



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De heer xxxx
xxxx
xxxx

Geachte heer xxxx,

De Nationale ombudsman heeft uw klacht over de gemeente Rijswijk (Zuid-Holland) onderzocht. De Nationale ombudsman ontving uw klacht op 28 februari 2019. In deze brief leest u hoe het onderzoek is verlopen en hoe de Nationale ombudsman de klacht beoordeelt.

Wat is er gebeurd?

U ondervindt overlast door een verstopping in het riool. Om dit te onderzoeken en eventueel op te lossen schakelt u een gespecialiseerd bedrijf in. Het bedrijf constateert dat de verstopping in het gemeenteriool ligt. Dan duurt het nog zes dagen voordat de gemeente het probleem in de riolering oplost. U vraagt de gemeente het bedrag voor rioolinspectie (€370,00) aan u te vergoeden. De gemeente vergoedt niet meer dan € 150,00 en verwijst u naar de uniforme procedure. U komt niet met de gemeente tot een oplossing en dient een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Klacht voorgelegd aan de gemeente Rijswijk

De Nationale ombudsman heeft de klacht eerst via onze contactpersoon aan de gemeente voorgelegd om tot een oplossing te komen. Dit leidde niet tot het beoogde resultaat, waarna een onderzoek naar de klacht is ingesteld. Op 24 april 2020 hebben wij de klacht per brief aan de gemeente Rijswijk voorgelegd. Daarbij is gekozen voor de volgende klachtformulering:

'Verzoeker klaagt erover dat de gemeente onvoldoende vergoeding biedt voor de kosten van een rioolinspectie.'

In dit onderzoek focust de ombudsman op behoorlijke afhandeling van de schadeclaim door de gemeente.

Gemeente komt alsnog tegemoet aan de klacht

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman liet de gemeente weten alsnog te zullen nagaan of de vergoeding moet worden aangepast. Ook zal de gemeente de informatie op de website herzien.

Alsnog aanpassen vergoeding

De vergoeding van € 150,00 voor een rioolinspectie dateert van voor 2010. Deze is toen gebaseerd op de kosten die de gemeente zou moeten maken voor het constateren of de rioolverstopping in het gemeentelijk riool ligt. De gemeente verwacht dat de vergoeding verhoogd zal worden. De vergoeding is na vaststelling namelijk nooit geïndexeerd. Ook zal de gemeente daarbij gebruikmaken van informatie die inwoners in hun claims noemden in de afgelopen jaren.

Volledige vergoeding kosten

De gemeente vergoedt alsnog de volledige kosten voor de rioolinspectie aan u.

Pagina 1

Datum

Onderwerp

Beëindiging onderzoek

Ons nummer

201920050

Uw bericht / kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

xxxxx

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63

post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



Informatie op website

De informatie over rioolverstopping op de gemeentewebsite wordt herzien. De gemeente gaat duidelijk(er) aangegeven wat inwoners kunnen doen bij een rioolverstopping. Daarbij zal de gemeente nadrukkelijk beschrijven wat de eerste stap is voor inwoners bij een rioolverstopping; het opgraven van de erfgrensput.

Pagina 2

Ons nummer

201920050

Verder wil de gemeente het voor inwoners duidelijk maken dat voor het opsporen van een verstopping een gespecialiseerd rioolontstoppingsbedrijf ingeschakeld kan worden of dat de inwoner zelf onderzoek doet. De inwoners kunnen eventueel bij de gemeente opvragen waar het ontstoppingsstuk of de erfgrensput van hun woning ligt.

Wat vindt de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de gemeente zich bij de behandeling van schadeclaims van inwoners oplossingsgericht en coulant opstelt. Een coulante opstelling kan voorkomen dat een conflict escaleert. Dit betekent dat de gemeente probeert samen met de inwoner een passende oplossing te vinden. De Nationale ombudsman vindt dat de gemeente zich in dit geval in eerste instantie niet oplossingsgericht en coulant heeft opgesteld. Daarmee heeft de gemeente de schadeclaim niet behoorlijk behandeld. Hij neemt er met instemming kennis van dat de gemeente tijdens dit onderzoek een andere opstelling kiest en alsnog volledig aan uw klacht tegemoet komt.

Een klacht kan bovendien aanleiding zijn om de interne werkprocessen nog eens kritisch te bezien. In dit geval ziet de gemeente aanleiding om de informatie op de website van de gemeente over een rioolinspectie te verduidelijken. Bovendien zal de gemeente nagaan of de vergoeding voor de rioolinspectie verhoogd kan worden. Zo levert de klacht ook iets op voor andere inwoners.

Beëindiging onderzoek

De Nationale ombudsman heeft met genoegen kennisgenomen van het alsnog volledig vergoeden van de inspectiekosten aan u. Wij vinden het fijn dat de gemeente gaat onderzoeken of de hoogte van vergoeding aangepast moet worden en dat informatie op de website wordt herzien. Wij hebben de gemeente gevraagd ons te berichten over de voortgang.

Met deze brief beëindigen wij het onderzoek.

Bericht ook anoniem op website

Deze brief zal worden geplaatst op onze website www.nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen