

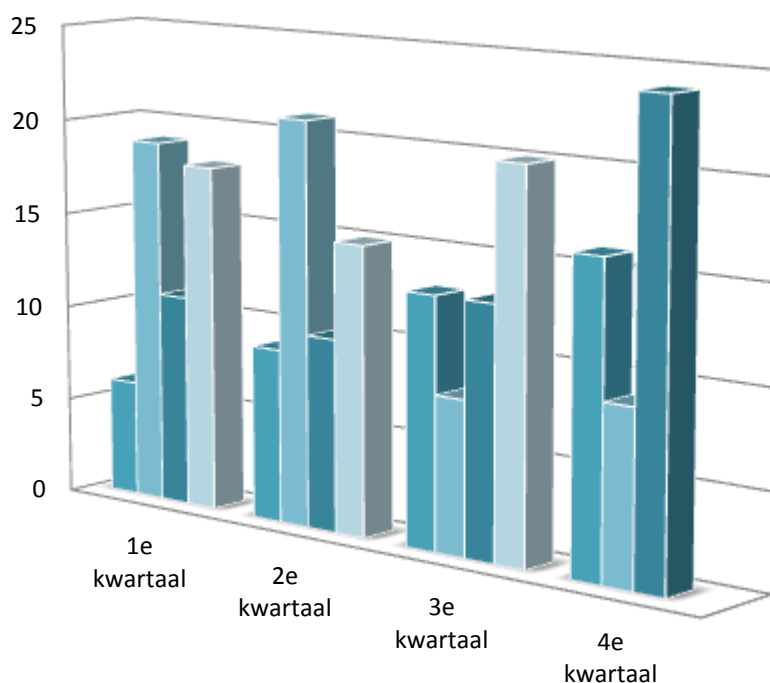
Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 3 2017 Waternet

Inleiding

In het 3^e kwartaal 2017 ontving de ombudsman 20 verzoeken. 10 verzoeken hadden betrekking op de afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning, 3 op de afdeling Belastingen, 2 op de afdeling Watersystemen, 2 op de afdeling Drinkwater, 1 op de afdeling Planadvies en Vergunningen, 1 op de afdeling Afvalwater en 1 op de afdeling Klantenservice.

Het aantal klachten schommelt de laatste paar jaar tussen de 8 en 24 verzoeken per kwartaal. In Q3 hadden 5 van de 15 verzoeken, verzoekers nog niet de voorliggende klachtenprocedure van Waternet doorlopen. In 8 van de 20 verzoeken was er voor de ombudsman geen aanleiding om een onderzoek in te stellen. Verzoekers dienden bijvoorbeeld eerst de uitkomst van de klachtenprocedure bij Waternet af te wachten. In 1 van de 8 zaken kon de ombudsman geen onderzoek doen omdat het een beleidskwestie betrof en in een andere zaak heeft de ombudsman het dossier gesloten omdat de verzoeker niets meer van zich liet horen.

Cijferoverzichten en analyse



	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
■ 2014	6	9	13	16
■ 2015	19	21	8	9
■ 2016	11	10	13	24
■ 2017	18	15	20	

Samenvatting dossiers¹

KIM 710 afdeling Belastingen

Een man heeft zich in januari 2015 eerder tot de ombudsman gewend. Kern van de zaak is dat hij niet beschikt over een ligplaatsvergunning voor zijn boot. Hij kan zich daar niet in vinden en heeft klachten daarover ingediend bij Waternet, B&W, Stadsdeel Centrum. Verder heeft hij

¹ De vetgedrukte KIM-nummers betreffen verzoeken die in 2017 Q3 zijn binnengekomen.

een voorlopige voorzieningenprocedure gevolgd en is in beroep geweest bij de Raad van State. De ombudsman heeft hem in 2015 laten weten geen aanleiding te zien om een onderzoek in te stellen. De man komt begin 2016 op de zaak terug. De ombudsman buigt zich opnieuw over de vraag of er aanleiding is om onderzoek te doen en bericht de man dat er geen aanknopingspunten zijn om onderzoek naar te doen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3050 afdeling Belastingen

Een vrouw maakt per ongeluk haar Waterschapsbelasting naar een verkeerd rekeningnummer van Waternet over. Later ontvangt zij een aanmaning en neemt ze telefonisch contact op met Waternet. Naar aanleiding hiervan ontvangt ze een brief maar deze verscheurd ze in woede. Ze dient een klacht in bij de Ombudsman die vervolgens Waternet om meer informatie vraagt. Uit de verstrekte informatie oordeelt de Ombudsman dat Waternet behoorlijk heeft gehandeld. In de afhandeling staat een fout en hier biedt Waternet hun excuses voor aan. De Ombudsman gaat over tot sluiting van het dossier.

KIM 3119 afdeling Belastingen

Een man klaagt dat hij van Waternet de aanslagen voor Waterschapsbelasting over 2014, 2015 en 2016 nog niet heeft ontvangen. De aanslag over 2014 heeft Waternet op 31 december 2015 pas verstuurd. Hij is in december 2016 afgestudeerd en werkt inmiddels. Als hij over de voorgaande jaren waarin hij nog student was, maar de aanslag nog niet ontvangen heeft kwijtschelding aanvraagt zal dat op basis van zijn huidig inkomen worden afgewezen. Hij is het er niet mee eens dat de gemeente de aanslagen op een voor hun gunstig moment stuurt. Waternet en Belastingen tot drie jaar na dato aanslagen opleggen. Die termijn heeft Waternet nog niet overschreden. Helaas komt meneer niet in aanmerking voor kwijtschelding over de jaren dat zijn inkomen een stuk lager was. Bij de berekening van de betalingscapaciteit wordt met het actuele inkomensituatie rekening gehouden. Het betreft een beleidsregel en de ombudsman mag daar niet over oordelen.

KIM 3602 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man woont in een grote flat die oorspronkelijk bestond uit twee afzonderlijke flats. De flat beschikt niet over een watermeter. Sinds Waternet met ingang van 1 oktober 2016 het watergeld rechtstreeks bij hem in rekening brengt, is hem duidelijk geworden dat Waternet hem 2 x 7 verbruikseenheden in rekening brengt. Dat komt neer op € 50,- per maand. Voorheen betaalde hij via de VvE en wist hij niet dat het bedrag zo hoog was. Hij vindt € 50,- buiten proportie gegeven het feit dat hij alleenstaand is. Hij wil dat Waternet hem met terugwerkende kracht het teveel betaalde watergeld restitueert. Hij stuurt verschillende brieven naar Waternet waarvan twee aangetekend. Waternet dreigt wel met aanmaningen en afsluiting e.d. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in en bezoekt de man samen met de klachtencoördinator van Waternet en een medewerker van Waternet gespecialiseerd om het aantal verbruikseenheden vast te stellen. Waternet stelt het aantal eenheden vast op 8. De man vindt dit aantal nog te hoog en Waternet ziet aanleiding om coulanchehalve het aantal te verminderen tot 7. Waternet erkent dat het niet of onvoldoende op verschillende brieven van de man heeft gereageerd. Waternet besluit de man een correctienota te sturen voor het teveel betaalde over de afgelopen 5 jaar. Verder komt de man in aanmerking voor alleenwonendenkorting voor beide flats. Waternet zegt toe dit geld medio oktober 2017 naar hem over te maken. De man vindt dit erg laat in het jaar. Hij vindt dat Waternet deze korting eigenlijk vooraf moet geven. Waternet is daartoe niet bereid aangezien pas achteraf met zekerheid kan worden vastgesteld of iemand het hele jaar alleen heeft gewoond. Waternet maakt verder nog € 20,- naar de man over de kosten van de aangetekende verzonden brieven. In overleg met de man sluit de ombudsman het dossier.

KIM 3643 afdeling Belastingen

Een man heeft een bijstandsuitkering en vraagt eind april 2016 kwijtschelding aan voor de aanslag waterschapsbelasting 2016. De man verwacht binnen maximaal 10 werkdagen een

ontvangstbevestiging. Waternet stuurt deze echter pas na bijna 6 weken. In de ontvangstbevestiging staat dat hij binnen 8 weken bericht zal ontvangen over de aanvraag. Dat betekent dat Waternet voor begin augustus 2016 hem over de aanvraag zou moeten berichten, de termijn tussen indiening en ontvangstbevestiging niet eens meegerekend. Waternet neemt pas eind augustus 2016 een beslissing op de aanvraag en verleent hem kwijtschelding. Medio maart 2017 vraagt hij kwijtschelding aan voor de aanslag waterschapsbelasting 2017. Aangezien hij vreest dat hij weer lang op een ontvangstbevestiging moet wachten stuurt hij Waternet begin april 2017 een brief met het verzoek u zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging te sturen. Medio april 2017 ontvangt hij een ontvangstbevestiging. In deze ontvangstbevestiging staat niet vermeld dat Waternet binnen 8 weken een besluit zal nemen. De man legt zijn bezwaren over de gang van zaken aan de ombudsman voor. De ombudsman vraagt Waternet om een toelichting. Waternet laat weten dat het niet verplicht is om een ontvangstbevestiging te sturen maar dat Waternet dit wel doet. Waternet erkent dat het de ontvangstbevestiging eerder had moeten versturen. De oorzaak betreft een capaciteitsgebrek. Wat betreft de afhandeling laat Waternet het volgende weten. Tussen het inboeken en de uitspraak zit een acceptabele termijn van 6 weken. Waternet erkent dat de man hier geen boodschap aan heeft aangezien zijn verzoek al dateert van eind april 2016. Volgens de Awb is er geen wettelijke termijn voor de afhandeling van een verzoek om kwijtschelding. Wel dient deze binnen een redelijke termijn te worden afgehandeld. Als redelijke termijn wordt volgens de Awb 8 weken gesteld. Als deze termijn niet wordt gehaald is het netjes om de burger hierover te informeren. Dit is niet gebeurd. Waternet voegt eraan toe dat de man waarschijnlijk voor automatische kwijtschelding in aanmerking kan komen. Eerder heeft hij geen toestemming gegeven om zijn gegevens te gebruiken om geautomatiseerd te laten controleren of hij het recht op kwijtschelding van belastingen heeft. Als hij dit alsnog wenst moet hij dit laten weten. Waternet zal dan de 'blokkering' in het belastingstelsel opheffen. De ombudsman geeft dit aan de man door en sluit het dossier.

KIM 3711 afdeling Klantenservice

Een vrouw woont op een woonboot in Stadsdeel Centrum. Aan de overzijde van haar woonboot kunnen bootjes gemakkelijk aanmeren om passagiers in- en uit te laten stappen. Ieder jaar heeft zij daar op Koningsdag veel overlast van en van versterkte muziek op de boten en gebrul. Dit jaar zijn de regels aangescherpt. Versterkte muziek aan boord is verboden en iedere passagier mag maar 1 blikje bier bij zich hebben. Zij wendt zich tot de ombudsman en vraagt of Waternet dit jaar intensief bij haar in de buurt zal handhaven. De ombudsman vraagt Waternet om op Koningsdag ter plaatse te handhaven. Verder informeert Waternet de vrouw over de wijze waarop zijn meldingen van overlast kan melden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3745 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw wil haar drinkwaterfactuur maandelijks betalen en heeft met Waternet in het verleden afspraken gemaakt dat ze het maandbedrag automatisch van haar rekening mogen halen tussen 23e en 27e van de maand. Helaas is dit misgegaan; Waternet doet incassopogingen op een andere datum en de vrouw die dan geen geld op haar rekening heeft staan, loopt een betalingsachterstand op. Zij wil een maandelijks een factuur ontvangen, zelf het geld overmaken en niet een kwartaalnota. Ondanks diverse telefoontjes lukt het niet om tot een oplossing te komen want mevrouw wil iets dat afwijkt van de standaard regeling. De vrouw stuurt de ombudsman een email. De ombudsman verzoekt Waternet de klacht van de vrouw te beantwoorden en haar uitleg te geven over de mogelijke betaalwijzen waaruit zij kan kiezen en te beoordelen of er een oplossing mogelijk is. Waternet besluit de vrouw tegemoet te komen en bij wijze van uitzondering haar een maandfactuur digitaal toe te sturen. Zij kan de factuur dan inzien en handmatig betalen tussen de 23e en de 27e zoals zij graag wil. De vrouw laat de ombudsman weten blij te zijn met deze oplossing, maar ze durft er nog niet op te vertrouwen dat een en ander probleemloos verloopt.

KIM 3745 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw wil haar drinkwaterfactuur maandelijks betalen en heeft met Waternet in het verleden afspraken gemaakt dat ze het maandbedrag automatisch van haar rekening mogen halen tussen 23e en 27e van de maand. Dit gaat echter mis. Waternet doet incassopogingen op een andere datum en de vrouw heeft op dat moment geen geld op haar rekening. Zij loopt een betalingsachterstand op. De vrouw wil een maandelijks een factuur ontvangen zodat zij zelf het geld kan overmaken. Ondanks diverse telefoontjes lukt het niet om tot een oplossing te komen want de vrouw wil iets dat afwijkt van de standaardregeling. De vrouw wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. De ombudsman verzoekt Waternet de klacht van de vrouw te beantwoorden en haar uitleg te geven over de mogelijke betaalwijzen waaruit zij kan kiezen en te beoordelen of er een oplossing mogelijk is. Waternet besluit de vrouw tegemoet te komen en bij wijze van uitzondering haar een maandfactuur digitaal toe te sturen. Zij kan de factuur dan inzien en handmatig betalen tussen de 23e en de 27e zoals zij graag wil. De vrouw is blij met deze oplossing. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3820 afdeling Watersysteem

Een stel vaart met hun pleziervaartuig door heel Nederland. Zij hebben een klacht over de handelwijze van het sluispersoneel bij Groote Zeesluis in Muiden. Afgelopen jaar hebben zij vier keer gebruik gemaakt van de Groote Zeesluis waarbij het stel het gevoel heeft onheus te zijn bejegend, zoals langer laten wachten dan noodzakelijk, weinig tot geen communicatie en geen serieuze afhandeling klacht door Waternet. Het stel vraagt de ombudsman wordt te bemiddelen. De ombudsman initieert een gesprek tussen beide partijen op locatie (de Groote Zeesluis). Het gesprek wordt door beide partijen als positief ervaren en worden er concrete afspraken gemaakt over verbetering communicatie tussen sluispersoneel en de watersporters. De ombudsman sluit het dossier.

nieuwe dossiers

KIM 4120 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man ontvangt van Waternet een kaart voor het doorgeven van de watermeterstand. Dit, omdat hij niet thuis was toen de watermeter op de stoep stond. Volgens de instructies stuurt hij een foto van de kaart via WhatsApp op. Hij ontvangt hier geen reactie op en dient hierover een klacht bij Waternet in. Hij krijgt geen reactie op zijn klacht, maar ontvangt een naheffing voor het niet doorgeven van de meterstanden. Hij vraagt de ombudsman een onderzoek in te stellen. De ombudsman vraagt de man alle relevante correspondentie met Waternet op te sturen. Wanneer de man aan dit verzoek geen gevolg geeft, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 4125 afdeling Belastingen

Een man ondervindt problemen met de betaling van de waterschapsbelasting aan Waternet. Het door Waternet opgegeven betalingskenmerk wordt door zijn bank niet geaccepteerd bij betaling via internetbankieren. Als hij met Waternet belt blijkt dat het betalingskenmerk niet moet worden ingevuld onder 'betalingskenmerk' maar onder 'omschrijving'. Doordat de betaling hierdoor vertraging heeft opgelopen ontvangt de man een nieuwe rekening, verhoogd met 6 euro wegens te late betaling. Hij belt opnieuw met Waternet. Na excuses kan hij het bedrag opnieuw overmaken, onder een nieuw kenmerk. Maar Waternet stort dit bedrag vervolgens terug met de mededeling dat het een onbekend kenmerk betreft. Vervolgens ontvangt de man een aanmaning, verhoogd met € 45,- vanwege te late betaling en de mededeling dat de inning is overgedragen aan een incassobureau. De man dient een klacht in bij Waternet en neemt contact op met de ombudsman. Die doet navraag bij Waternet, maar krijgt vervolgens bericht van de man hem dat de zaak is opgelost. Waternet hanteert verschillende rekeningnummers voor waterfacturering en de inning van waterschapsbelasting. Bedragen die op de verkeerde rekening komen worden niet doorgezonden. Bij de internetbetaling verschijnt standaard het rekeningnummer voor de waterfacturatie. Het betalingskenmerk moet inderdaad worden ingevuld bij 'omschrijving'. De man heeft een

overzicht ontvangen van openstaande betalingen en heeft alles voldaan. Nu er niets is teruggestort gaat hij ervan uit dat de betaling nu wel is gelukt. De ombudsman sluit de zaak en laat hem weten dat hij bij problemen opnieuw contact mag opnemen.

KIM 4169 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een echtpaar ontvangt in maart 2017 een factuur waterverbruik. Zij moeten meer dan € 250,- bijbetalen. Zij wonen al 20 jaar op hetzelfde adres en dit is de eerste keer dat zij zoveel extra moeten betalen. Zij begrijpen niet hoe dit kan. Zij nemen contact met Waternet op die hen aanbiedt een test te doen of er een lek zit. De verhuurder stuurt een loodgieter langs die geen lekkage ontdekt. Waternet gaat bij het echtpaar op bezoek en constateert dat het echtpaar een te hoge watermeterstand had doorgegeven. De watermeter zelf werkt goed. Zij krijgen geld terug. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4207 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man is te laat met de betaling van een waterfactuur. Waternet stuurt een herinnering en als de betaling opnieuw uitblijft, stuurt Waternet een aanmaning met een verhoging van € 10,-. De man kan zich niet vinden in de gang van zaken. Hij had Waternet namelijk gemachtigd om geld van zijn rekening af te schrijven. Hij dient bij Waternet een klacht in over de manier en onzorgvuldigheid waarmee Waternet zijns inziens heeft gehandeld. Een kopie van zijn klacht stuurt hij naar de ombudsman. De ombudsman laat de man weten dat hij de klachtafhandeling van Waternet dient af te wachten. Als hij zich niet kan vinden in de reactie kan hij alsnog de zaak aan de ombudsman voorleggen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4213 afdeling Planadvies en Vergunningen

Een man heeft een pontonboot. Waternet laat de man weten dat dat niet is toegestaan. De man legt de zaak aan de ombudsman voor die bij Waternet informeert wat er aan de hand is. Op grond van het beleid is een ponton verboden omdat het als object wordt gezien. De ombudsman informeert de man en sluit het dossier.

KIM 4234 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Waternet stuurt een man een e-mail waarin staat vermeld dat er een factuur voor drinkwater klaarstaat in zijn account voor drinkwater. De man ziet deze e-mail niet en dit geldt ook voor de herinnering. Het bericht over de aanmaningskosten van € 10,- leest hij wel. Hij kan de gegevens niet online raadplegen, omdat er geen account is geactiveerd. De man is van mening dat hij de aanmaningskosten van € 10,- niet hoeft te betalen. Op internet leest hij dat, voordat er een incassobureau of deurwaarder wordt ingeschakeld, een consument schriftelijk in gebreke moet worden gesteld. Pas nadat een debiteur in gebreke is gesteld mogen incassokosten in rekening worden gebracht. Aangezien Waternet de man niet schriftelijk in gebreke heeft gesteld, is de man van mening dat hij de aanmaningskosten niet hoeft te betalen. Hij dient hierover een klacht in bij Waternet. Waternet laat weten dat een schriftelijke ingebrekestelling in zijn algemeenheid nodig is om verzuim te laten intreden. Het verzuim is ingetreden op het moment dat de op de oorspronkelijke factuur vermelde betaaltermijn is overschreden. Daar komt bij dat een ingebrekestelling iets anders is dan een aanmaning/herinnering in het kader van de Wet Incasso Kosten. Er is geen wettelijke bepaling dat de herinnering schriftelijk moet worden verstuurd. De man legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman informeert bij Waternet die laat weten dat in februari 2017 de klantcommunicatievoorkeur van de man is aangepast naar email. Dat houdt in dat de man berichten krijgt dat er een factuur voor drinkwater klaarstaat in zijn account voor Drinkwater. De man had zijn account echter nog niet geactiveerd en was niet vooraf geïnformeerd over deze wijze van factureren. Waternet neemt telefonisch contact op met de man en geeft uitleg over de digitale facturering en de mogelijkheden die een eigen account biedt. De man wil het account activeren en ontvangt hiervoor een activeringsmail. Verder boekt Waternet de aanmaningskosten af. De man laat de ombudsman weten tevreden te zijn met de afhandeling van zijn klacht. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4266 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw heeft per abuis een geldbedrag aan Waternet overgemaakt dat voor betaling van de huur bedoeld was. Zij merkt de fout op en neemt onmiddellijk contact met Waternet op om de vergissing uit te leggen en vraagt Waternet het bedrag terug te storten. Waternet zegt dat als er een openstaande rekening is deze eerst wordt verrekend en het restant terug wordt gestort. Dit gebeurt niet en zij belt diverse malen met Waternet zonder resultaat, waarna zij de ombudsman om een onderzoek vraagt. De ombudsman stuurt de klacht ter afhandeling door naar Waternet. Waternet laat weten het geldbedrag te hebben teruggestort op de rekening van mevrouw. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4307 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Vanaf het moment dat zij haar woning betrok, ontvangt een vrouw rekeningen voor een waterverbruik dat vele malen hoger ligt dan gemiddeld. De vrouw gebruikt naar eigen zeggen minder water dan de gemiddelde Amsterdammer. Waternet ziet aanleiding om de watermeter in de woning te vervangen. Dit heeft niet het gewenste resultaat tot gevolg omdat de forse rekeningen blijven binnenkomen. De vrouw legt haar probleem aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4328 afdeling Watersysteem

Een vrouw is ontevreden over Waternet. Zij ondervindt geluidsoverlast van het waterleidingsysteem sinds de keerkleppen en de hoofdafsluiters in 2016 zijn vervangen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman informeert bij Waternet. Waternet gaat samen met de verhuurder bij de vrouw langs. De verhuurder plaatst een tweede externe keerklep achter de watermeteropstelling. Als de geluidsoverlast aanhoudt zal de verhuurder in overleg met Waternet naar een oplossing zoeken. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4332 afdeling Drinkwater

Een vrouw heeft een afrekening van Waternet ontvangen over de afgelopen 5 jaren. Zij heeft die jaren geen meterstand doorgegeven en dus werd deze door Waternet geschat. Onlangs is de meterstand door Waternet opgenomen en nu ligt er een hoge afrekening. De vrouw zegt lekkageproblemen te hebben gehad waarvan zij - mogelijk langere tijd - niet heeft geweten. Toen zij het eenmaal wel ontdekte, is er een lekrapportage opgemaakt en is het probleem in opdracht van de verhuurder verholpen. De vrouw belt na ontvangst van de afrekening met Waternet en deze meldt dat als ze een lekrapportage kan tonen, ze opnieuw zullen kijken. Vervolgens ontvangt zij bericht van Waternet dat de afrekening voor 2 jaren wordt verlaagd met, maar niet duidelijk wordt welke berekening daaraan ten grondslag ligt. Telefonisch hoort zij dat de lekrapportage buitenbeschouwing blijft omdat zij 5 jaren de meterstand heeft laten schatten. Dit vindt zij niet terecht en ze schrijft een brief naar Waternet. Omdat ze geen reactie ontvangt komt ze naar het spreekuur van de ombudsman. Omdat de vrouw geen kopie heeft van de brief spreekt de ombudsman af dat hij navraag doet bij Waternet of zij de brief hebben ontvangen en dat dat bepalend is voor een eventuele verder actie. Nu Waternet laat weten de brief niet te kennen spreekt de ombudsman met de vrouw af dat zij een email aan Waternet stuurt en verzoekt om uitleg van het bedrag waarmee de afrekening is verminderd en een toelichting op het buitenbeschouwing laten van het lekrapport. De reactie van Waternet kan zij eventueel opnieuw onder de aandacht brengen van de ombudsman. Daarnaast is zij verwezen naar haar rechtsbijstandsverzekeraar om te bespreken of het zinvol kan zijn om met haar verhuurder in gesprek te gaan over deze kosten. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4446 afdeling Belastingen

Een man woont op een woonboot die niet op het riool is aangesloten. Al jaren geleden informeert Waternet hem dat alle woonboten in Amsterdam, dus ook zijn woonboot, op het riool moeten worden aangesloten. De man wil wel op het riool worden aangesloten maar het

ontbreekt hem aan de financiële middelen om aansluitkosten te betalen. Hij heeft een bijstandsuitkering. De man is van mening dat de gemeente gezien zijn omstandigheden de aansluitkosten voor haar rekening zou moeten nemen. Waternet is daartoe niet bereid. In oktober 2016 stuurt Waternet een concept last onder dwangsom naar de man. Als hij een maand later niet op het riool is aangesloten, wordt de last onder dwangsom van € 3.000,- per maand verbeurd. De man wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Desgevraagd laat Waternet weten dat in 2010 hierover een eerste voorlichtingsavond is geweest en een tweede voorlichting in 2011. De aansluitkosten die niet voor rekening van Waternet komen dienen de eigenaren van de woonboten zelf te betalen. Waternet voegt een lijst bij van leveranciers/installateurs waar de man een offerte voor de werkzaamheden kan aanvragen. Waternet wijst op de mogelijkheid om bij Projectbureau Schoonschip subsidie aan te vragen. Als de man niet (helemaal) voor subsidie in aanmerking komt en hij geen middelen heeft, kan hij voor de kosten die voor zijn rekening komen bijzondere bijstand (leenbijstand of krediethypotheek) aanvragen. Als de man geen adequate maatregelen neemt, zal Waternet in november 2017 overgaan tot het opleggen van een last onder dwangsom. De ombudsman laat de man weten dat hij onderzoek kan doen en een oordeel kan uitspreken over de handelwijze van Waternet als hij een vermoeden van onbehoorlijk handelen heeft. Op grond van het bovenstaande heeft de ombudsman geen vermoeden van onbehoorlijk handelen. De man is als woonbooteigenaar verantwoordelijk voor de kosten die bij de eigendom van een woonboot komen kijken. De aansluitkosten op het riool, die voor rekening van de eigenaar komen, behoren daartoe. Als hij geen geld heeft voor de niet subsidiabele aansluitkosten, dient hij daarvoor een lening af te sluiten. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4466 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man ontvangt op 18 juli jl. een aanmaning van Waternet vanwege een achterstand in de betaling van een drinkwaterrekening. Hij stelt bij herhaling (telefonisch) te hebben gepoogd om een betalingsregeling te treffen met Waternet. Keer op keer zou tegen hem zijn gezegd dat hij hierover zou worden teruggebeld. Dat is volgens de man tot op heden niet gebeurd. Medio augustus ontvangt hij een brief van een incassobureau. Hij dient binnen vier dagen een bedrag van ongeveer € 115,- betalen. Een veel hoger bedrag dan het oorspronkelijke bedrag. Hij zit in de bijstand en heeft de financiële middelen niet om een dergelijke bedrag in één keer te betalen. Hij vindt het jammer dat het oorspronkelijke bedrag is opgehoogd met incassokosten, terwijl hij hoopte tijdig een betalingsregeling te treffen. De man wil betalen maar stelt er niet doorheen te komen bij Waternet. Hij schakelt daarom de ombudsman in. De ombudsman vraagt Waternet de kwestie op te pakken en contact op te nemen met de man om zodoende alsnog een betalingsregeling te treffen en indien mogelijk de incassokosten te laten vervallen. Waternet erkent destijds de man niet te hebben teruggebeld. Na het verzoek van de ombudsman is er alsnog contact opgenomen. Het is ook gelukt een betalingsregeling te treffen en het dossier bij het incassobureau te sluiten. De man is tevreden met de oplossing. De ombudsman ziet geen rol meer voor zichzelf weggelegd en sluit het dossier.

KIM 4467 afdeling Drinkwater

In een pand met vier appartementen wordt voor werkzaamheden het water afgesloten. Slechts één bewoner ontvangt een mededeling hierover. Omdat deze man wil dat zijn drie burens ook persoonlijk worden geïnformeerd vraagt hij de klantenservice van Waternet nog drie mededelingskaarten te bezorgen. Ondanks de toezegging worden deze kaarten niet bezorgd. Hierover dient de man een klacht in bij Waternet. Hij wordt een tijdje later gebeld door de bezorger die hem vertelt dat hij niet wist dat er nog meer bewoners zijn in het pand. De man is niet tevreden dat Waternet op deze manier zijn klacht afhandelt. Hij wil dat Waternet de kwestie onderzoekt. De ombudsman stuurt de klacht door naar Waternet met het verzoek die opnieuw in behandeling te nemen. Waternet biedt excuses aan voor de gang van zaken en laat weten dat de klantenservice er op moet letten dat meldingen van klanten adequaat worden doorgegeven aan de verantwoordelijke medewerkers binnen de organisatie. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4484 afdeling Klantenservice

Een man legt een paar klachten over Waternet aan de ombudsman voor. Zo kan hij zich niet vinden in het feit dat op de factuur van Waternet geen telefoonnummer staat vermeld, alleen een verwijzing naar de website. Dit komt volgens Waternet omdat de antwoorden op de meeste vragen op de website zijn te vinden. Op de website staat het telefoonnummer vermeld dat gebruikt kan worden in geval men het antwoord niet heeft gevonden. Verder kan de man zich niet vinden in het feit dat klachten via de website alleen kunnen worden ingediend per webformulier (dus niet per e-mail), en alleen buiten kantooruren. Hij vindt dat op de facturen een telefoonnummer en een e-mailadres vermeld moeten staan. Waternet laat weten dat tussen 08:00 en 20:00 uur van het contactformulier geen gebruik kan worden gemaakt omdat Waternet dan bereikbaar is via chat en telefoon. Een andere klacht betreft het feit dat een ingevuld klachtenformulier op de website pas geaccepteerd wordt na vermelding van een e-mailadres. Waternet heeft dit verplicht voor het geval een klager telefonisch niet bereikbaar is. Verder is hij het niet eens met het feit dat Waternet is gestopt het versturen van acceptgiro's. De ombudsman bestudeert de klachten en constateert dat Waternet de bereikbaarheid op een 'moderne wijze' heeft ingericht. Daar zitten veel voordelen aan voor Waternet en toch ook wel voor de burger, maar er zitten ook wat nadelen aan die irritatie opwekken. Zoals gezegd is de communicatie vooral gericht is op contact via internet. De antwoorden op de meeste vragen kunnen op de internetsite worden gevonden en Waternet geeft tussen 08:00 en 20:00 uur contact met de burgers te onderhouden via chat en telefoon. Verreweg de meeste mensen beschikken over een internetaansluiting en kunnen in een handomdraai op de internetsite van Waternet de nodige informatie en contactmogelijkheden vinden. De ombudsman ziet wel aanleiding om Waternet om opheldering te vragen hoe het zit met de afschaffing van mogelijkheid om met een acceptgiro te betalen. Waternet laat weten dat het besloten heeft de acceptgiro af te schaffen uit kostenoverwegingen en omdat het bezig is met digitalisering. Dit 2 jaar voordat De Nederlandse Bank dat met ingang van 1 januari 2019 zou doen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de afschaffing van de acceptgiro door De Nederlandse Bank voorlopig van de baan is. Waternet heeft zijn klanten hierover via de website geïnformeerd. Waternet wijst daarbij naar de alternatieve betaalmogelijkheden zoals: het afgeven van een automatische incasso, het inloggen in 'Mijn Waternet' en via IDEAL betalen, overboeking via internetbankieren, het gebruik van een overschrijvingskaart van de bank of betalen aan de balie. Waternet heeft overwogen om de afschaffing te heroverwegen maar de herinvoering zou erg kostbaar zijn. Waternet kan geen uitzondering maken voor diegenen die alleen/het liefst per acceptgiro kunnen/willen betalen. Aangezien er voldoende alternatieve betalingsmogelijkheden zijn, ook voor ouderen, acht de ombudsman de handelwijze van Waternet niet onbehoorlijk. Hij sluit het dossier.

KIM 4499 afdeling Afvalwater

Enkele woonbootbewoners van het Westelijk Marktkanaal wenden zich tot Waternet omdat er een plas olie op het water bij hun boten drijft. Zij ervaren stankoverlast, klagen over hoofdpijn en misselijkheid en maken zich zorgen over de veiligheid. Waternet onderneemt actie, maar volgens een woonbootbewoner wordt zij daarover onvoldoende geïnformeerd. Zij wendt zich tot de ombudsman. Waternet is zelf al bezig met het oplossen van het olieprobleem. De olie is inmiddels nagenoeg verdwenen. Waternet poogt de oorzaak nog te achterhalen. Verder zijn er ook bloemen aan de bewoners gestuurd. De bewoner is tevreden met deze ontwikkelingen, maar klaagt nog wel over de wijze van informatieverstrekking. Waternet is er volgens haar ten onrechte van uitgegaan dat de persoon die zich opwierp als buurtcoördinator ook de hele buurt vertegenwoordigt. Dat is niet het geval en zij lijkt hierdoor ook informatie te hebben gemist. Deze klacht is nog niet kenbaar gemaakt aan Waternet zelf. Dat doet de ombudsman, waarna het dossier wordt gesloten.

KIM 4506 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw neemt telefonisch contact op met Waternet om te informeren welk bedrag op dat moment nog openstaat. Waternet deelt haar mee dat zij nog € 75,- verschuldigd is. Desgevraagd ontvangt zij hiervan een schriftelijke bevestiging. De vrouw betaalt dit bedrag de volgende dag en gaat er vanuit dat alle (achterstallige) betalingen hiermee voldaan zijn. Zij voelt zich dan ook overvallen als ze enige weken later een incassobrief ontvangt namens Waternet waarin ze gesommeerd wordt een bedrag van € 90,- (inclusief € 40,- incassokosten) binnen drie dagen te voldoen. Ze belt hierover met Waternet maar komt er niet uit. Daarna legt ze de zaak voor aan de ombudsman. Deze ziet aanleiding om vragen voor te leggen aan Waternet. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4567 afdeling Watersysteem

Een vrouw stuurt het schadeloket van Waternet een e-mail - en een kopie naar de ombudsman - waarin zij schrijft dat haar tuin en die van 5 burens, verschillende keren blank heeft gestaan. De beplanting is daardoor gaan rotten. De oorzaak ligt volgens haar in de vervanging van de riolering door Waternet. Voor de ombudsman is er (nog) geen aanleiding onderzoek te doen. Het schadeloket dient in de gelegenheid te worden gesteld op de melding van de vrouw te reageren. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4631 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man is klant van Waternet. Wegens het uitblijven van betaling van een termijnnota voor watergebruik, geeft Waternet de invordering van de termijnnota in handen van een deurwaarder. De man duikt in zijn administratie en komt erachter dat hij bij betaling van de factuur een verkeerd rekeningnummer heeft ingevuld. Hij constateert dat hij nimmer een herinnering noch aanmaning heeft ontvangen. De man dient hierover een klacht in bij Waternet die in reactie daarop laat weten dat die wel zijn verstuurd. De man kan zich ook niet vinden in het feit dat Waternet geen gehoor heeft gegeven aan zijn verzoek om kopieën van de verzonden poststukken op te sturen en dat zijn brief gericht aan de directeur niet door de directeur zelf is beantwoord. De man legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt.

Waternet stuurt de ombudsman kopieën van de verstuurde factuur/herinnering en aanmaning. Uit het betaalverleden van de man blijkt dat de facturen altijd zijn aangekomen. Het is daarom onverklaarbaar dat de herinnering en de aanmaning nu niet zouden zijn aangekomen. Waternet laat verder weten dat in de administratie geen specifiek verzoek van de klant staat vermeld over het toezenden van de kopieën. Over brieven geadresseerd aan de directeur laat Waternet het volgende weten. Het komt met enige regelmaat voor dat klanten de directeur rechtstreeks aanschrijven. Deze brieven gaan in beginsel naar de juiste afdeling voor behandeling. Het beleid van Waternet is dat als een klant naar Waternet schrijft via het contactformulier, naar iemand persoonlijk of naar een afdeling, dat de brief namens Waternet wordt beantwoord. Waternet laat verder weten dat de man altijd netjes op tijd heeft betaald. De incassoafdeling is echter van mening dat de man ruim 10 weken de tijd heeft gehad om te reageren maar dat pas na ontvangst van de incassobrief heeft gedaan. Desondanks zal Waternet het verzoek om de incassokosten in te trekken nogmaals bekijken.

De ombudsman laat de man weten dat hij een uitspraak kan doen over de handelwijze van Waternet als hij vaststelt dat Waternet onbehoorlijk heeft gehandeld. De ombudsman heeft geen reden om te twifelen dat de poststukken niet zijn verzonden. Onduidelijk is waarom de man de poststukken niet heeft ontvangen. Of Waternet de bijkomende (incasso)kosten e.d. voor zijn rekening wil nemen, zal nog moeten blijken. Ongeacht de uitkomst, kan de ombudsman niet tot een negatief oordeel komen over de handelwijze van Waternet. Dat geldt ook voor de vraag waarom Waternet geen gehoor heeft gegeven aan uw verzoek om kopieën van de verzonden poststukken op te sturen. Niet is vast te stellen hoe de het gesprek is

verlopen. Dan blijkt Waternet alsnog bereid om de extra incassokosten aan de man te vergoeden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4652 afdeling Belastingen

Een man stuurt de ombudsman een kopie van zijn bezwaarschrift tegen de aanslag Waterschapbelasting. Hij kan zich niet vinden in het feit dat de aanslag niet gespecificeerd is en hij beschikt niet over DigiD om digitaal meer informatie over de aanslag te vinden. Aangezien de man de beslissing op de bezwaarschrift dient af te wachten, is er voor de ombudsman geen aanleiding onderzoek te doen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4659 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Medio juni 2017 stuurt Waternet een man een factuur van € 27,87. De man maakt het geld tijdig naar Waternet over en vult het (juiste) factuurnummer in op de overschrijvingskaart. De betaling komt bij Waternet aan voorzien van een ander factuurnummer. Het kan niet anders dan dat ING of Waternet daarvoor verantwoordelijk is. Deze wijziging heeft een kettingreactie tot gevolg. Het door de man overgemaakte geld wordt op een vordering van iemand anders afgeboekt maar een restantbedrag krijgt de man terugbetaald. De vordering op de man blijft openstaan. Waternet stuurt de man een herinnering en een aanmaning voor het openstaande bedrag. De man reageert niet op de herinnering omdat hij in de overtuiging is de factuur op correcte wijze tijdig te hebben betaald. Hij gaat er vanuit dat Waternet achterloopt in de verwerking van de betalingen. De man is dan ook onaangenaam verrast als blijkt dat Waternet de invordering van de factuur in handen van een deurwaarder heeft gesteld.

De man dient in augustus 2017 een klacht in bij Waternet. In de reactie op de klacht schrijft Waternet dat het door de man vermelde kenmerk op de betaling geen verwarring heeft veroorzaakt maar simpelweg niet juist was. Waternet acht de overdracht van de vordering naar de deurwaarder dan ook correct en is niet bereid om de kosten die de deurwaarder in rekening heeft gebracht te vergoeden. De man kan zich niet vinden in de wijze waarop Waternet zijn klacht heeft afgehandeld. Waternet stelt immers ten onrechte dat de hij een verkeerd factuurnummer heeft ingevuld en gaat daarmee van verkeerde feiten uit. Verder vraagt hij zich af waarom Waternet geen telefonisch contact met hem opnam toen het enerzijds het door hem overgemaakte geld op de vordering van iemand anders afboekte (iemand met een ander bankrekeningnummer) en het restant naar zijn bankrekeningnummer terugbetaalde. Had er op dat moment geen belletje bij Waternet moeten gaan rinkelen? De man betaalt onder protest de met invorderingskosten verhoogde vordering van de deurwaarder. ING erkent een fout te hebben gemaakt en betaalt coulancehalve een schadevergoeding van € 30,-. Het bedrag dekt niet de opgelopen financiële schade. De man legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Waternet neemt contact met de man op en de zaak wordt op een voor de man bevredigende oplossing gebracht. Waternet compenseert de man ook voor de kosten die hij heeft gemaakt. De man bedankt de ombudsman voor de succesvolle interventie. De ombudsman sluit het dossier.