HW Groningen

Telefoonnummer

050 318 6568

Stadsbeheer
(5.1)(2e) , klachtenfunctionaris
Afdeling Bedrijfsbureau

09 JUNI 2017

Groningen, 8 juni 2017

Kenmerk: 2017/272/139

Geachte (5.1)(2e) ,

Hierbij stuur ik u een bij mij binnengekomen klacht van
Groningen.

(5.1)(2e)

(5.1)(2e) heeft zijn klacht als volgt samengevat.

Het is een casus omtrent het plaatsen van een vuilwaterpomp, aan boord van mijn woonark en het uiterst trage proces (inmiddels meer dan zeseneenhalf jaar) om deze eerst te installeren en vervolgens te laten functioneren.

(5.1)(2e) wil het dossier kunnen sluiten zodat hij een eindafrekening kan maken.

Op zijn klacht heeft (5.1)(2e) een chronologische toelichting gegeven, die u in de bijlage bij deze brief aantreft.

Ik ontving de klacht van (5.1)(2e) al op 10 april 2017. Die dag heb ik over deze kwestie echter ook contact gehad met (5.1)(2e) , afdelingshoofd Stadsprogramma bij Stadsbeheer. Uit dat contact bleek het probleem met de aansluiting op de gemeentelijke riolering bijna te zijn opgelost. In samenspraak met (5.1)(2e) is toen gewacht met het doorsturen van de klacht.

Op 30 mei 2017 heeft (5.1)(2e) zich echter opnieuw tot mij gewend en verzocht zijn klacht door te sturen zodat de interne klachtenprocedure alsnog kan worden gestart. De aanleiding hiervoor was de mededeling van (5.1)(2e) op 30 mei 2017 aan hem: "Voor wat betreft de vragen, als je die hebt moet je ze stellen, alleen dan kan ik antwoord geven". (5.1)(2e) meldt mij dat dit voor hem de spreekwoordelijke laatste druppel was.

Van (5.1)(2e) en (5.1)(2e) ontving ik de afgelopen dagen in cc hun e-mailwisseling over de beantwoording van de door (5.1)(2e) gestelde openstaande vragen. Ondanks dat (5.1)(2e) (5.1)(2e) voornemens is de nog openstaande vragen te beantwoorden, liet (5.1)(2e) mij uitdrukkelijk weten niet op de beantwoording te willen wachten.

Op verzoek van _____ ontvangt u dan ook hierbij de klacht van _____ die in behandeling te nemen.

met het verzoek _____

Ik stel het op prijs als u mij over de afhandeling van deze kwestie informeert.

Met vriendelijke groet,

 mw. M. Hermans
gemeentelijke Ombudsman

Bijlage: notitie met de uitgebreide toelichting op de klacht

Bijlage

(5.1)(2e) te Groningen heeft zijn klacht als volgt samengevat.

Het is een casus omtrent het plaatsen van een vuilwaterpomp, aan boord van mijn woonark en het uiterst trage proces (inmiddels meer dan zesenehalf jaar) om deze eerst te installeren en vervolgens te laten functioneren.

Wat (5.1)(2e) wil is, het dossier te kunnen sluiten zodat hij een eindafrekening kan maken.

(5.1)(2e) heeft de volgende uitgebreide chronologische toelichting op zijn klacht gegeven.

- Nadat door (5.1)(2e) van de firma Lareco werd opgemerkt dat mijn ark vergeten was bij de inventarisatie, werd er op 19 november 2010 door (5.1)(2e) van de firma Engeldot een schouw verricht bij mij aan boord. Dit is het begin geweest van een malle molen waarin ik verzeild ben geraakt.
- Uit die eerste schouw bleek dat er geen vuilwatervoorziening geïnstalleerd kon worden terwijl ik op mijn ligplaats zou liggen. Dit had praktische redenen: zodra mijn oude wc-pot zou worden gedemonteerd, zou er water mijn ark in stromen (de aansluitingen lagen onder de waterlijn).
- De aansluiting zou gebeuren tijdens een werfbeurt
- Op 21 juli 2011 is afgesproken dat ik zou melden wanneer die aanstaande zou zijn.
- Ruim twee jaar later kondigde ik op 26 augustus 2013 aan dat ik de maand daarop naar de werf wilde. In hetzelfde bericht heb ik gevraagd naar een plan van aanpak.
- Waarop ik een antwoord krijg, of ik zelf voor de installatie zou zorgen of dat de gemeente dit moest uitvoeren. Opmerkelijk want er is nooit besproken dat ik de aanleg zou regelen.
- Ruim een week later had ik nog niets gehoord, waarop ik op 6 september 2013 nogmaals naar een plan heb gevraagd
- Op 9 september 2013, nog niets gehoord, dus maar weer gevraagd waar het voorstel bleef.
- Die dag kwam er een antwoord van (5.1)(2e) van de vof Schoon Schip. Het voorstel van (5.1)(2e) (5.1)(2e) was om een inventarisatie uit te laten voeren.
- Nog steeds op dezelfde dag reageer ik dat het mij bevreemdt dat er nogmaals moet worden geïnventariseerd, en andermaal aangegeven dat ik een plan van aanpak verwachtte.
- Op 12 september 2013 kreeg ik een bericht van (5.1)(2e) van de firma Afmitech. Hij stelde voor de volgende dag langs te komen.
- De tweede schouw is uitgevoerd op 13 september 2013. Tijdens deze schouw bleek dat het voor (5.1)(2e) (5.1)(2e) onduidelijk was waar de persleiding lag. Vreemd, om dat te horen van de persoon die in mijn ark een vuilwaterinstallatie moest gaan plaatsen.
- Vervolgens bleef het weer stil. Op 26 september 2013 vraag ik hoelang het gaat duren voordat ik een plan te zien krijg. Het is dan een maand nadat ik de aankondiging deed van mijn werfbeurt.
- Op 30 september 2013 wordt het conceptontwerp doorgestuurd door (5.1)(2e) (met mij in het cc). Hier staan zoveel onduidelijkheden en hiaten met de eerdere bespreking in, dat ik diezelfde dag nog een mail stuur waarin ik alle punten opsom.
 - Waaronder het punt waarin ik voorstel om de kosten voor het verslepen van mijn ark te delen, omdat er een gezamenlijk belang was. Dus leek het mij eerlijk om deze dan ook te delen.
 - Ander voorbeeld. Men stelde een opstap naar mijn douche voor van 500mm (!) met een mogelijkheid dat deze nog hoger zou worden
- Op 2 oktober 2013 reageerde (5.1)(2e) nogal merkwaardig. Ik mocht dankbaar zijn dat de gemeente mij aan de riolering wou aansluiten en dat wanneer mij dat niet zinde ik zelf voor de kosten zou moeten opdraaien.
- Hierop reageerde ik dezelfde dag dat ik dit als dreigement opvatte. Daarnaast vraag ik om een aangepast plan.
- Als reactie schrijft (5.1)(2e) op 3 oktober 2013 onder andere dat hij er van overtuigd was dat een systeem geïnstalleerd wordt dat aan de eisen/ randvoorwaarden voldoet. Mede overtuigd was hij omdat alle woonschepen met een tevredenheidsverklaring zijn aangesloten.
- Ruim een maand later, op 5 november 2013 vraag ik maar weer eens waar het antwoord bleef.
- Op 11 november 2013 schreef (5.1)(2e) dat er "schijnbaar een situatie is waar de bal in het midden ligt". Er was/ is totaal geen overzicht, laat staan iemand die het proces in de gaten hield/ houdt.

- Maar (5.1)(2e) stelde voor om nogmaals bij elkaar te komen om alles door te nemen.
- In maart het jaar daarop, op 13 maart 2014, stelde (5.1)(2e) een aantal data voor om een derde schouw uit te voeren.
- Hierop reageerde ik weer dezelfde dag, waarbij ik alle drie (5.1)(2e)) uitnodigde. De toenmalige wethouder, Jan Seton, zat in het cc.
- Op 2 april 2014 vindt de afspraak plaats.
- Op 21 augustus 2014 meldde ik dat ik niets meer vernomen had. Waarop ik diezelfde dag het voorstel ontving (wat klaarblijkelijk eind april ook gestuurd was).
- Hierop merkte ik nogmaals op dat het mij eerlijk leek dat de sleepkosten gedeeld zouden worden en dat in het voorstel nog steeds onduidelijkheden stonden.
- Op 05 september 2014 gaf ik aan dat ik 15 september zou worden versleept.
- Op 16 september 2014 werd eindelijk gereageerd door (5.1)(2e) over het geschil over sleepkosten: de helft van de kosten werden niet door de gemeente vergoed.
- Een jaar later, of eigenlijk vier jaar later werden de pompen geïnstalleerd
- Eind september zou de douche worden afgetimmerd plus andere kleine werkzaamheden. Echter nadat bleek dat de werkzaamheden niet werden uitgevoerd volgens de afspraken, wees ik de timmerman hier op. Vervolgens ontstond een patstelling.
- De douche is door mij door de derde partij afgebouwd. Dit was op 26 november afgerond. Waarna op 2 december 2014 de toiletput werd afgehangen en de douchekraan gemonteerd.
- Gedurende die periode van september tot december heb ik niet kunnen wonen in mijn woonark.
- In januari 2015 is uiteindelijk een koppeling gemaakt met de persleiding. Vervolgens is er in mei 2015 een storing geweest. De volgende storing was in september 2016, waarop door Afmitech de pomp is leeggepompt en nagekeken op 06 september 2016. Maar de storing bleef. De koppeling naar de persleiding werd de week daarop doorgespoeld, op 12 september 2016. Maar op 30 september 2016 bleek er weer een storing.
- Hier heb ik melding van gemaakt. Op 3 oktober 2016, nog geen antwoord, dus een herinnering. Op 4 oktober nog geen antwoord, idem.
- Uiteindelijk is op 6 oktober een buis gemonteerd, zodat ik sinds die dag weer op het oppervlaktewater loos.
- In de tussentijd, niets vernomen van (5.1)(2e)
- In februari 2017 ontving ik een "nieuwsbrief" van de firma NTP groep dat er werkzaamheden zouden worden verricht aan de riolering.
- Hierop heb ik gereageerd dat ik geen toestemming geef om aan boord te komen.
- Op 4 april jongstleden waren de werkzaamheden ter hoogte van mijn ark. Die avond bleek dat mijn aardlekschakelaar omgeslagen te zijn. Hier schreef ik (5.1)(2e) van de firma NTP hoe hij dit kon verklaren.
- Dit schrijven was ook gericht aan (5.1)(2e) , zodat ik nogmaals kenbaar maakte dat ik nog steeds niet weer aangesloten ben
- De dag erna werden er klinkers op mijn dak gesmeten. Gevolg schade aan mijn dak.
- Op 5 april jongstleden reageerde (5.1)(2e) op mijn (wanhoopsdaad) dwangsom door te stellen dat hij zich niet kon herinneren dat er vragen onbeantwoord zijn gebleven. Dit schoot behoorlijk in mijn verkeerde keelgat.
- Op de opsomming van 6 april 2017 is niet gereageerd door (5.1)(2e) . De opsomming is als volgt.
 - Op 20 december 2013 ontving ik een nieuwsbrief waarin gesteld werd dat de onderhoudsperiode zou verstrijken. Hier heb ik onder andere mijn verbazing over geuit, omdat er toen nog niets was geïnstalleerd. Geen reactie van uw kant.
 - Van enig onderhoud is overigens ook, nu de pompen wel geïnstalleerd zijn, geen sprake geweest.
 - In hetzelfde schrijven heb ik gevraagd om een afschrift van de ontheffing voor het lozen op het oppervlaktewater. Geen reactie van uw kant.
 - Op 12 februari 2014 heb ik hier nogmaals naar gevraagd. Geen reactie van uw kant.
 - Op 30 september 2016 heb ik aangeven dat de vuilwaterpomp weer niet functioneerde. In dit bericht heb ik ook de vraag gesteld, hoe vaak dit zou gaan gebeuren. Geen reactie van uw kant.
 - Nadat ik losgekoppeld ben van de persleiding en op het oppervlaktewater loos, vraag ik u op 17 oktober 2016: "En nu?" Geen reactie van uw kant
 - Sinds een half jaar loos ik dus op het oppervlaktewater, waarbij de stront door de lucht sproeit. Dit is de werkelijkheid.
 - Maar door nu te stellen dat de huidige werkzaamheden tot doel hebben om mijn aansluiting te verbeteren, blijkt dat u totaal geen zicht heeft op deze casus. Immers er is geen aansluiting.