

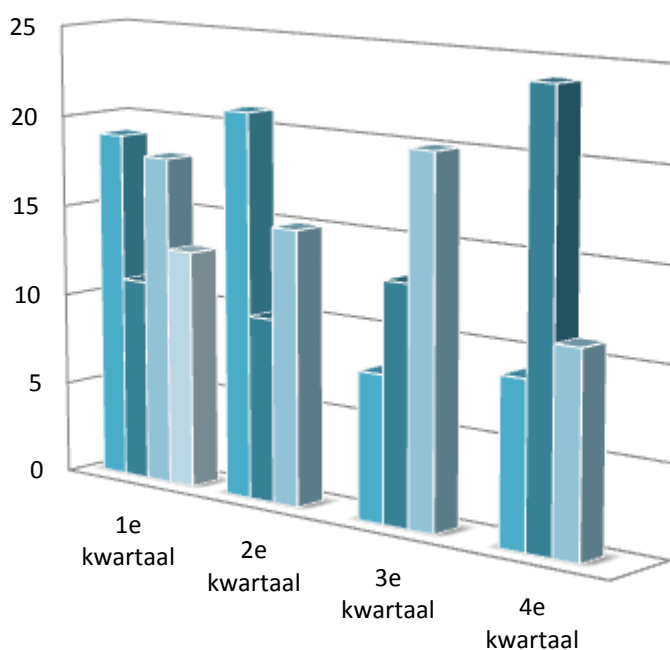
Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 1 2018 Waternet

Inleiding

In het 1^e kwartaal 2018 ontving de ombudsman 13 verzoeken tot onderzoek. 8 verzoeken hadden betrekking op de afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning, 2 op de afdeling Belastingen, 2 op de afdeling Drinkwater en 1 op de afdeling Planadvies en Vergunningen.

Het gemiddeld aantal verzoeken per kwartaal ligt de laatste jaren op 15. Het aantal verzoeken tot onderzoek lag in 2018 Q1 daar dus net onder. In 3 van de 13 verzoeken hadden verzoekers nog niet de voorliggende klachtenprocedure van Waternet doorlopen of was Waternet anderszins eerst nog aan de beurt om te reageren. In 1 zaak kon de ombudsman geen onderzoek doen omdat de verzoeker niets meer van zich liet horen.

Cijferoverzichten en analyse



	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
■ 2015	19	21	8	9
■ 2016	11	10	13	24
■ 2017	18	15	20	11
■ 2018	13			

Samenvatting dossiers¹

KIM 2920 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Op verzoek van een man is in 2015 een watermeter geplaatst. De facturen drinkwater komen daarmee veel lager uit dan de facturen in de voorgaande jaren. Hij stelt vast dat hij 37 jaar veel te veel watergeld heeft betaald en wil restitutie. In 2016 schrijft hij 14 brieven naar de burgemeester. In reactie daarop krijgt hij een brief van het Kabinet van de burgemeester met de toezegging dat een wethouder naar zijn klacht zal kijken. Een inhoudelijk antwoord blijft echter uit. Hij wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman informeert bij Waternet naar de

¹ De vetgedrukte KIM-nummers betreffen verzoeken die in 2018 Q1 zijn binnengekomen.

stand van zaken. Dan blijkt dat Waternet er niet uitkomt maar de man ook geen watergeld in rekening brengt. Gezien deze stand van zaken, sluit de ombudsman 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 verscheurt 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 3452 afdeling Planadvies en Vergunningen

Een vrouw woont al jaren op een woonboot maar beschikt niet over een ligplaatsvergunning. De reden daarvan is dat de woonark met een stalen constructie aan de dukdalf is verbonden. Waternet weet niet hoe om te gaan met woonboten die met beugels aan een paal zijn afgemeerd. Op grond van uitspraken van de Raad van State moet een woonboot die met een beugel aan een paal is afgemeerd beschouwd worden als een bouwwerk waarvoor een omgevingsvergunning moet worden aangevraagd. De ombudsman heeft in 2012 over deze zaak een rapport uitgebracht gericht aan Waternet en Stadsdeel Oost. Het betreft het rapport 'Woonboot wordt bouwwerk' d.d. 13 december 2012 (RA122196). De ombudsman zag aanleiding om een aanbeveling aan dit rapport te verbinden. De ombudsman verzocht de wethouder Waterbeheer de juridische problematiek bij de verlening van ligplaatsvergunningen aan woonboten die afgemeerd liggen met een beugel, bij de hiervoor verantwoordelijke bewindslieden aan de orde te stellen. De wethouder heeft de problematiek bij de uitvoering van gemeentelijke taken met betrekking tot woonboten in april 2013 voorgelegd aan de Minister voor Wonen en Rijksdienst. Deze heeft laten weten dat hij het Instituut voor Bouwrecht opdracht heeft gegeven om onderzoek te doen naar de vraag welke drijvende objecten op basis van rechterlijke uitspraken als bouwwerk aangemerkt moeten worden. De vrouw bezoekt in maart 2017 opnieuw het spreekuur van de ombudsman. Zij vertelde nog steeds niet te beschikken over een ligplaatsvergunning. Zij vraagt zich af of Waternet en Stadsdeel Oost uitvoering aan de aanbeveling uit 2012 hebben gegeven. Zij dient een nieuwe aanvraag in voor een ligplaatsvergunning. Net voor de kerst krijgt zij goed nieuws. Na al die jaren heeft de gemeente haar eindelijk een ligplaatsvergunning verleend. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3524 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Waternet heeft per 1 januari 2017 de mogelijkheid afgeschaft om met een acceptgiro te betalen. Waternet loopt hiermee voor op het voornemen van De Nederlandse Bank om de acceptgiro per 1 januari 2019 af te schaffen. Medio april 2017 heeft De Nederlandse Bank dit voornemen voor onbepaalde tijd weer ingetrokken. Waternet heeft de afschaffing echter niet ongedaan gemaakt. Waternet wijst op de alternatieve mogelijkheden om te betalen: de overschrijvingskaarten van de banken, internetbankieren en betaling met Ideal via Mijn Waternet op de internetsite van Waternet. Een vrouw is het hier niet mee eens en legt haar bezwaren aan de ombudsman voor. Zij laat weten dat zij geen gebruik maakt van internet bankieren en overschrijfkaarten en enveloppen geld kosten. Zij merkt daarover op dat Waternet als enige instantie afwijkt van de regel geen acceptgiro's meer toe te zenden. Andere instanties blijven deze gewoon aanbieden. De ombudsman ziet 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 uit kostenoverwegingen besloten heeft de acceptgiro af te schaffen en omdat het bezig is met digitalisering. Dit twee 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, acht de ombudsman de handelwijze van Waternet niet onbehoorlijk. Hij sluit het dossier.

KIM4506 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw neemt telefonisch contact op met Waternet om te informeren welk bedrag op dat moment nog openstaat. Er wordt haar meegedeeld dat het om € 74,50 gaat. Zij vraagt om een schriftelijke bevestiging hiervan en ontvangt een herinnering waaruit ook blijkt dat er sprake is van een achterstallig bedrag van € 74,50. Verzoekster betaalt dit bedrag de volgende dag en gaat er vanuit dat alle (achterstallige) bedragen 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 € 89,98 (waaronder € 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 maar nodigt de vrouw eerst uit voor een persoonlijk gesprek. In dit gesprek komt de problematiek met andere afdelingen van de gemeente naar boven. De vrouw heeft heel lang problemen gehad met het regelen van vervoer voor haar autistische zoontje. De gemeente wilde geen bruikleenauto verschaffen waardoor hij drie maanden niet naar school is geweest. Uiteindelijk heeft de rechter de bruikleenauto toegewezen. Met deze bruikleenauto parkeert zij in haar straat op de daarvoor bestemde gehandicaptenparkeerplaats. Doordat er een paar keer iets mis gaat bij het aanmelden van de auto op de gehandicaptenparkeerkaart ontvangt zij even later vijf naheffingsaanslagen. Haar bezwaren worden ongegrond verklaard en toen haar kwijtscheldingsverzoek even later ook nog werd afgewezen zat de vrouw met haar handen in het haar. De ombudsman organiseert dan ook een overleg met de betrokken afdelingen van de gemeente. De vrouw doet haar verhaal en in overleg worden de naheffingsaanslagen ingetrokken, haar kwijtscheldingsverzoek toegewezen en neemt Waternet nog contact op met de vrouw. De vrouw is erg opgelucht en de ombudsman gaat met een tevreden gevoel over tot sluiting van het dossier.

KIM 4741 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw is al jaren klant bij Waternet en betaalt trouw haar facturen. Na haar vakantie ontvangt ze een brief van de gerechtsdeurwaarder die haar mededeelt dat het drinkwater niet betaald is en dat ze incassokosten moet betalen. De vrouw is het daar niet mee eens: zij heeft niet eerder een aanmaning gehad. Waternet heeft factuur volgens haar naar een foutief e-mailadres gestuurd. Zij wil zien naar welk e-mailadres de factuur is gestuurd. De vrouw betaalt de incassokosten alhoewel ze dit onterecht vindt. Zij vraagt om haar betaalgeschiedenis na te kijken. De ombudsman laat haar weten dat ze zelf een klacht kan indienen bij Waternet. Ook biedt hij haar de mogelijkheid om de klacht te laten indienen door de ombudsman. Omdat mevrouw niets meer van zich laat horen sluit de ombudsman het dossier.

KIM 4763 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw die zich al jaren met enige regelmaat tot de ombudsman wendt, meldt dat Waternet haar belaagt met incasso's. De ombudsman vraagt Waternet wat er speelt. Waternet deelt mee dat er abusievelijk opnieuw facturen en incassoberichten zijn uitgegaan naar mevrouw. Waternet trekt de incasso's in conform eerdere afspraken hierover met de

ombudsman. Daarmee is het probleem opgelost. De ombudsman informeert de vrouw en sluit het dossier.

KIM 4942 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw stuurt een mail naar Waternet over een onterechte vordering en neemt de ombudsman in CC mee. Volgens Waternet is er een overeenkomst voor het leveren van drinkwater voor een perceel met een adres in Amsterdam. De vrouw woont in Rotterdam en zegt geen overeenkomst met Waternet te hebben en wijst de vordering af. Volgens haar zijn verschillende scenario's voor dit probleem denkbaar: 1 Waternet heeft een registratiefout gemaakt in hun klantenbestand 2 De gegevens zijn foutief opgezocht in het GBA 3 Er is sprake van identiteitsfraude. Waternet neemt de klacht in behandeling en mevrouw zal de ombudsman van de afhandeling op de hoogte houden. De ombudsman heeft hierna niets meer van mevrouw vernomen en gaat over tot sluiting van het dossier.

KIM 4978 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw ontvangt eind september de jaarrekening drinkwater 2017. Zij moet € 196 bijbetalen en haar nieuwe kwartaaltermijnbedrag wordt vastgesteld op € 109,-. Zij betaalt haar termijnen altijd netjes op tijd. Zij is daarom onaangenaam verrast dat zij een brief van een deurwaarder van Waternet ontvangt. Daarin staat dat zij op korte termijn € 600,- moet betalen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stuurt de klacht naar Waternet door om deze in de gelegenheid te stellen eerst nog zelf op de klacht te kunnen reageren. Waternet stuurt haar een uitgebreide brief met uitleg. Waternet verwijst de vrouw ook naar Madi voor schuldhulp als de vrouw daar behoefte aan heeft. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5045 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

De inning van Waternetgelden per kwartaal levert voor een man voor problemen op sinds hij met pensioen is en heeft minder inkomsten heeft. Deze vindt namelijk per kwartaal en niet per maand plaats. Iedere maand iets opzietten met een klein inkomen is geen oplossing: er zijn altijd wel onverwachte uitgaven. De man stelt dat Waternet misbruik maakt van de monopoliepositie en een klantvriendelijk standpunt inneemt. De man heeft hierover een klacht ingediend maar deze is niet naar tevredenheid opgelost. De ombudsman vraagt de man om de onderliggende stukken maar omdat de man niet meer reageert, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 5192 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man huurt een 'kamerappartement' in een woning van een particuliere eigenaar. De woning beschikt over een watermeter voor het hele pand. In 2016 kondigt Waternet aan dat het waterverbruik met ingang van 1 oktober 2016 bij de individuele huurders in rekening wordt gebracht. De hoogte van het waterverbruik wordt vastgesteld aan de hand van de oppervlakte van het gehuurde. De man ontvangt daarvan wel bericht maar de eigenaar van het pand niet. Waternet biedt aan telefonisch te overleggen maar blijkt telefonisch niet bereikbaar. De man kan zich niet vinden in de wijze waarop het waterverbruik wordt berekend omdat hij een aantal maanden per jaar niet in Amsterdam is. Drie aangetekend verstuurd brieven beantwoordt Waternet niet. De man ontvangt vervolgens wel een aanmaning en een incassobrief van de deurwaarder van Waternet maar heeft nimmer een herinnering ontvangen. Omdat er zoveel verkeer gaat, wendt de man zich tot de ombudsman. De ombudsman besluit Waternet in de gelegenheid te stellen op de klacht te reageren. Hij stuurt de klacht naar Waternet door ter afhandeling. Waternet erkent dat het de man in het ongewisse heeft

gelaten over de afhandeling van de correspondentie. Waternet biedt hiervoor excuses aan. Verder betaalt Waternet de door de man betaalde incassokosten terug. Ook ziet Waternet aanleiding om het aantal verbruikseenheden met terugwerkende kracht naar beneden toe bij te stellen en met een openstaande waterrekening te verrekenen. Aan het verzoek tot restitutie omdat de man een aantal maanden per jaar niet in Amsterdam is, kan Waternet niet voldoen. Het tarief kan niet gewijzigd worden in geval men maandenlang niet thuis is. De man kan zich in de afhandeling vinden en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 5226 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man woonde samen met zijn vader die geheel onverwacht overlijdt. De zoon blijft in de woning. Voorheen werd het watergeld automatisch afgeschreven van de rekening van de vader. Met ingang van september 2017 wordt het watergeld maandelijks van de rekening van de zoon automatisch geïncasseerd. De man vertelt dat Waternet de inning van een factuur watergeld desondanks heeft overgedragen aan een deurwaarder alsof er een achterstand is. De zoon wordt bestookt met incassobrieven van deze deurwaarder die – ondanks vele telefoontjes van zijn kant – niet wil begrijpen dat het watergeld inmiddels automatisch geïncasseerd wordt van de rekening van de zoon en dat er geen betalingsachterstand is. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Uit dat onderzoek komt naar voren dat Waternet de eerste termijn niet kon incasseren van de rekening van de zoon. Dat heeft voor de betalingsachterstand gezorgd. Waternet heeft vervolgens een aanmaning gestuurd en toen er niet betaald werd is de vordering aan de deurwaarder overgedragen. Onduidelijk is waarom de vordering niet geïncasseerd kon worden. Volgens de man stond er voldoende saldo op zijn rekening. Nu duidelijk is geworden dat de vordering terecht is, laat de man weten dat het dossier gesloten kan worden.

nieuwe dossiers

KIM 5280 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man ziet een rekening van Waternet over het hoofd en heeft evenmin kennisgenomen van de herinnering en de aanmaning. Het bedrag dat hij moet betalen is gestegen met 200%, inclusief incassokosten. Na bericht van het incassobureau betaalt de man de factuur. De verhoging van het bedrag vindt de man buitensporig en daarom wendt hij zich tot de ombudsman. De ombudsman vraagt aan Waternet of aan het verzoek van de man tegemoet gekomen kan worden. De vordering blijkt terecht opgelegd. Desondanks worden de incassokosten uit coulance en bij wijze van uitzondering terugbetaald. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5291 Belastingen

Een man betaalt medio december 2017 de waterschapsbelasting. Toch ontvangt hij begin januari 2018 een exploit van de deurwaarder. Het betreft een hernieuwd bevel tot betaling en aankondiging beslaglegging. De man vindt dit onterecht en legt dit aan de ombudsman voor. De ombudsman informeert bij Waternet wat er aan de hand is. Dan blijkt dat de man weliswaar de aanslag aan Waternet heeft betaald maar dat hij dat maanden na de oorspronkelijk aanslag heeft gedaan. In de tussentijd was Waternet genoodzaakt om een deurwaarder in te schakelen om de vordering te incasseren. De bijkomende incassokosten staan nog open. Waternet noch de ombudsman kan deze kosten ongedaan maken. De ombudsman geeft de man in overweging om contact met de deurwaarder op te nemen. Dan kan de man indien gewenst een betalingsregeling overeenkomen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5296 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw heeft een klacht over Waternet. Doordat zij de factuur voor het watergeld niet ontvangt maar wel de herinnering, betaalt zij de factuur te laat. In de tussentijd had Waternet de invordering van de factuur aan de deurwaarder overgedragen. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor. Aangezien Waternet nog niet in de gelegenheid is geweest om op de klacht te reageren, vraagt de ombudsman Waternet de klacht af te handelen. Uit onderzoek door Waternet blijkt dat de oorspronkelijke nota destijds naar de vrouw is verstuurd. Waternet valt niets te verwijten en de ombudsman heeft geen vermoeden van onbehoorlijk handelen. De ombudsman laat dit aan de vrouw weten en sluit het dossier.

KIM 5321 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man komt er achter dat hij 10 jaar lang ten onrechte watergeld heeft betaald voor een hem onbekend adres. Hij rekent uit dat hij een groot bedrag onverschuldigd heeft betaald. Hij vordert dit bedrag inclusief rente terug. Ook wil hij weten hoeveel jaar hij voor een ander heeft betaald en hoeveel hij precies onverschuldigd heeft betaald. Op zijn e-mail ontvangt hij een automatische verstuurd bevestiging met de mededeling dat Waternet ernaar streeft binnen 8 dagen contact op te nemen. Wanneer Waternet geen contact met hem opneemt, belt de man zelf met Waternet. Waternet laat hem telkens weten dat hij zal worden teruggebeld. Deze toezegging wordt niet nagekomen. Als hij eind december 2017 opnieuw een e-mail stuurt waarin hij aangeeft dat Waternet niet adequaat op zijn eerdere verzoek heeft gereageerd, ontvangt hij weer een automatische verstuurd bevestiging. Waternet maakt een kleiner bedrag naar de man over dan hij vorderde. De man had immers ook aan zijn afschriften kunnen zien dat hij teveel watergeld betaalde en eerder aan de bel kunnen trekken. Waternet beperkt de restitutie tot 5 jaar omdat een vordering uit onverschuldigde betaling na 5 jaar verjaart. Aangezien Waternet niet ingaat op zijn vragen, wendt hij zich tot de ombudsman. Dan blijkt dat de man gelijktijdig een brief met vragen naar de directeur van Waternet heeft gestuurd. De ombudsman stelt de man voor om de reactie van Waternet op deze brief eerst af te wachten. Dan blijkt Waternet bereid alsnog de hele vordering terug te betalen. De man is blij met deze uitkomst. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5486 Planadvies en Vergunningen

Een man heeft verschillende klachten over Waternet. Hij heeft meegemaakt dat Waternet niet of heel laat reageert op vergunningsaanvragen voor rondvaartboten, extreem lang doet over een Wob-verzoek, geen legeskosten terugbetaalt na een afgeblazen vergunningsronde en gebruik maakt van discutabele welstandseisen om vergunningen af te wijzen. De ombudsman verwijst de man naar de voorliggende klachtenprocedure. Indien hij zich niet kan vinden in de wijze waarop Waternet antwoord geeft, kan hij de ombudsman vragen onderzoek te doen. De ombudsman zal de man dan laten weten of hij dan daartoe aanleiding ziet. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5492 afdeling Drinkwater

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij niet te spreken is over de wijze waarop Waternet met hem communiceert. De man heeft problemen met het aflezen van zijn watermeter waartoe Waternet hem heeft verzocht. Miltjes blijven onbeantwoord en toezeggingen die Waternet via de telefoon doet worden niet nagekomen. Wanneer de ombudsman de man belt om te informeren wat voor hem een goede uitkomst zou zijn, vertelt de man dat Waternet hem inmiddels een persoonlijke excuusbrief en een bos bloemen heeft aangeboden. Voor de man is dit afdoende en in samenspraak met de man sluit de ombudsman zijn dossier zonder dat zijn tussenkomst nodig is geweest.

KIM 5544 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een medewerker van de ombudsman legt een huisbezoek af bij een oudere gehandicapte met een minimuminkomen die heeft laten weten dat ze een onverklaarbaar hoge waterrekening heeft. Tijdens het huisbezoek blijkt dat de vrouw ook tegen een aantal andere problemen aanloopt. Deze hebben onder meer betrekking op Wmo-voorzieningen. De ombudsman heeft aan Waternet gevraagd de invordering van het (achterstallige) watergeld voorlopig op te schorten. Waternet heeft dit verzoek gehonoreerd en de ombudsman beraadt zich over het vervolg van deze zaak.

KIM 5546 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman omdat ze zich niet kan vinden in de verhoging van haar drinkwaternote. De maandelijkse termijn is fors gestegen terwijl de woonsituatie van de vrouw niet is gewijzigd. Naar aanleiding van haar klacht heeft de vrouw van Waternet toelichting gekregen op de verhoging, maar daar kan ze zich niet in vinden. Het Ministerie heeft echter bepaald dat drinkwaterbedrijven zich strikter aan de drinkwaterwet moeten houden. Om hieraan te voldoen heeft de drinkwatersector in Nederland een kostenmodel ontwikkeld. Het kostenmodel heeft als doel tot een kostprijsberekening te komen voor de m³ prijs van het drinkwater en het vastrechttarief. Het kan daardoor zijn dat iemand meer moet gaan betalen terwijl het verbruik hetzelfde is gebleven. De ombudsman vraagt Waternet de klacht over te nemen, en de vrouw uitgebreider te informeren over de termijnverhoging. Aangezien het landelijk beleid betreft ziet de ombudsman verder geen rol voor zich weggelegd. Hij sluit daarom het dossier.

KIM 5712 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man woont in een appartement zonder watermeter. Op grond van de grootte van het appartement en het feit dat hij alleen woont, brengt Waternet hem drie eenheden in rekening. Eenpersoonshuishoudens gebruiken gemiddeld per jaar 50m³ liter. Met ingang van 1 januari 2018 zijn de tarieven voor drinkwater die Waternet in rekening brengt veranderd. De termijnnota (per kwartaal) van de man is verhoogd van € 33,06 naar € 41,24. Hij vindt dit een enorme stijging maar kan zich met name niet vinden in de verhoging van de rijksbelasting op het drinkwater. De man rekent uit dat een bedrag van € 6,27 aan Rijksbelasting gelijk staat aan een geschat verbruik van 91 m³ liter per jaar. De man begrijpt dan ook niet waar de verhoging van de belasting die Waternet aan het Rijk afdraagt op is gebaseerd. Als hij de vraag aan Waternet voorlegt, krijgt hij geen afdoend antwoord. Hij wendt zich daarom tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 5767 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

De woning van een man beschikt niet over een eigen watermeter. Technisch gezien kan er ook geen watermeter worden aangelegd. Waternet brengt hem drie eenheden in rekening, wat neerkomt op € 15,- per maand. Hij kan zich niet vinden in het feit dat hij als alleenwonende - sinds de alleenwonendenrestitutie is afgeschaft - evenveel moet betalen als meerpersoonshuishoudens. Hij stelt zich op het standpunt dat hij meer watergeld moet betalen dan alleenstaanden gemiddeld betalen die over een watermeter beschikken. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman verwijst hem naar de voorliggende klachtenprocedure van Waternet. Na verloop van tijd meldt de man zich weer bij de ombudsman. De ombudsman leest de reactie van Waternet. Waternet laat weten dat het op grond van de Drinkwaterwet de alleenwonendenrestitutie heeft moeten afschaffen. De ombudsman laat de man weten geen onderzoek te kunnen doen naar (de hoogte van) tarieven. Die worden (in)direct door de gemeenteraad als hoogst gekozen democratisch orgaan

vastgesteld. De ombudsman heeft geen vermoeden van onbehoorlijk handelen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5779 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man moet wegens omstandigheden een nieuwe aansluiting voor drinkwater laten aanleggen. Volgens de procedure dient hij een aanvraag in via internet en wordt er een offerte opgestuurd, waarmee hij akkoord moet gaan. De man vraagt zich af wat er gebeurt als hij de offerte niet accepteert, omdat Waternet de enige is die dit mag uitvoeren. Ook een specificatie zou niet mogelijk zijn. Deze gang van zaken stuit hem tegen de borst en hij schakelt de hulp van de ombudsman in. De ombudsman vraagt de man om de onderliggende stukken. Aangezien de man niet meer reageert, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 5796 afdeling Drinkwater

Een vrouw woont alleen in een woning van 47 m². De woning beschikt niet over een watermeter. Waternet brengt haar 4 eenheden voor het drinkwaterverbruik in rekening. Zij heeft de verhuurder gevraagd of een watermeter kan worden aangelegd. De vrouw is van mening dat zij veel meer watergeld betaalt dan één persoon gemiddeld aan water verbruikt. Het gemiddelde verbruik voor één persoon is 50 m³. Zij wendt zich tot de ombudsman met de vraag hoe Waternet bij de berekeningen van de eenheden komt (1 kamer > 6 m²) en waarom er niet per persoon gerekend kan worden. Aangezien Waternet nog niet in de gelegenheid is geweest op de vraag/klacht te reageren, stuurt de ombudsman in overleg met de vrouw de vraag/klacht naar Waternet door. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5849 afdeling Belastingen

Waternet legt een vrouw begin 2016 een aanslag Waterschapsbelasting 2016 op. Zij betaalt de aanslag in 8 termijnen. Halverwege 2016 overlijdt haar echtgenoot. Medio 2017 legt Waternet dezelfde belasting op voor de periode vanaf de datum overlijden tot aan het eind van het jaar. Ook deze aanslag betaalt de vrouw. Zij gaat tegen deze tweede aanslag in bezwaar maar Waternet ontvangt deze bezwaarschrift niet. Met ingang van augustus 2017 begint Waternet voor de derde keer - dit keer maandelijks - geld van haar rekening af te schrijven voor de aanslag Waterschapsbelasting 2016. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.