

Aan: Fractie PNL

datum:	13 december 2018	uw brief:	kenmerk:	16781-2018:358922
verzonden op:		zaaknummer:	16781-2018	bijlage(n):
onderwerp:	Antwoord op vragen PNL over de Groene Zone	behandeld door:	L. Vogels	afschrift:

Geachte heer Tijssen,

Uw fractie heeft ons vragen gesteld over klachten omtrent het zonnepanelenproject 'De Groene Zone'. Via deze brief geven wij antwoord op uw vragen.

Is het college bekend met de aanhoudende problemen?

Het college is bekend met gemelde problemen over de communicatie vanuit de Groene Zone. In 2018 zijn er ongeveer 20 klachten bij de gemeente Laarbeek binnengekomen. Het overgrote deel hiervan waren klachten omtrent de communicatie en de planning van de werkzaamheden. Eens per maand vindt er overleg plaats met alle deelnemende gemeentes en de projectgroep Groene Zone (bestaande uit een aantal initiatie nemende partijen), waarbij de voortgang, de problemen en klachten worden besproken. De klachten worden vervolgens doorgezet naar deze projectgroep en/of Serviceprovider Tautus, die deze klachten uiteindelijk afhandelen. Naar aanleiding van deze overleggen vindt regelmatig terugkoppeling plaats naar het college over het verloop van het project, waarin ook klachten en problemen worden gedeeld. Daarnaast worden college en raad door middel van raadsinformatiebrieven op de hoogte gehouden.

Wat is- en/of wordt er gedaan om de problemen op te lossen en te voorkomen?

Klanten kunnen met klachten en problemen terecht bij de helpdesk van De Groene Zone. Desondanks komen er ook met regelmaat klachten binnen bij de gemeente waar de deelnemer woonachtig is. De klachten en problemen die betrekking hadden op Laarbeek gingen vooral over de gebrekkige communicatie vanuit de helpdesk van De Groene Zone en over de planning van de werkzaamheden. Deze klachten worden doorgegeven aan de projectgroep, waar ze worden geregistreerd. Vanuit de projectgroep van De Groene Zone, in combinatie met Tautus en/of de helpdesk van de Groene Zone, wordt zo snel mogelijk contact opgenomen met de deelnemers om de klachten vervolgens te verhelpen. Tezamen hebben zij de verantwoordelijkheid om de

klachten af te handelen. De registratie van klachten wordt vervolgens gebruikt om het werkproces en de organisatie van het project te verbeteren. Wanneer de klachten niet naar wens van de deelnemers worden afgehandeld, mag verwacht worden dat deze weer bij de gemeente Laarbeek binnenkomen. Tot nu toe is dat nog niet gebeurd.

Hoe gaat het college bewerkstelligen dat met mensen die zich hebben aangemeld duidelijk gecommuniceerd wordt over de stand van zaken en de eventuele problemen die er zijn?

Het college heeft gekozen om deel te nemen aan het project met als voorwaarde dat alle communicatie via de Groene Zone verloopt. Vanuit het college wordt de noodzaak en urgentie van heldere communicatie blijvend aangekaart bij de projectgroep De Groene Zone, zowel tijdens het periodieke overleg als door directe communicatie met Tautus en de helpdesk. Het college gaat niet zelf de problemen oplossen, daar zijn juist de helpdesk en Tautus voor ingehuurd. Het college zal er wel op aandringen dat de gemelde problemen en klachten conform de aanbesteding en Service Level Agreement, worden afgehandeld.

Wat waren de aanbestedingseisen voor het uitvoerende bedrijf (Tautus)?

De inkoopstrategie voor de serviceprovider van het zonnepanelenproject is opgesteld door het BIZOB (Bureau Inkoop en Aanbestedingen Zuidoost-Brabant). Hierin zijn twee rollen aanbesteed, namelijk de rol van installateur en de rol van serviceprovider. Voor de combinatie aan rollen is als onderdeel van de aanbestedingsdocumenten een Service Level Agreement gevoegd, waarin afdwingbare eisen en eventuele sancties bij niet voldoen aan de overeengekomen normen zijn vastgelegd.

Wat zijn de gevolgen voor het uitvoerende bedrijf (Tautus) indien klachten aan blijven houden?

In de Service Level Agreement is overeengekomen dat wanneer de prestaties ten aanzien van responstijd, de hersteltijd en de oplostijd niet geleverd wordt, de gemeente gerechtigd is om zonder ingebrekestelling een direct opeisbare boete op te leggen per keer dat deze situatie zich voordoet.

Heeft u nog vragen? Neem dan contact op met mevrouw Maaike van der Zwaluw - Idema. Mail naar gemeente@laarbeek.nl onder vermelding van ons kenmerk van deze brief of bel naar ons algemene nummer (0492) 469 700.

Hoogachtend,
namens het college van burgemeester en wethouders van Laarbeek,
de gemeentesecretaris van Laarbeek, de burgemeester van Laarbeek,



M.J.M. Meertens



F.L.J. van der Meijden.