

Problemen met de riolering, wat nu?

Een verstopping in de riolering is altijd vervelend. In deze folder kunt u lezen wat u bij een verstopping kunt doen. U kunt lezen wat de kosten zijn om uw riool te laten ontstoppen. Verder wordt uitgelegd wat de meest voorkomende oorzaken zijn van een verstopping. Tenslotte geven we aan wanneer de gemeente de kosten betaalt.

Korte uitleg over een huisaansluiting

Een huisaansluiting is de verbinding tussen de riolering in uw huis met het gemeentelijk hoofdriool in de straat. U bent de eigenaar van deze

huisaansluiting, die ook onder de gemeentegrond doorloopt naar de hoofdriolering. Als u last heeft van een verstopping in de huisaansluiting dan kunt u dit door de gemeente laten verhelpen. U mag namelijk op gemeentegrond geen werk zelf laten uitvoeren.



Opdracht geven voor ontstoppen van de huisaansluiting

Wilt u gebruik maken van de service van de gemeente om uw huisaansluiting te ontstoppen? Dat kan via het meldingformulier rioolontstopping. Dit kunt u vinden onder het Waterloket op de website van de gemeente www.bergenopzoom.nl. U kunt dan meteen via Ideal betalen. Het werk wordt vervolgens uiterlijk de volgende werkdag uitgevoerd.

Omdat u de gemeente opdracht geeft voor dit werk, heeft u ook meteen de mensen aan het werk die toestemming hebben om in gemeentegrond te graven. In veel gevallen kunnen ze dan niet alleen de verstopping wegnemen maar ook de oorzaak van het probleem oplossen. Wel raden we aan om voordat u opdracht geeft en betaalt, deze folder goed door te nemen zodat u op de hoogte bent van wat de gemeente wel en niet voor haar rekening neemt.

Wat doet de gemeente nadat u daarvoor opdracht heeft gegeven?

De gemeente ontstopt uw huisaansluiting en herstelt eventuele gebreken op gemeentegrond.

Wat doet de gemeente niet

We verhelpen geen verstoppingen in de riolering van uw huis. Ook voeren we geen herstelwerkzaamheden uit aan de huisaansluiting op particuliere grond. In dit geval adviseren wij u contact op te nemen met een rioolservicebedrijf.

Werktijden

U kunt 24 uur per dag digitaal een ontstopping aanvragen. Wij garanderen dat de aanvraag binnen één volledige werkdag wordt uitgevoerd. Houdt u er rekening mee dat de gemeente alleen op werkdagen ontstopingswerkzaamheden uitvoert. Het kan dus voorkomen dat uw aanvraag van vrijdagmiddag pas na het weekend wordt uitgevoerd.

Bij spoed adviseren wij u dan ook contact op te nemen met een riool-servicebedrijf.

Garantie

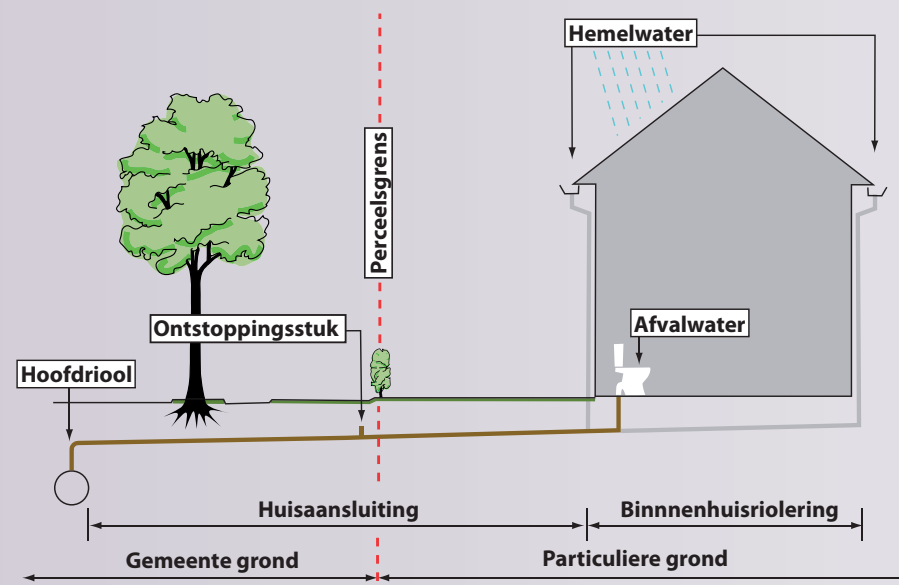
Als binnen 4 weken na het ontstoppen weer sprake is van verstopping, dan wordt er opnieuw ontstopt zonder dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht. Dit geldt echter niet als bij de eerste ontstopping is vastgesteld dat er zich een defect op eigen terrein bevindt.

Werkbon

Na afloop van de werkzaamheden ontvangt u een afschrift van de werkbon. Daarop kunt u zien of u recht heeft op een retourbetaling. Dit wordt bevestigd met een e-mail en vervolgens wordt het geld automatisch aan u overgemaakt.

Tarief

Verhelpen verstopping huisaansluiting € 144,60*
*prijspeil 2015-2016



Locatie verstopping

Van belang is te bepalen waar de riolering verstopt is. Bevindt de verstopping zich in de (binnen)huisriolering of in de huisaansluiting? Dit kunt u controleren door de verschillende afvoeren in huis te testen. Stroomt het water van de gootsteen wel goed weg maar het water van het toilet niet, dan is er vermoedelijk sprake van een verstopping of defect in de (binnen)huisriolering. U kunt dan contact opnemen met een loodgieter om dit te verhelpen. Als het water op meerdere plaatsen niet meer stroomt, is het mogelijk dat de verstopping zich in de huisaansluiting bevindt. Dan kunt u de gemeente opdracht geven het probleem op te lossen.

Oorzaken van verstopping

Meestal is de oorzaak van een verstopping vervuiling door vetafzetting, zeepresten of andere zaken die de afvoer belemmeren. Omdat vervuiling van de huisaansluiting een direct gevolg is van het gebruik, komen de kosten hiervan voor uw rekening. Dit geldt voor de gehele huisaansluiting, vanaf de woning tot aan het hoofdriool in de straat, dus ook als de verstopping zich in de openbare ruimte bevindt.

Bij een defect aan de huisaansluiting is de plaats van het defect bepalend voor het antwoord wie verantwoordelijk is voor de kosten. Bij een defect in de huisaansluiting op particulier terrein zal de eigenaar of gebruiker zelf voor herstel moeten zorgen. Een defect van de huisaansluiting op gemeentegrond wordt door de gemeente hersteld als dit wordt geconstateerd tijdens een reguliere ontstopping of als u dit kunt aantonen met foto's en/of camerabeelden.

Een defect in de huisaansluiting kan ervoor zorgen dat er grond in de afvoer terecht komt. Dit is ook de reden dat er een garantieregeling is omdat bij het ontstoppen van de huisaansluiting niet in alle gevallen direct kan worden geconstateerd of de leiding ergens stuk is.

Boomwortels

Als boomwortels voor de verstopping zorgen is het belangrijk om te bepalen waar de wortels in de huisaansluiting zijn binnengegroeid. De gemeente is niet aansprakelijk voor schade door wortels van bomen die op gemeentegrond staan maar doorgroeien in de grond op uw terrein. We zijn ook niet verplicht om ze uit uw grond te verwijderen. U heeft wel het recht om deze wortels uit uw eigen grond weg te halen. Zorgen boomwortels uit tuinen van inwoners voor schade aan de huisaansluitingen die in de gemeentegrond liggen? Dan betaalt de gemeente de reparatie.

Verstopping voorkomen!

Een verstopping kunt u zelf grotendeels voorkomen. Zorg ervoor dat er geen vaste stoffen zoals textiel, zand, luiers, maandverband, schoonmaakdoekjes en vaatdoekjes in de rioolafvoer terecht komen. Ook vloeibare stoffen zoals vet (jus, en vloeibaar frituurvet) en olie zijn vaak veroorzakers van een verstopt riool.

Kosten verhalen verstopping

De kosten voor het oplossen van een verstopping als gevolg van vervuiling komen ten laste van de gebruiker. Hierbij geldt het bekende principe: "de vervuiler betaalt".

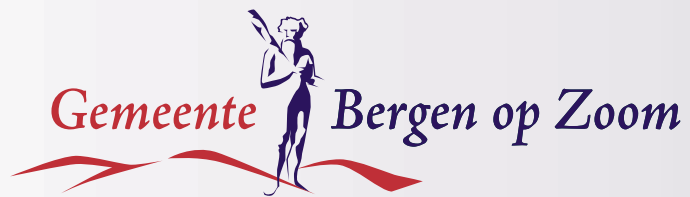
Blijkt uit de werkbond dat de verstopping komt door een defect op gemeentegrond of door een verstopping in het hoofdriool? Dan ontvangt u een e-mail en worden de kosten die u aan de gemeente heeft betaald automatisch retour betaald. Als u de verstopping heeft laten verhelpen door een rioolservicebedrijf kunt u de kosten terugvragen. Tenminste, als er sprake is van een defect op gemeentegrond.

Waar moet u aan denken als u de kosten wilt verhalen?

- Het moet aantoonbaar zijn dat het gaat om een defect op gemeentegrond. U kunt dit aantonen op basis van een duidelijke rapportage (werkbond, foto's, camerabeelden) opgesteld door het rioolservicebedrijf.
- De maximaal te verhalen kosten zijn gekoppeld aan het tarief van de gemeente voor het verhelpen van een verstopping. Voor avonden, zaterdag en zondag geldt een toeslag tot 125, 150 en 200% van het gemeentelijk tarief.
- U kunt een verzoek indienen tot maximaal 3 maanden na het verhelpen van de verstopping.
- U kunt het verzoek tot verhaal van de kosten van een rioolservicebedrijf indienen bij:

Gemeente Bergen op Zoom,
t.a.v. afdeling Realisatie en Beheer
Postbus 35
4600 AA Bergen op Zoom

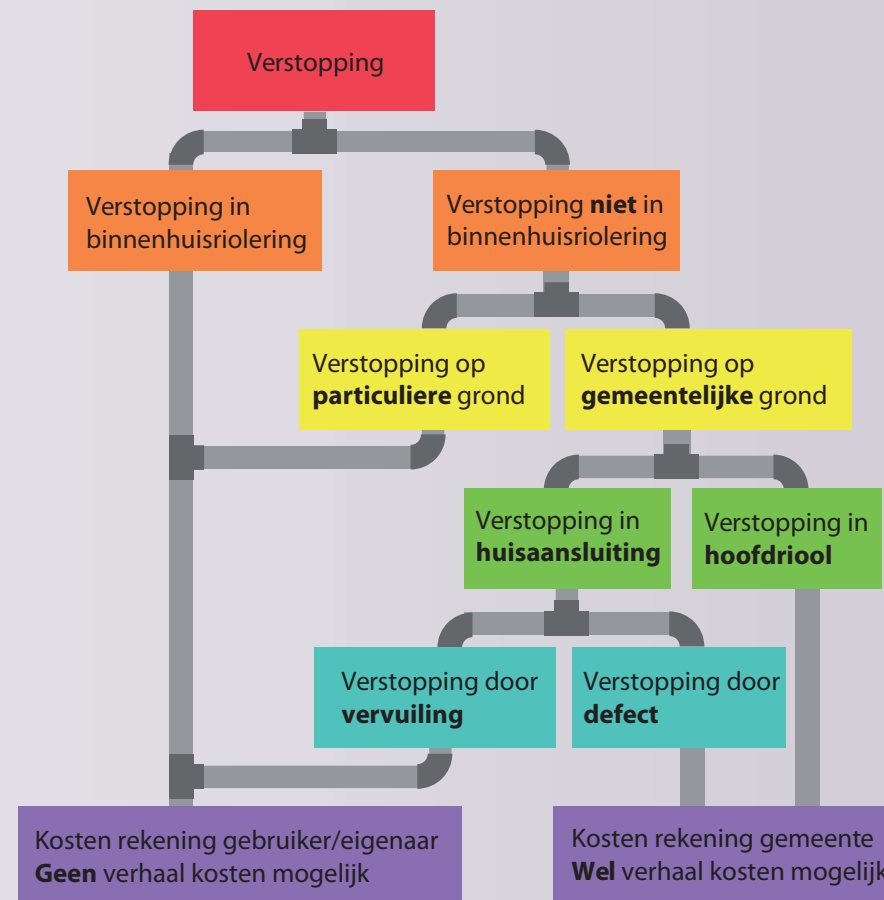
Voor meer informatie over riolering of het digitaal aanvragen van een riool-ontstopping kunt u kijken op het waterloket op de website van de gemeente www.bergenopzoom.nl



Oorzaak van verstopping	Verhaalbare kosten ¹	
	NEE	JA
Vervuiling (bv door vetafzetting):		
in huisriolering (binnen)	X	
in huisaansluiting (buiten) op eigendom particulier	X	
in huisaansluiting (buiten) op eigendom gemeente	X	
In hoofdriool		X
Defect:		
in huisriolering (binnen)	X	
in huisaansluiting (buiten) op eigendom particulier	X	
in huisaansluiting (buiten) op eigendom gemeente		X
In hoofdriool		X

1. Verhaalbare kosten zijn gemaximaliseerd!

1. Schema "Verstopping huisaansluiting"



Voor begrippen huisriolering – huisaansluiting – hoofdriool zie tekening



Problemen met de riolering, wat nu?

